



**SỐNG KHỎE HƠN, LÂU HƠN,  
HẠNH PHÚC HƠN**

## **CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ DỊCH VỤ BẢO HIỂM SỨC KHỎE AIA**

### **1. Dịch vụ bảo hiểm sức khỏe AIA là gì?**

**Trả lời:** Dịch vụ bảo hiểm sức khỏe (BHSK) AIA là định hướng chiến lược của AIA nhằm xây dựng năng lực quản lý trải nghiệm giải quyết quyền lợi bảo hiểm và chủ động chăm sóc Khách hàng có bảo hiểm sức khỏe. Dịch vụ BHSK AIA thiết lập mạng lưới đối tác liên kết với hơn 300 bệnh viện và phòng khám nhằm cung cấp dịch vụ bảo lãnh viện phí cho Khách hàng trên toàn quốc dễ dàng và nhanh chóng.

### **2. Dịch vụ BHSK AIA được triển khai như thế nào?**

**Trả lời:**

- Kể từ 01/07/2024, Khách hàng tham gia bảo hiểm sức khỏe trong hợp đồng mới hoặc tham gia thêm bảo hiểm sức khỏe trong hợp đồng hiện hữu sẽ được AIA trực tiếp giải quyết quyền lợi bảo hiểm.
- Hợp đồng bảo hiểm sức khỏe phát hành trước ngày 01/07/2024 tiếp tục được đối tác Insmart hỗ trợ giải quyết quyền lợi bảo hiểm.
- Hợp đồng bảo hiểm sức khỏe bị mất hiệu lực và được khôi phục hiệu lực sau ngày 01/07/2024 sẽ tiếp tục được AIA trực tiếp giải quyết quyền lợi bảo hiểm hoặc đối tác Insmart hỗ trợ giải quyết quyền lợi bảo hiểm tương tự như trước khi mất hiệu lực.

### **3. Làm sao để nhận biết hợp đồng bảo hiểm sức khỏe được AIA trực tiếp giải quyết quyền lợi bảo hiểm hay đối tác Insmart hỗ trợ giải quyết quyền lợi bảo hiểm?**

**Trả lời:**

- Nhận diện qua ngày phát hành trên giấy chứng nhận bảo hiểm hoặc thư xác nhận sửa đổi bổ sung:
  - Từ ngày 01/07/2024: AIA trực tiếp giải quyết quyền lợi bảo hiểm.
  - Trước ngày 01/07/2024: Đối tác Insmart hỗ trợ giải quyết quyền lợi bảo hiểm.
- Nhận diện qua thẻ bảo hiểm sức khỏe:
  - Thẻ chỉ có logo AIA và số tổng đài **028 3812 2777**: AIA trực tiếp giải quyết quyền lợi bảo hiểm.
  - Thẻ có logo AIA và Insmart và số tổng đài **1900 633 380**: Đối tác Insmart hỗ trợ giải quyết quyền lợi bảo hiểm.

Vui lòng tham khảo hình ảnh của thẻ bảo hiểm sức khỏe của hợp đồng do AIA trực tiếp giải quyết quyền lợi bảo hiểm:



#### **4. Thời gian hoạt động của Tổng đài hỗ trợ các yêu cầu liên quan giải quyết quyền lợi bảo hiểm sức khỏe?**

**Trả lời:** Tổng đài **028 3812 2777** hoạt động từ 8:30 đến 22:00 hàng ngày, để hỗ trợ các yêu cầu liên quan giải quyết quyền lợi bảo hiểm sức khỏe

#### **5. Quy trình nộp yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm sức khỏe sẽ như thế nào?**

**Trả lời:** Quy trình nộp yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm không thay đổi. Khách hàng, Chuyên viên tư vấn tiếp tục nộp yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm sức khỏe thông qua i-Claim hoặc app AIA+.

#### **6. Thời gian giải quyết yêu cầu quyền lợi bảo hiểm sẽ như thế nào?**

**Trả lời:** AIA cam kết rút ngắn thời gian xử lý yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm.

#### **7. Khách hàng cần chuẩn bị gì khi yêu cầu Bảo lãnh viện phí ?**

**Trả lời:**

Khách hàng sẽ thực hiện theo các bước sau:

- Chọn Cơ sở y tế liên kết đối tác bảo lãnh viện phí của AIA
- Khi đến Cơ sở y tế, Khách hàng cần mang theo thẻ bảo hiểm sức khỏe (thẻ vật lý hoặc thẻ điện tử trên AIA+), và giấy tờ tùy thân (CCCD, Giấy khai sinh nếu là trẻ em)

#### **8. Khách hàng có phải đóng tạm ứng viện phí khi đã cung cấp thẻ bảo hiểm cho Cơ sở y tế ?**

**Trả lời:** Yêu cầu tạm ứng viện phí tùy thuộc vào quy định riêng của từng Cơ sở y tế. AIA sẽ nhanh chóng thẩm định và phản hồi nhanh nhất yêu cầu bảo lãnh viện phí để Khách hàng yên tâm điều trị bệnh tại Cơ sở y tế.