



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

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ DỊCH VỤ BẢO HIỂM SỨC KHỎE KỸ THUẬT SỐ

1. Dịch Vụ Bảo hiểm sức khỏe Kỹ Thuật Số là gì?

Trả lời: Dịch vụ Bảo hiểm sức khỏe Kỹ thuật số (DHS) là định hướng chiến lược của AIA trong việc xây dựng hệ thống quản lý dữ liệu và trực tiếp xử lý hồ sơ sức khỏe cho khách hàng. DHS thiết lập mạng lưới liên kết với hơn 300 các Bệnh viện/Phòng khám công lập và tư nhân tại Việt Nam nhằm cung cấp dịch vụ Bảo Lãnh Viện Phí cho Khách hàng trên toàn quốc dễ dàng và nhanh chóng.

2. Khi nào thì Dịch Vụ Bảo hiểm sức khỏe Kỹ Thuật Số sẽ chính thức hoạt động?

Trả lời: Dịch Vụ Bảo hiểm sức khỏe Kỹ Thuật Số - Giai đoạn 1 sẽ chính thức hoạt động vào ngày 01/07/2024.

3. Sản phẩm Chăm sóc Sức khỏe nào sẽ được áp dụng DHS?

Trả lời: Kể từ **01/07/2024**, Khách hàng tham gia tất cả các dòng Sản Phẩm Chăm Sóc Sức Khỏe trong hợp đồng mới hoặc tham gia mới Sản Phẩm Chăm Sóc Sức Khỏe cho hợp đồng hiện hữu sẽ được trực tiếp phục vụ bởi Khối vận hành DHS của AIA.

4. Các HĐBH phát hành trước ngày 01/07/2024 có tham gia Sản phẩm Chăm sóc Sức khỏe thì như thế nào?

Các HĐBH được phát hành trước ngày 01/07/2024 sẽ tiếp tục được Insmart quản lý và xử lý yêu cầu bồi thường cho đến khi có thông báo mới. AIA sẽ tiếp tục phát triển dự án để đồng bộ dịch vụ đến tất cả các Khách hàng.

5. Với các HĐBH bị mất hiệu lực và khôi phục sau ngày 01/07/2024 thì sẽ được quản lý bởi AIA hay Insmart?

Trả lời: Các HĐBH có ngày phát hành trước ngày 01/07/2024 do Insmart quản lý. Do đó, khi HĐBH được khôi phục sẽ tiếp tục được Insmart quản lý và xử lý hồ sơ.

6. Làm sao để Chuyên viên tư vấn (CVTV) phân biệt Khách hàng được phục vụ bởi AIA hay Insmart?

Trả lời: Các cách để phân biệt khách hàng được phục vụ bởi AIA hoặc Insmart gồm:

- HĐBH của Khách hàng có tham gia một trong các Sản Phẩm Bảo hiểm Chăm sóc sức khỏe và có ngày phát hành từ 01/07/2024 thì sẽ do AIA phục vụ. HĐBH có ngày phát hành trước ngày 01/07/2024 sẽ do Insmart phục vụ.
- Thẻ Bảo Hiểm Chăm Sóc Sức Khỏe do AIA phục vụ sẽ có màu sắc khác với thẻ trước đây, có logo của AIA (không có logo của Insmart đi kèm), phía sau thẻ sẽ có số Tổng đài hỗ trợ của AIA

(028 3812 2777) thay vì số hotline của Insmart. Tham khảo hình ảnh của Thẻ Bảo Hiểm Chăm Sóc Sức Khỏe do AIA phục vụ bên dưới.



7. Có trường hợp nào 1 Người được bảo hiểm được phục vụ bởi cả Insmart và AIA cùng một lúc không?

Trả lời: 1 Khách hàng chỉ được quyền sở hữu duy nhất 1 Sản phẩm Bảo hiểm Sức khỏe của AIA, nên Khách hàng sẽ được phục vụ bởi AIA hoặc Insmart.

8. Số điện thoại Tổng đài của DHS là gì?

Trả lời: Tổng đài DHS là **028 3812 2777** được mở đến 22h mỗi ngày, Khách hàng làm theo hướng dẫn khi gọi về số điện thoại đường dây nóng để được nhân viên hỗ trợ các vấn đề liên quan đến dịch vụ bảo hiểm sức khỏe.

9. Quy trình nộp yêu cầu bảo hiểm có thay đổi không?

Trả lời: Không, Chuyên viên tư vấn và Khách hàng nộp yêu cầu bảo hiểm thông qua cổng thông tin I-Claim hoặc qua app AIA+.

10. Liệu việc AIA quản lý và xử lý hồ sơ yêu cầu bảo hiểm có ảnh hưởng đến thời gian xử lý hồ sơ bồi thường?

Trả lời: Không, AIA cam kết thời gian xử lý hồ sơ bằng hoặc nhanh hơn thời gian xử lý hồ sơ của Insmart.

11. Khi thực hiện Bảo Lãnh Viện Phí, khách hàng cần mang theo những giấy tờ gì?

Trả lời: Khi đến Bệnh viện/Phòng khám liên kết với AIA, khách hàng cần mang theo:

- Thẻ Bảo Hiểm Chăm Sóc Sức Khỏe của AIA (thẻ vật lý hoặc thẻ điện tử trên ứng dụng AIA+)
- Giấy tờ tùy thân: CCCD, giấy khai sinh (với trẻ em <18 tuổi)

12. Khách hàng có phải đóng tạm ứng viện phí khi đã cung cấp thẻ Bảo hiểm cho Cơ Sở Y Tế (CSYT)?

Trả lời: Đây là quy định riêng của một số CSYT, AIA sẽ không can thiệp vào quy trình nhập viện tại CSYT.