

SỔ TAY THẨM ĐỊNH



Dành cho Kênh Agency - Cập nhật 09/2025

LỜI MỞ ĐẦU



Với mong muốn mang đến cho các anh chị Tư vấn tài chính những thông tin cần thiết về thẩm định sơ bộ hợp đồng bảo hiểm nhân thọ và hoạt động hỗ trợ khách hàng hoàn tất và nộp hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, từ đó hỗ trợ các anh chị thuận lợi hơn trong quá trình tư vấn bảo hiểm, chúng tôi biên soạn tài liệu Sổ tay thẩm định. Với tài liệu này, chúng tôi hy vọng anh chị có thể:

- Chủ động và chuyên nghiệp hơn trong quá trình tư vấn cho khách hàng
- Hạn chế tối đa những thiếu sót khi lập và nộp Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm.
- Giảm tỷ lệ hồ sơ cần bổ sung thông tin
- Rút ngắn thời gian chờ bổ sung chứng từ và hỗ trợ khách hàng thực hiện kiểm tra y tế
- Tăng tỷ lệ hồ sơ được phát hành nhanh, sớm mang lại bảo vệ cho khách hàng

Nội dung của Sổ tay thẩm định này có thể được thay đổi và được cập nhật theo quy định và yêu cầu dịch vụ của Công ty qua từng thời điểm.

Chúng tôi rất hoan nghênh các ý kiến đóng góp của Anh/Chị nhằm đưa cuốn Sổ tay thẩm định này trở thành tài liệu thiết thực và hữu ích trên con đường thành công của Anh/Chị.

Chúc các anh chị đạt được các mục tiêu của mình.

Chân thành cảm ơn!

**Phòng Thẩm định và phát hành hợp đồng
Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam**

ĐỊNH NGHĨA & VIẾT TẮT

FWD	Công ty TNHH BHNT FWD Việt Nam
HSYCBH	Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm
BMBH	Bên mua bảo hiểm
NĐBH	Người được bảo hiểm
TVTC	Tư vấn tài chính
CCCD	Căn cước công dân
GKS	Giấy khai sinh
FATCA	Đạo luật tuân thủ thuế đối với các tài khoản ở nước ngoài của Hoa Kỳ
BSTT	Bổ sung thông tin
KTYT	Kiểm tra y tế
BCH	Bảng câu hỏi
GQQLBH	Giải quyết quyền lợi bảo hiểm
CNĐKKD	Chứng nhận đăng ký kinh doanh
ĐDCN	Định danh cá nhân
HĐBH	Hợp đồng bảo hiểm

NỘI DUNG

1. HSYCBH

- Một số quy định về chứng từ
- Phí bảo hiểm
- Nộp hồ sơ yêu cầu bảo hiểm
- Mối quan hệ có thể được bảo hiểm
- Các lưu ý quan trọng

2. THẨM ĐỊNH HSYCBH

- Các yếu tố thẩm định
- Thẩm định nghề nghiệp
- Thẩm định tài chính
- Thẩm định sức khỏe
- Các dịch vụ ưu tiên
- Trường hợp chờ khám/bổ sung thông tin

3. YÊU CẦU THAY ĐỔI, ĐIỀU CHỈNH HSYCBH

- Các yêu cầu điều chỉnh đối với HSYCBH
- Thủ tục yêu cầu điều chỉnh

4. QUY TRÌNH CHUYỂN PHÁT VÀ XÁC NHẬN NHẬN HĐBH

- Các tài liệu của bộ HĐBH giấy
- Tóm tắt quy trình chuyển phát và xác nhận nhận HĐBH
- Các bước thực hiện xác nhận nhận HĐBH
- Tra cứu tình trạng chuyển phát HĐBH trên FWD CUBE



01

—

HỒ SƠ YÊU CẦU
BẢO HIỂM

1. MỘT SỐ QUY ĐỊNH VỀ CHỨNG TỪ

1.1. Bộ Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm

Bộ HSYCBH dành cho BMBH là cá nhân bao

gồm:



- HSYCBH
- Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm
- Phiếu thẩm định sơ bộ của TVTC
- Giấy tờ nhân thân hợp lệ của BMBH và (các) NĐBH
- Chứng từ nộp phí bảo hiểm hợp lệ
- Thư xác nhận cho phép xử lý dữ liệu cá nhân, đồng ý sử dụng HSYCBH điện tử và giao dịch điện tử (TXN)
- Bảng phân tích nhu cầu tham gia bảo hiểm của BMBH (FNA)
- Nội dung ghi âm tư vấn bảo hiểm
- Chứng từ xác nhận thuê bao chính chủ
- Các giấy tờ khác, nếu có (hồ sơ y tế, BCH về tiền sử bệnh lý, BCH nghề nghiệp, chứng từ chứng minh tài chính, ...)



Bộ HSYCBH dành cho BMBH là tổ chức bao

gồm:



- HSYCBH giấy nhận tại các quầy dịch vụ khách hàng của FWD
- Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm
- Phiếu thẩm định sơ bộ của TVTC
- Giấy tờ nhân thân hợp lệ của Người đại diện theo pháp luật của Tổ chức/Doanh nghiệp và (các) NĐBH
- Chứng từ nộp phí bảo hiểm của Tổ chức/Doanh nghiệp
- Phiếu chấp thuận cho phép xử lý dữ liệu cá nhân (áp dụng cho NĐBH)
- Bảng phân tích nhu cầu tham gia bảo hiểm của BMBH (FNA)
- Nội dung ghi âm tư vấn bảo hiểm
- Bản sao giấy tờ của Tổ chức như: Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh/Giấy phép thành lập/Giấy phép đầu tư
- Mẫu kê khai chủ sở hữu hưởng lợi (theo mẫu của FWD) và giấy tờ nhân thân hợp lệ của tất cả cá nhân có trong danh sách này
- Mẫu khai báo theo yêu cầu của Đạo luật FATCA
- Danh sách nhân viên tham gia bảo hiểm và xác nhận thông tin
- Giấy ủy quyền (nếu có)
- Các giấy tờ khác, nếu có (hồ sơ y tế, BCH về tiền sử bệnh lý, BCH nghề nghiệp, chứng từ chứng minh tài chính, ...)

Lưu ý: Các loại chứng từ kê khai theo biểu mẫu của FWD phải có chữ ký của Người đại diện theo pháp luật và con dấu của Tổ chức.



NĐBH < 18 tuổi có BMBH không phải là cha/mẹ của NĐBH

- Đơn chấp thuận có chữ ký của cha hoặc mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của NĐBH
- Giấy tờ nhân thân của cha hoặc mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của BMBH
- Quyết định công nhận quyền giám hộ hợp pháp

1.2. Giấy tờ nhân thân của khách hàng

KHÁCH HÀNG LÀ NGƯỜI VIỆT NAM

- Khách hàng là trẻ em:
 - Từ 15 tuổi trở lên đến dưới 18 tuổi: Bắt buộc cung cấp Thẻ căn cước/CCCD/Hộ chiếu và không sử dụng GKS để thay thế chứng từ nhân thân
 - Dưới 15 tuổi: Bắt buộc cung cấp GKS (kể cả trường hợp đã nộp kèm Thẻ căn cước/CCCD/Hộ chiếu)
 - Tất cả các trường hợp: Bắt buộc cung cấp Số ĐDCN trong trường hợp chưa có Thẻ căn cước/CCCD hoặc chưa thể hiện Số ĐDCN trên GKS
- Thẻ căn cước/CCCD còn hạn sử dụng, hoặc
- Hộ chiếu Việt Nam cấp còn hiệu lực

Các trường hợp đặc biệt

- Chứng minh sỹ quan, Chứng minh quân đội, Giấy chứng minh an ninh nhân dân, Giấy chứng nhận cảnh sát nhân dân còn hiệu lực
- Biên nhận cấp CCCD (có số CCCD mới) và ngày nhận CCCD mới không quá 15 ngày kể từ ngày nộp hồ sơ.



KHÁCH HÀNG LÀ NGƯỜI NƯỚC NGOÀI



- Hộ chiếu và Thẻ tạm trú (Temporary Residence Card)/Thẻ thường trú (Permanent Residence Card) do Phòng Quản lý Xuất Nhập Cảnh Việt Nam cấp trước khi tham gia bảo hiểm ít nhất 6 tháng; hoặc
- Hộ chiếu và Giấy/Sổ đăng ký tạm trú/Chứng nhận tạm trú do Cơ quan có thẩm quyền tại Việt Nam cấp và thể hiện rõ tạm trú tại Việt Nam trước khi tham gia bảo hiểm ít nhất là 6 tháng và Thị thực xuất nhập cảnh Việt Nam (VISA) còn hạn.

Lưu ý

Nếu khách hàng có nhiều hơn một quốc tịch, Khách hàng phải kê khai các quốc tịch còn lại đồng thời nộp bản sao hộ chiếu còn hiệu lực

2. PHÍ BẢO HIỂM

2.1. Quy định về nộp phí

- Chụp hình chứng từ nộp phí hợp lệ gửi cùng hồ sơ. Nội dung chuyển khoản cần đầy đủ và chính xác bao gồm: Họ & tên và/hoặc số tài khoản, số HSYCBH/HĐBH
 - Người nộp phí là BMBH
 - Nếu người nộp phí không phải BMBH, nộp kèm Mẫu 4 – Mẫu kê khai người đóng phí là người thân của BMBH (Cha/mẹ, Vợ/chồng, Con, Anh/chị/em ruột/ Người giám hộ) với đầy đủ thông tin theo mẫu.
 - FWD sẽ không nhập phí bảo hiểm để phát hành hợp đồng nếu người nộp phí không thuộc đối tượng nêu trên.
 - Sau 15h ngày cuối tháng: nên chọn các hình thức nộp phí ghi nhận phí 24/7:
 - Nộp phí qua ngân hàng trực tuyến Vietcombank/HD bank/Agribank, cổng thanh toán trực tuyến của FWD.
 - Không nên** sử dụng các hình thức ghi nhận phí chậm: giao dịch tại các Ngân hàng khác hệ thống Ngân hàng đối tác của FWD, các giao dịch máy POS.
- Lưu ý:**
FWD chỉ bắt đầu thẩm định và xử lý HSYCBH khi đã nhận đầy đủ phí bảo hiểm đầu tiên.
- HSYCBH sẽ bị hủy sau **3 ngày** kể từ ngày nộp nếu FWD không nhận được phí bảo hiểm hoặc chứng từ nộp phí hợp lệ
 - Thời gian hoàn phí cho trường hợp:
 - Người nộp phí là BMBH hoặc người thân của BMBH:
 - ✓ Thời gian hoàn phí: **3 ngày** làm việc kể từ ngày nhận được chứng từ hợp lệ.
 - ✓ Chứng từ cần nộp: BMBH nộp bản gốc Phiếu yêu cầu thanh toán về Quầy dịch vụ khách hàng của FWD
 - Người nộp phí không phải là BMBH hoặc người thân của BMBH:
 - ✓ Thời gian hoàn phí: **10 ngày** làm việc kể từ ngày nhận được chứng từ hợp lệ do cần phải xác minh thêm thông tin.
 - ✓ Chứng từ cần nộp: BMBH nộp về Quầy dịch vụ khách hàng của FWD bản gốc Mẫu 2 – Mẫu kê khai thông tin hoàn trả tiền & CCCD/Thẻ căn cước của Người nộp phí & chứng từ phí thể hiện thông tin người nộp phí và khoản phí đã đóng.

Theo dõi trạng thái hồ sơ trên FWD CUBE

Tại mục **Chờ phí và xác nhận TT >> Chờ phí TVTC** có thể theo dõi HSYCBH đang chờ hoàn tất nộp phí:

STT	Mã quản lý	Tên quản lý	Số HSYCBH	Tên sản phẩm	Sản xuất BH	Mã TVTC	Tên TVTC	Tên CN	Mã CN	Ngày nộp HSYCBH	Phí BH quy ước	Phí BH đã đóng	Trạng thái	Chức năng
01	AD000199	AGENO199	20068066557	Sản phẩm bảo hiểm liên kết chung FWD Bảo vệ gia tăng	RCD REPORT 1	08910003	AGENO1003	AgenO	AGHO	23/06/2025	49,371,000	40,000,000	Chờ hoàn tất nộp phí	
02	AD000199	AGENO199	200680663850	Sản phẩm bảo hiểm liên kết chung FWD Bảo vệ gia tăng	HÀNG PHƯƠNG MAI	08910003	AGENO1003	AgenO	AGHO	16/06/2025	14,368,000	0	Chờ hoàn tất nộp phí	
03	AD000199	AGENO199	200680663968	Sản phẩm bảo hiểm liên kết chung FWD Bảo vệ gia tăng	LÊ HOÀNG KHANG	08910003	AGENO1003	AgenO	AGHO	16/06/2025	18,801,000	0	Chờ hoàn tất nộp phí	
04	AD000199	AGENO199	200680663957	Sản phẩm bảo hiểm liên kết chung FWD Bảo vệ gia tăng	LÊ THIÊN	08910003	AGENO1003	AgenO	AGHO	16/06/2025	21,928,000	0	Chờ hoàn tất nộp phí	
05	AD000199	AGENO199	200680663931	FWD Bạ đời tài sản 2.0	TRẦN THANH	08910003	AGENO1003	AgenO	AGHO	16/06/2025	22,801,000	0	Chờ hoàn tất nộp phí	

Trường hợp HSYBCH đã hoàn tất nộp phí sẽ được ghi nhận tại mục **Đang thẩm định** hoặc **Đang chờ bổ sung TT** (nếu có)

Sổ tay thẩm định – Phòng thẩm định và phát hành hợp đồng FWD Việt Nam

2.2. Hình thức nộp phí



Thanh toán trực tuyến FWD

- Thẻ thanh toán quốc tế (Visa, Master Card...)
- Thẻ ATM nội địa (cổng Ngân Lượng)
- Ví điện tử MOMO
- VNPAY – QR



Nộp phí FWD với Ngân hàng đối tác (trực tiếp hoặc qua ngân hàng điện tử)

- Vietcombank
- Agribank
- HD bank



Thanh toán bằng thẻ qua thiết bị cà thẻ (POS)



Thanh toán qua đối tác thu hộ

- Các cửa hàng Viettel Store & Viettel Telecom hoặc Viettel Money
- Chuỗi cửa hàng liên kết với Payoo
- Ứng dụng điện thoại: Ví điện tử Momo, Viettel Money

Chi tiết hướng dẫn các kênh thanh toán:

<https://www.fwd.com.vn/vi/support/premium-payment>

2.3. Một số mẫu biên nhận nộp phí



Trường hợp đóng phí bằng hình thức nộp tiền mặt hoặc chuyển khoản, Quý khách vui lòng điền đầy đủ nội dung dưới đây:



Chủ tài khoản: Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ FWD Việt Nam



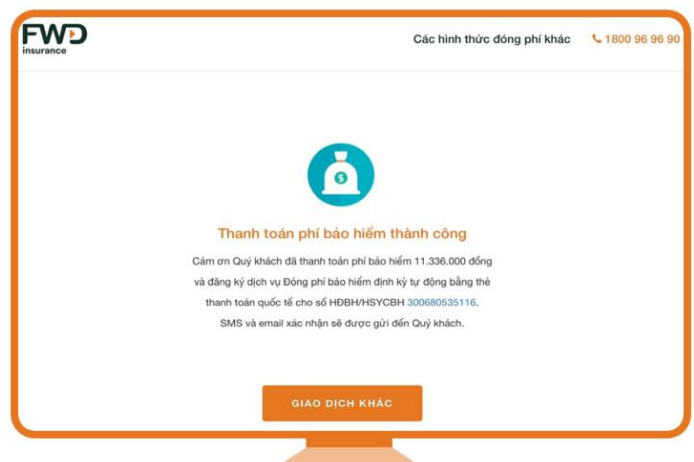
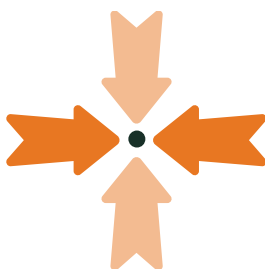
Số tài khoản: [Số tài khoản, Tên và chi nhánh ngân hàng]



Nội dung chuyển khoản: [Số HDBH/số HSYCBH], [Họ và tên BMBH]



Bắt buộc ghi rõ nội dung



Lưu ý tham khảo các cập nhật thay đổi các hình thức đóng phí theo các thông báo từ FWD

Sổ tay thẩm định – Phòng thẩm định và phát hành hợp đồng FWD Việt Nam

3. NỘI DUNG SƠ YẾU CẦU BẢO HIỂM

3.1. Hồ sơ cá nhân



FWD Cube

Nộp qua Hệ thống Bán mới FWD CUBE đối với các sản phẩm truyền thống: Sản phẩm bảo hiểm liên kết chung FWD Bảo vệ gia tăng, FWD Con vươn xa 2.0, FWD Cả nhà vui khỏe).



Trang web của FWD đối với các sản phẩm online.

3.2. Hồ sơ doanh nghiệp & HSYCBH cá nhân bằng giấy



Nộp bộ HSYCBH giấy tại (các) Quầy dịch vụ khách hàng của FWD

TVTC cần nộp HSYCBH về (các) Quầy dịch vụ khách hàng của FWD trong vòng **7 ngày** kể từ ngày khách hàng ký HSYCBH.

3.3. Kiểm tra độc lập nội dung tư vấn bảo hiểm của TVTC

Phạm vi áp dụng:

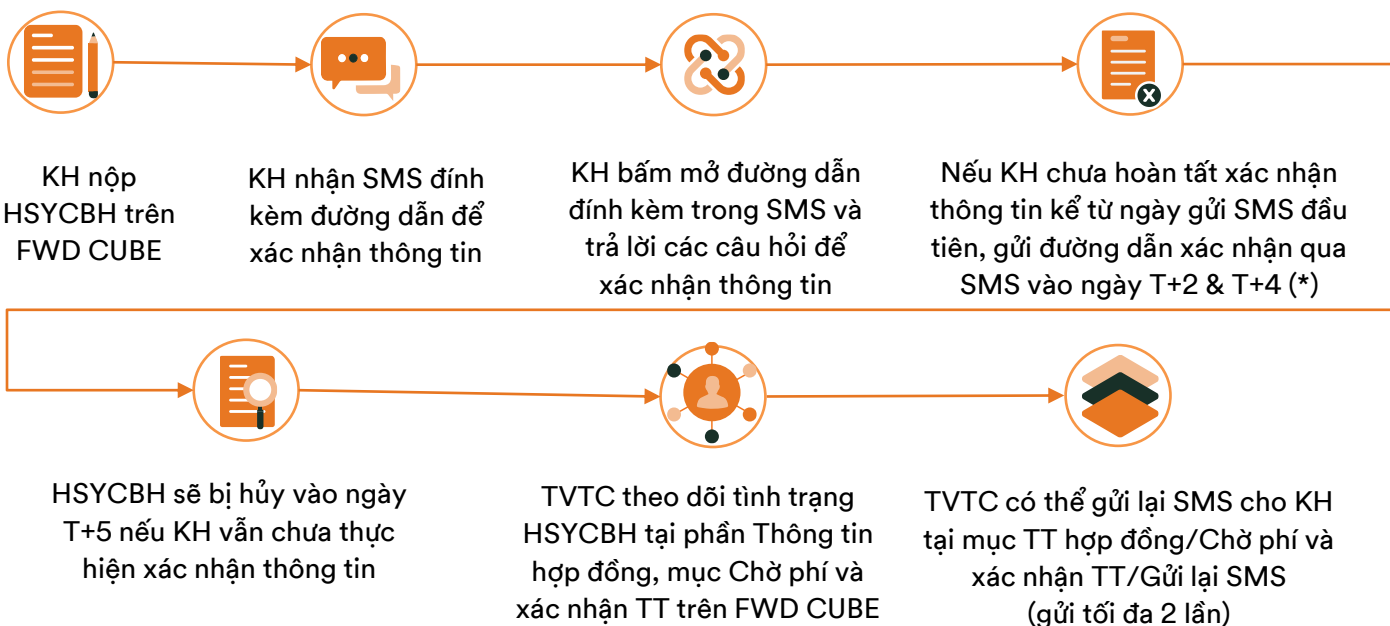


Khách hàng tham gia sản phẩm bảo hiểm liên kết đầu tư (ULP/ILP).



Trường hợp không thực hiện cuộc gọi chào mừng khách hàng trước khi phát hành hợp đồng.

Các bước thực hiện:



(*): T là ngày gửi tin nhắn xác nhận lần đầu tiên

3.4. Quy định về định danh khách hàng điện tử (eKYC)

Phạm vi áp dụng: Sản phẩm bảo hiểm bán qua hệ thống FWD CUBE và iFWD



Các bước thực hiện: Bước 1:



- Sau bước xác thực OTP, hệ thống sẽ hiển thị thông báo để TVTC hỗ trợ KH thực hiện định danh khách hàng điện tử bằng cách nhấn nút **“Đồng ý”** để lấy mã QR.
- Mã QR để thực hiện eKYC chỉ có hiệu lực trong vòng **48h** kể từ khi TVTC nhấn nút **“Đồng ý”**. Sau thời gian này, TVTC và khách hàng cần làm lại Bảng minh họa và HSYCBH mới.



Bước 2:

- Khách hàng quét mã QR để bắt đầu thực hiện tính năng eKYC
- Trường hợp eKYC thất bại lần đầu, KH có thể thực hiện thêm tối đa **3 lần** trong vòng **48h**.



Lưu ý:

- Hình ảnh chứng từ nhân thân** cần chụp đúng, rõ chứng từ, không bị lóa sáng, mất góc, thiếu mặt trước/sau.
- Hình chụp của khách hàng** cần chụp đúng khách hàng, chụp trực tiếp, không qua thiết bị khác.
- Thực hiện đủ các bước eKYC.
- Đối với người nước ngoài:** Hiện tại chức năng eKYC trên FWD CUBE chưa áp dụng được đối với hộ chiếu nước ngoài. Sau khi tư vấn tạo xong bảng minh họa TVTC vui lòng gửi email đến hotrocongngheso@fwd.com để được hướng dẫn và hỗ trợ bước tiếp.

3.5. Quy định về thuê bao chính chủ

- Chỉ chấp nhận số điện thoại đăng ký khi tham gia bảo hiểm là số điện thoại chính chủ thuê bao của BMBH.
- Cần chụp màn hình chứng nhận thông tin chính chủ thuê bao (màn hình có chứa cả họ tên & số điện thoại) qua tin nhắn 1414, ứng dụng VNeID, ứng dụng điện thoại/website nhà mạng và nộp kèm bộ HSYCBH.
- HSYCBH sẽ bị hủy và kết thúc xử lý nếu không cung cấp được bằng chứng chứng minh hợp lệ.



3.6. Ghi âm tư vấn sản phẩm bảo hiểm nhân thọ

Phạm vi áp dụng:



Khách hàng tham gia sản phẩm bảo hiểm liên kết đầu tư (ULP/ILP), bao gồm cả hồ sơ cá nhân và hồ sơ doanh nghiệp.

Các bước thực hiện:



Hồ sơ cá nhân:

- Thực hiện theo hướng dẫn khi làm hồ sơ trên CUBE.
- Với mỗi trường thông tin, hệ thống chỉ cho phép TVTC đọc sai không quá **5 lần**.



Hồ sơ doanh nghiệp:

- Thực hiện ghi âm theo “Hướng dẫn và nội dung ghi âm tư vấn sản phẩm bảo hiểm” tại mục Biểu mẫu & Ứng dụng/Hướng dẫn sử dụng trên FWD CUBE.
- Gửi file ghi âm về thamdingh.vn@fwd.com với tiêu đề: Tên BMBH_Ghi âm tư vấn sản phẩm bảo hiểm.

Lưu ý:

- Đảm bảo trình duyệt của TVTC đã được cấp quyền truy cập microphone và thực hiện ghi âm trong môi trường yên tĩnh để ghi nhận kết quả chính xác nhất.
- TVTC nên sử dụng máy tính xách tay để có thể giám sát quá trình ghi âm một cách dễ dàng và đầy đủ tính năng hỗ trợ cảnh báo.
- Trường hợp TVTC cũng là BMBH cần kiểm tra kỹ thông tin tên và số điện thoại đã đăng ký với FWD để đảm bảo kịch bản ghi âm phù hợp.
- Đối với người nước ngoài: Thực hiện ủy quyền cho người phiên dịch thông qua “Phiếu xác nhận dành cho khách hàng là người nước ngoài”

4. MỐI QUAN HỆ CÓ THỂ ĐƯỢC BẢO HIỂM

4.1. Mối quan hệ có thể được bảo hiểm giữa BMBH và NĐBH

	Người được bảo hiểm	Bên mua bảo hiểm	Chấp thuận bảo hiểm
01	Con đẻ/Con nuôi	Cha mẹ đẻ/cha mẹ nuôi	Có, cung cấp giấy tờ chứng minh nếu là con nuôi
02	Cha mẹ đẻ/cha mẹ nuôi	Con/Con nuôi	Có, cung cấp giấy tờ chứng minh nếu là cha mẹ nuôi
03	Vợ/chồng	Chồng/vợ	Có
04	Cháu	Ông/bà	Có, nộp kèm Đơn chấp thuận bảo hiểm của bố/mẹ
05	Ông/bà	Cháu	Không
06	Anh/chị/em ruột	Anh/chị/em ruột	Có, Nếu ≥ 18 tuổi; (nếu < 18 tuổi, nộp kèm Đơn chấp thuận bảo hiểm của bố/mẹ)
07	Trẻ em	Người giám hộ	Có, cung cấp giấy tờ chứng minh
08	Con dâu/Con rể	Bố mẹ chồng/Vợ	Không
09	Bố mẹ chồng/Vợ	Con dâu/Con rể	Không
10	Cháu	Cô/Dì/Chú/Bác	Không
11	Anh/em họ	Anh/em họ	Không
12	Bạn/Người xa lạ	Bạn/Người xa lạ	Không
13	Người vay nợ	Người cho vay nợ	Có, tùy thuộc vào sự sửa đổi của luật
14	Nhân viên	Chủ doanh nghiệp	Có
15	Người thân của nhân viên	Chủ doanh nghiệp	Có, áp dụng cho một số sản phẩm (người thân là vợ/chồng, cha mẹ ruột/cha mẹ nuôi, con ruột/con nuôi của nhân viên), NĐBH xác nhận đồng ý BMBH mua bảo hiểm sức khỏe cho mình.
16	Đối tác Kinh doanh	Đối tác Kinh doanh	Có, tùy thuộc vào sự sửa đổi của luật

4.2. Mối quan hệ có thể được bảo hiểm giữa NĐBH và Người thụ hưởng

Tại thời điểm chỉ định, Người thụ hưởng cần có quyền lợi có thể được bảo hiểm với NĐBH được FWD chấp thuận gồm các trường hợp sau đây:



Người thụ hưởng là BMBH hoặc NĐBH



Người thụ hưởng là vợ, chồng, con, cha đẻ, mẹ đẻ, cha nuôi, mẹ nuôi, con đẻ, con nuôi của NĐBH



Người thụ hưởng là anh chị em ruột, người có quan hệ nuôi dưỡng, cấp dưỡng, người giám hộ hợp pháp hoặc người được giám hộ hợp pháp bởi NĐBH



Người thụ hưởng là người có quyền lợi về tài chính hoặc quan hệ lao động với NĐBH

Khách hàng nên chỉ định Người thụ hưởng ngay tại thời điểm tham gia bảo hiểm và điều chỉnh kịp thời khi có thay đổi để việc thanh toán quyền lợi bảo hiểm được thuận lợi và nhanh chóng.



5. LƯU Ý QUAN TRỌNG

5.1. Khai thông tin khách hàng

- Đối với NĐBH dưới 15 tuổi:
 - Đã có mã số ĐDCN trên GKS: kê khai mã số ĐDCN trên HSYCBH.
 - Chưa có mã số ĐDCN trên GKS: cung cấp chứng từ có mã số ĐDCN và thông tin khách hàng như màn hình chụp VNeID, eNetViet, thông tin cư trú... hoặc giấy tờ khác (do chính quyền địa phương cung cấp) và kê khai mã số ĐDCN trên HSYCBH.
- Chọn mối quan hệ bảo hiểm (QHBH) đúng theo quy định tại mục 4.
- Khai chính xác chiều cao cân nặng được cân đo tại thời điểm kê khai.
- Chọn đúng nghề nghiệp và ngành nghề của khách hàng.
- Cập nhật chính xác, đầy đủ về số điện thoại liên lạc, địa chỉ email (nếu có) và địa chỉ thường trú, địa chỉ liên hệ (số nhà, tên đường, phường/xã, tỉnh/thành).

5.2. Khai thông tin sức khỏe



Nhằm bảo vệ toàn diện, đảm bảo quyền lợi bảo hiểm và giúp khách hàng an tâm trong suốt thời hạn hợp đồng, TVTC cần hướng dẫn KH:

Khai chính xác về tình trạng sức khỏe trên HSYCBH.

- Nếu khách hàng chọn “có” bệnh hoặc bất thường sức khỏe thì cần kê khai chi tiết các câu hỏi kèm theo: tên bệnh (theo chẩn đoán của bác sĩ), thời gian bị bệnh, quá trình khám và điều trị bệnh, tình trạng sức khỏe hiện tại.
- Nộp kèm hồ sơ KTYT và điều trị bệnh trước đó (nếu có), tiến trình xử lý hồ sơ có thể bị kéo dài nếu khách hàng chỉ nộp chứng từ mà không khai báo trên HSYCBH.
- Nộp kèm BCH sức khỏe (theo mẫu của FWD) tương ứng với bệnh lý của khách hàng.

5.3. Lưu ý khi chụp hình giấy tờ đính kèm



- Rõ ràng, không bị mất góc, mất chữ
- Chụp hình đủ 2 mặt CCCD, Thẻ căn cước
- Đầy đủ các trang thông tin, đặc biệt là giấy tờ y khoa của khách hàng
- Tải đúng hạng mục chứng từ lên FWD CUBE

5.4 Lưu ý kiểm tra toàn bộ thông tin đã kê khai trước khi bấm nộp HSYCBH

Lưu ý kiểm tra toàn bộ thông tin đã kê khai trước khi nộp HSYCBH



TXN phải được điền đầy đủ, chính xác, đồng nhất thông tin với HSYCBH, tải đủ hai trang theo thứ tự.



Thông tin về sản phẩm và phí bảo hiểm trên HSYCBH và bảng minh họa phải trùng khớp.



Chữ ký khách hàng nhất quán trên các chứng từ như: TXN, Báo cáo KTYT, Thư chấp thuận bảo hiểm có điều kiện, Phiếu yêu cầu điều chỉnh...



Kê khai chính xác thông tin địa chỉ liên lạc trên HSYCBH để bộ Giấy chứng nhận bảo hiểm và các chứng từ thông báo sau khi hợp đồng phát hành được giao đến BMBH nhanh chóng và kịp thời.



5.5. Hướng dẫn tìm kiếm các Biểu mẫu/Danh sách phòng khám liên kết với FWD

Hướng dẫn tìm kiếm các biểu mẫu:

TVTC truy cập **FWD CUBE** mục **Biểu mẫu & Ứng dụng** -> **Phòng thẩm định/Tài liệu hướng dẫn sử dụng**

Biểu mẫu

Phòng ban
Phòng Thẩm Định

STT	Tên biểu mẫu
01	DANH SÁCH PHÒNG KHÁM THẨM ĐỊNH Y KHOA LIÊN KẾT FWD VIỆT NAM (CẬP NHẬT 07.2025)
02	ĐƠN CHẤP THUẬN BẢO HIỂM (CẬP NHẬT 07.2025)
03	BẢNG CÂU HỎI VỀ TÀI CHÍNH (DÀNH CHO KHÁCH HÀNG) (CẬP NHẬT 07.2025)
04	BẢNG CÂU HỎI VỀ TÀI CHÍNH (DÀNH CHO TƯ VẤN TÀI CHÍNH) (CẬP NHẬT 07.2025)
05	BẢNG CÂU HỎI CHI TIẾT VỀ SỨC KHỎE (CẬP NHẬT 07.2025)
06	BẢNG CÂU HỎI BỆNH CAO HUYẾT ÁP (CẬP NHẬT 07.2025)
07	BẢNG CÂU HỎI BỆNH DẠ DÀY (CẬP NHẬT 07.2025)
08	BẢNG CÂU HỎI BỆNH ĐỘNG KINH (CẬP NHẬT 07.2025)
09	BẢNG CÂU HỎI BỆNH HEN - SUYỄN (CẬP NHẬT 07.2025)

Biểu mẫu

Phòng ban
Tài Liệu Hướng Dẫn Sử Dụng

STT	Tên biểu mẫu
01	[NBU] CẬP NHẬT THAY ĐỔI LIÊN QUAN ĐẾN BẢNG CÂU HỎI TÀI CHÍNH TRỰC TUYẾN KHI
02	[NBU] HƯỚNG DẪN VÀ NỘI DUNG GHI ÂM TƯ VẤN SẢN PHẨM BẢO HIỂM (CẬP NHẬT TH
03	[NBU] QUY TRÌNH GHI NHẬN NGÂY HIỆU LỰC HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM (ÁP DỤNG 02.07.202
04	[NBU] QUY TRÌNH XÁC NHẬN NHẬN HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM (CẬP NHẬT 06.2025)
05	[NBU] HƯỚNG DẪN THẨM ĐỊNH DÀNH CHO KHÁCH HÀNG ƯU TIÊN (ÁP DỤNG 25.04.202
06	[NBU] HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG BIỂU MẪU TRỰC TUYẾN THƯ XÁC NHẬN CHO PHÉP XỬ LÝ D
07	BỘ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP TRONG QUY TRÌNH TƯ VẤN MỚI - FAQ VER240701
08	VIDEO HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH GHI ÂM VÀ HOÀN TẤT NỘP HSYCBH VER010724 (ÁP DỤNG
09	VIDEO HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ GIỌNG NÓI MẪU VER010724 (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG
10	VIDEO HƯỚNG DẪN TẠO BMH VÀ TẠO HSYCBH VER010724 (ÁP DỤNG CHO KHÁCH HÀNG

Hướng dẫn tìm kiếm Phòng khám thẩm định liên kết với FWD:

TVTC truy cập **FWD CUBE** mục **TT Hợp đồng** -> **DS phòng khám** -> **Nhập thông tin tỉnh/Thành phố** -> **Nhấn tìm kiếm**

FWD CUBE

Phát hành hợp đồng (HSYCBH) Quản lý hợp đồng Giải quyết quyền lợi bảo hiểm Hợp đồng thuộc chương trình

TT Hợp Đồng

Chấp giữ và xác nhận TT

Đang thẩm định

Đang chờ bổ sung TT

Đang chờ bản ghi âm

Hỗ trợ phát hành trong tháng

Không được phát hành

DS phòng khám

Danh sách phòng khám

Thông tin

Tỉnh/Thành phố
Thành phố Hà Nội

Quận/Huyện
Quận Ba Đình

Tìm kiếm

STT	Tên phòng khám	Địa chỉ	Số điện thoại	Thời gian làm việc	Ghi chú
01	PHÒNG KHÁM DA KHOA NHẬT BẮN T-MATSUOKA	Số 154 Phố Nguyễn Thái Học, Phường Kim Mã, Quận Ba Đình	0934603656	Đặt hẹn khám qua phòng Thẩm định	Có dịch vụ khám thẩm định ưu tiên Liên hệ Phòng Thẩm định đặt lịch khám trước 1 ngày

10 0 đồng mỗi trang 1



02

—

THẨM ĐỊNH HỒ SƠ
YÊU CẦU BẢO HIỂM

1. CÁC YẾU TỐ THẨM ĐỊNH

Tất cả các yếu tố ảnh hưởng rủi ro bảo hiểm đều được đánh giá trong quá trình thẩm định HĐBH. Các yếu tố chính như hình dưới đây:



2. THẨM ĐỊNH NGHỀ NGHIỆP

Nghề nghiệp có ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe và khả năng thu nhập của khách hàng nên TVTC cần hiểu rõ công việc cụ thể của khách hàng để chọn đúng nhóm nghề nghiệp. Kê khai chính xác, trung thực giúp khách hàng được bảo vệ phù hợp, đảm bảo quyền lợi khi có sự kiện bảo hiểm xảy ra.

2.1. Lựa chọn nghề nghiệp

- Lựa chọn ngành nghề và nghề nghiệp cụ thể (gần 1400 nghề nghiệp).
- Nhập thông tin “Chức vụ” và “Tên cơ quan/tổ chức/công ty đang làm việc” (chỉ áp dụng cho một số nghề nghiệp khi hệ thống yêu cầu).
- Các nhóm nghề nghiệp tham khảo:

Nhóm nghề nghiệp	Mô tả công việc	Ví dụ
Nhóm 1	Nhân viên làm việc hành chính tại văn phòng, giáo viên, bác sỹ, dược sỹ, kiến trúc sư, thiết kế hoặc những người làm công việc tôn giáo...	Nhân viên hành chính văn phòng, kế toán, giám đốc doanh nghiệp, luật sư...
Nhóm 2	Kinh doanh hoặc công việc thủ công, giám sát dây chuyền sản xuất; trẻ em/sinh viên/người không có thu nhập...	Nhân viên kinh doanh, giám sát..., giáo viên, học sinh, người nội trợ (nhóm không có thu nhập)...
Nhóm 3	Lao động chân tay, nông dân, công nhân may, lái xe cơ giới, người giao hàng...	Cảnh sát, nông dân, công nhân may, người giao hàng, thợ sửa ống nước...
Nhóm 4	Lao động chân tay nặng nhọc, mức độ rủi ro thấp, công nhân nhà máy/sản xuất/xây dựng trên mặt đất, lái xe công trình, đánh bắt gần bờ...	Công nhân đông lạnh, kỹ thuật viên điện, lính cứu hỏa, công nhân xếp hàng kho, nhân viên bảo vệ đêm...
Nhóm 5	Nghề nghiệp rủi ro cao: công nhân hầm mỏ, người làm việc độ cao, độ sâu, người đi biển dài ngày...	Công nhân dầu khí, thợ lặn, thợ mỏ, công nhân ngành thép, ngư dân...

2.2. Thẩm định nghề nghiệp cho từng sản phẩm khác nhau

TVTC vui lòng tham khảo theo bảng dưới đây:

	Nhóm 1,2 & 3	Nhóm 4	Nhóm 5
Sản phẩm chính			
Sản phẩm bảo hiểm liên kết chung FWD Bảo vệ gia tăng	✓	✓	☆
FWD Con vươn xa 2.0	✓	✓	☆
FWD Cả nhà vui khỏe	✓	✓	☆
Sản phẩm bổ trợ			
FWD CARE – Bảo hiểm Bệnh hiểm nghèo	✓	✓	☆
FWD CARE – Bảo hiểm tử vong và thương tật	✓	✓	☆
FWD CARE – Bảo hiểm miễn đóng phí nâng cao 2.0	✓	✓	☆
FWD CARE – Bảo hiểm tai nạn mở rộng	✓	☆	✗
FWD CARE – Bảo hiểm sức khỏe 3.0	✓	☆	✗

Chú thích:



Chấp thuận bảo hiểm



Xem xét tùy trường hợp cụ thể



Không bảo hiểm



Lưu ý:

Nếu khách hàng thuộc nhóm **nghề nghiệp 4 & 5**, cần trả lời thêm BCH chi tiết về nghề nghiệp tại bước tạo HSYCBH trên hệ thống Bán mới FWD CUBE để giúp đánh giá chính xác về nghề nghiệp, từ đó định phí bảo hiểm phù hợp cho khách hàng.

3. THẨM ĐỊNH TÀI CHÍNH

Mục tiêu



Xác định mệnh giá bảo hiểm phù hợp với NĐBH.



Đánh giá khả năng đóng phí và duy trì hợp đồng của BMBH.



Đánh giá nguy cơ trực lợi bảo hiểm và các quy định về phòng chống rửa tiền hiện hành.

Nguyên tắc

- Tổng số tiền bảo hiểm tối đa của NĐBH = Thu nhập x hệ số (bội số thu nhập hàng năm)

Ví dụ: Khách hàng 39 tuổi, thu nhập 100,000,000đ/năm => số tiền bảo hiểm tối đa cho quyền lợi tử vong được tính như sau:

Số tiền bảo hiểm tối đa cho quyền lợi tử vong = 100,000,000đ x 30 = 3,000,000,000đ

Quyền lợi	Tuổi của NĐBH	STBH tối đa tính theo bội số thu nhập hàng năm
Tử vong	Đến 40	30
	41 – 50	25
	51 – 55	20
	56 – 60	15
	61 – 65	10
	> 65	5
Bệnh hiểm nghèo	Đến 40	25
	41 – 50	20
	51 - 55	12
	56 - 60	10
	61 - 65	8
	> 65	5

- Tổng phí bảo hiểm hàng năm cho (các) hợp đồng của BMBH đang còn hiệu lực không vượt quá 30% thu nhập hàng năm của BMBH

Quy định bổ sung chứng từ tài chính đối với quyền lợi Tử vong

Tổng quyền lợi Tử vong (đồng)	BCH tài chính (BCHTC) dành cho khách hàng (KH) và TVTC	Chứng từ chứng minh
6 – 10 tỷ	Có	Không
> 10 tỷ	Có	Có

Quy định bổ sung chứng từ tài chính đối với quyền lợi Bệnh hiểm nghèo

Tổng quyền lợi Bệnh hiểm nghèo (đồng)	Vợ/chồng KH ưu tiên của ngân hàng (NH)	KH ưu tiên của NH (*)	KH bình thường
>4-6 tỷ	Không yêu cầu	Không yêu cầu	Không yêu cầu
>6-10 tỷ (**)	Xác nhận KH ưu tiên đầy đủ chi tiết từ NH (***)	Xác nhận KH ưu tiên đầy đủ chi tiết từ NH	BCHTC
>10 -15 tỷ	BCHTC và chứng minh tài chính	Xác nhận KH ưu tiên đầy đủ chi tiết từ NH với thông tin AUM hoặc TRV ≥ 30 tỉ (****)	BCHTC và chứng minh tài chính
>15 tỷ	BCHTC và chứng minh tài chính	BCHTC và chứng minh tài chính	BCHTC và chứng minh tài chính



(*) KH ưu tiên của tất cả các NH và có xác nhận đầy đủ chi tiết từ NH. Những KH không đáp ứng yêu cầu dành cho KH ưu tiên thì sẽ áp dụng như KH bình thường.



(**) “Xác nhận KH ưu tiên đầy đủ chi tiết từ NH” có thông tin AUM hoặc TRV



(***) Đối với vợ hoặc chồng của KH ưu tiên của NH: phải tham gia trên cùng 1 HĐBH và KH ưu tiên phải được bảo hiểm quyền lợi BHN với số tiền bảo hiểm tương đương từ 10 tỷ đồng trở lên. Trường hợp không đáp ứng được điều kiện này thì sẽ áp dụng như KH bình thường.



(****) AUM: tổng giá trị tài sản,
TRV: tổng giá trị quan hệ tài chính.

Lưu ý:

Đối với các yêu cầu cung cấp BCHTC:

- Khách hàng: Hoàn tất BCHTC dành cho khách hàng gồm BMBH và (các) NĐBH >18 tuổi
- TVTC: Hoàn tất BCHTC dành cho TVTC
- BCHTC phiên bản điện tử đã được tích hợp với quy trình nộp HSYCBH trên FWD CUBE hoặc phiên bản giấy được đăng tải trên FWD CUBE.

Quy định giấy tờ chứng minh năng lực tài chính của khách hàng

Nhân viên đi làm

- 1 Bảng lương hoặc sao kê tài khoản ngân hàng 3 tháng gần nhất
- 2 Hợp đồng lao động hoặc xác nhận công tác của phòng nhân sự
- 3 Sổ tiết kiệm, Giấy chứng nhận sở hữu nhà đất
- 4 Hợp đồng cho thuê, và các chứng từ chứng minh tài chính khác

Kinh doanh, doanh nghiệp

- 1 Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh
- 2 Báo cáo thuế, báo cáo tài chính trong 2 năm gần nhất
- 3 Sao kê tài khoản doanh nghiệp trong 3 tháng gần nhất
- 4 Giấy chứng nhận sở hữu nhà đất, hợp đồng cho thuê, và các chứng từ chứng minh tài chính khác

Lưu ý:

Nếu kê khai về thu nhập của khách hàng không phù hợp với nghề nghiệp và không đảm bảo nguyên tắc thẩm định tài chính nêu trên, FWD vẫn yêu cầu khách hàng bổ sung giấy tờ chứng minh năng lực tài chính cho bất kỳ mệnh giá bảo hiểm/tổng phí bảo hiểm.



4. THẨM ĐỊNH SỨC KHỎE

Thẩm định sức khỏe để đánh giá rủi ro liên quan đến sức khỏe của NĐBH khi tham gia bảo hiểm

4.1. Các trường hợp mời kiểm tra y tế



Mời KTYT do khách hàng nằm ngoài Bảng hạn mức miễn KTYT theo tuổi và mệnh giá bảo hiểm



Mời KTYT ngẫu nhiên, mời KTYT bổ sung theo kết quả cuộc gọi chào mừng...



Mời KTYT do có tiền sử bệnh lý hoặc bất thường về sức khỏe

Lưu ý: Trong một số trường hợp Công ty cần mời KTYT lần 2 do:

- Khách hàng cung cấp thêm về tiền sử bệnh lý khi đi KTYT lần 1
- Kết quả KTYT lần 1 có bất thường, cần làm thêm hoặc làm lại xét nghiệm để đảm bảo tính chính xác, có thể bảo hiểm ở mức phí tốt nhất đến khách hàng. Đặc biệt khách hàng nữ đi khám trong chu kỳ kinh nguyệt.
- Khách hàng tăng mệnh giá bảo hiểm => thuộc vùng KTYT mới, cần làm thêm xét nghiệm

Bảng hạn mức miễn KTYT theo tuổi và mệnh giá bảo hiểm hiện đang áp dụng tại FWD - Bảng hạn mức này có thể thay đổi theo thông báo từ FWD.

Số tiền KTYT (tỷ VNĐ)	Tuổi sinh nhật gần nhất						
	0-17	18-40	41-45	46-50	51-55	56-60	>60
Đến 1.5	Vùng miễn KTYT						
>1.5 - 2							
> 2-3	KTYT						
> 3-4							
> 4-6							
> 6-10							
> 10							

Lưu ý:



Tuổi NĐBH tính theo ngày sinh nhật gần nhất



Số tiền bảo hiểm cộng dồn tất cả các HĐBH tại FWD trong vòng 12 tháng



Tỉ lệ khám ngẫu nhiên 2-5%

4.2. Cách tính số tiền bảo hiểm cần KTYT

Số tiền bảo hiểm cần KTYT = Tổng các [Số tiền bảo hiểm x hệ số] trong 12 tháng gần nhất

Sản phẩm chính/bổ trợ	Hệ số
Sản phẩm bảo hiểm liên kết chung FWD Bảo vệ gia tăng	1.5
FWD Con Vươn xa 2.0	2
FWD Cả nhà vui khỏe:	
• NĐBH ≥ 18 tuổi	1.5
• NĐBH < 18 tuổi	1
FWD CARE – Bảo hiểm Bệnh hiểm nghèo	1
FWD CARE – Bảo hiểm tử vong và thương tật	1
FWD CARE – Bảo hiểm miễn đóng phí nâng cao 2.0	0
FWD CARE – Bảo hiểm tai nạn mở rộng	0
FWD CARE – Bảo hiểm sức khỏe 3.0	0

4.3. Quy định khi thực hiện KTYT



- Mang theo bản chính giấy tờ nhân thân (đã kê khai với công ty), thư mời khám và hồ sơ y tế của khách hàng (nếu có).
- Đối với Người được mời khám < 18 tuổi cần có cha hoặc mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp (mang theo bản chính CCCD/Hộ chiếu hoặc giấy tờ tùy thân hợp lệ có dán ảnh) đưa trẻ đi KTYT để cung cấp thông tin về tình trạng sức khỏe của trẻ và ký tên trên Báo cáo KTYT.
- Người được KTYT ≥ 18 tuổi phải tự cung cấp thông tin sức khỏe và ký tên trên Báo cáo KTYT, không nhờ nhân viên phòng khám hoặc TVTC ký thay.

Lưu ý để có kết quả khám và xét nghiệm chính xác

- Trong trường hợp xét nghiệm máu khi đói, cần nhịn đói tối thiểu 8 giờ trước khi xét nghiệm.
- Hạn chế sử dụng rượu, bia, chất kích thích trước khi đi khám.
- Xét nghiệm nước tiểu đối với Người được KTYT là nữ, KHÔNG lấy nước tiểu trong vòng 03 - 05 ngày trước và sau chu kỳ kinh.
- Nên lấy nước tiểu giữa dòng.
- Trong trường hợp có làm điện tâm đồ gắng sức, Người được KTYT cần mặc trang phục phù hợp vận động gắng sức và không uống cà phê tối thiểu 06 giờ trước khi thực hiện.
- Thông báo với bác sĩ phòng khám về tình trạng sức khỏe, đặc biệt nếu có đang sử dụng thuốc điều trị bệnh, mang thai.

Mạng lưới Phòng khám



Hơn 140 Phòng khám liên kết trải rộng trên 34 tỉnh thành



Dịch vụ khám thông thường tại Phòng khám liên kết



Dịch vụ khám tại nhà tại Hồ Chí Minh, Hà Nội, Đà Nẵng và Quảng Ngãi



Dịch vụ khám “Ưu tiên” và “Ưu tiên đặc biệt” ở Hồ Chí Minh, Hà Nội, Đà Nẵng và Cần Thơ



Dịch vụ khám **VIP** tại hệ thống bệnh viện VINMEC

- Khách hàng có thể tới bất cứ phòng khám nào trong mạng lưới phòng khám của FWD đối với các dịch vụ khám thông thường.
- Nên đặt lịch hẹn trước với phòng khám, đặc biệt các trường hợp cần làm điện tâm đồ gắng sức.
- Danh sách chi tiết các phòng khám được lưu trên FWD CUBE và được cập nhật thường xuyên khi có thay đổi.
- Trong một số trường hợp đặc biệt, tại khu vực khách hàng chưa có phòng khám hoặc phòng khám liên kết không thực hiện được đầy đủ các danh mục xét nghiệm, TVTC cần thông báo cho Phòng thẩm định để hướng dẫn và hỗ trợ khách hàng.



5. CÁC DỊCH VỤ ƯU TIÊN

5.1. Dịch vụ khám thăm định

Dịch vụ đặc biệt dành cho khách hàng ưu tiên, khách hàng ưu tiên đặc biệt và khách hàng VIP:



Phân loại dịch vụ khám thăm định

VIP

- Dịch vụ cao cấp nhất tại hệ thống bệnh viện VINMEC
- Khu vực ưu tiên và lễ tân hướng dẫn riêng
- Tư vấn y tế toàn diện
- Đồ uống tùy chọn

Ưu tiên đặc biệt

- Khu vực ưu tiên
- Phòng riêng và y tá phục vụ riêng
- Bữa sáng (một số PK)
- Đồ uống tùy chọn

Ưu tiên

- Thời gian khám nhanh
- Không cần chờ đợi
- Có y tá hỗ trợ

Khám tại nhà

- Khám sức khỏe
- Làm xét nghiệm cận lâm sàng (siêu âm, điện tâm đồ, ...)
- Lấy mẫu xét nghiệm (máu, nước tiểu, ...)



Phân loại cơ sở khám thăm định

Phân loại cơ sở khám thăm định

Phân loại	Đặc điểm	Cơ sở
Cao cấp	• Cơ sở y tế uy tín • Cơ sở vật chất sang trọng và hiện đại • Đội ngũ bác sĩ và nhân viên y tế giàu kinh nghiệm quốc tế • Dịch vụ y tế đạt chuẩn quốc tế	Hệ thống Bệnh viện đa khoa quốc tế VINMEC Bệnh viện FV tại Hồ Chí Minh
Chất lượng cao	• Cơ sở y tế uy tín • Cơ sở vật chất hiện đại • Bác sĩ và đội ngũ y tế giàu kinh nghiệm • Dịch vụ y tế tiêu chuẩn cao	PK ĐKQT T-Matsuoka tại Hà Nội PK ĐKQT CarePlus tại Hồ Chí Minh BV Columbia tại Bình Dương
Tiêu chuẩn	• Tiêu chuẩn	132 Bệnh viện/Phòng khám (BV/PK) liên kết trên khắp cả nước



Các bước thực hiện để sử dụng dịch vụ khám thăm định:



Khám VIP



Khám ưu tiên đặc biệt



Khám ưu tiên

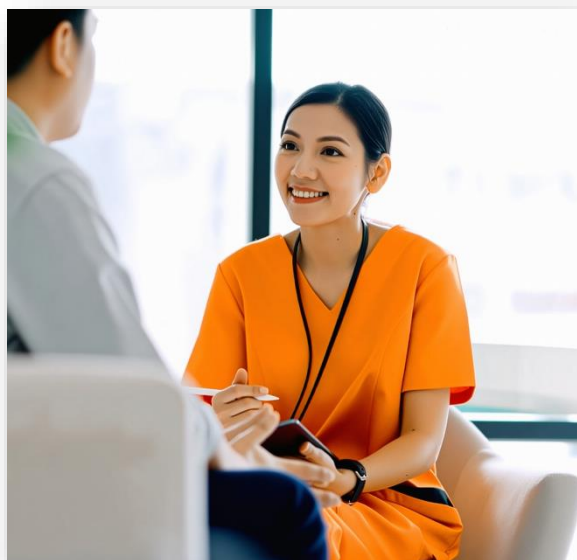


Khám tại nhà



TVTC cần:

- **Bước 1:** Kiểm tra các điều kiện của KH ưu tiên và danh mục phòng khám ưu tiên để lựa chọn phòng khám ưu tiên phù hợp.



- **Bước 2: Đặt lịch khám** trước **24 giờ (ngày làm việc):**
 - Gửi email đặt lịch khám tới: thamdingh.vn@fwd.com:
 - ✓ **Tiêu đề:** Số HĐ_Tên KH_Loại ưu tiên_Đặt lịch khám
Ví dụ: HĐ 5xxxxxxx_Nguyễn Văn A_KH ưu tiên của TVTC MDRT/COT/TOT/ELITE_Đặt lịch khám
 - ✓ **Nội dung:** Thời gian dự định khám, địa chỉ khám (Khám tại nhà)/tên phòng khám (Khám tại các PK/BV ưu tiên), số điện thoại liên hệ của TVTC/KH để phòng khám liên hệ và các lưu ý đặc biệt (nếu có).
 - Phòng Thăm định và phát hành hợp đồng **xác nhận đặt lịch thành công**.
 - Hướng dẫn và hỗ trợ KH thực hiện khám theo đúng lịch đã hẹn.

5.2. Dịch vụ thẩm định đặc biệt

Dịch vụ tư vấn thẩm định trước khi nộp hồ sơ

- Đánh giá sơ bộ từng trường hợp dựa trên thông tin tài chính và sức khỏe cơ bản do KH cung cấp.
- Đưa ra quyết định thẩm định sơ bộ.
- Tham khảo ý kiến từ các Công ty tái bảo hiểm.
- Cung cấp thông tin về các PK/BV phù hợp, đưa ra các hướng dẫn tiếp theo để đánh giá y tế.



Dịch vụ thẩm định ưu tiên



- HSYCBH được ưu tiên và chuyển tới nhóm các Thẩm định viên chuyên trách giúp HSYCBH được xử lý nhanh chóng.
- HSYCBH được quản lý chuyên biệt với dịch vụ toàn diện và cá nhân hóa.
- Cam kết thời gian xử lý: Tất cả các HSYCBH nộp trước 17h trong ngày làm việc sẽ được xử lý/phản hồi cùng ngày.

Dịch vụ tư vấn y khoa sau thẩm định

- Giải thích các quyết định thẩm định cho KH.
- Tư vấn cho khách hàng về các tình trạng sức khỏe liên quan.
- Cung cấp tư vấn phù hợp về các giải pháp bảo hiểm dựa trên tình hình cụ thể của từng KH (ví dụ: đối với trường hợp chấp thuận phí dưới chuẩn/từ chối, tạm hoãn HSYCBH).



5.3. Điều kiện áp dụng dịch vụ khám thẩm định và dịch vụ thẩm định đặc biệt

Dịch vụ	Phí bảo hiểm quy năm (APE) (*)					
	< 70 (tiêu chuẩn)	≥ 70	≥ 100	≥ 150	≥ 300	≥ 500
Dịch vụ khám	Tiêu chuẩn	Ưu tiên	Ưu tiên Ưu tiên đặc biệt (**)	Ưu tiên đặc biệt	VIP (***)	
Phòng khám	Tiêu chuẩn	Chất lượng cao	Chất lượng cao Cao cấp (**)	Cao cấp		
Khám tại nhà	Không áp dụng		Có			
Dịch vụ thẩm định	Tư vấn thẩm định trước khi nộp hồ sơ Tư vấn y khoa sau thẩm định		Tư vấn thẩm định trước khi nộp hồ sơ Tư vấn y khoa sau thẩm định Dịch vụ thẩm định ưu tiên (**)	Tư vấn thẩm định trước khi nộp hồ sơ Tư vấn y khoa sau thẩm định Dịch vụ thẩm định ưu tiên		

(*) Phí bảo hiểm quy năm trên 01 HSYCBH đang tham gia với FWD, đơn vị tính: triệu VNĐ.

(**) Khách hàng của TVTC ELITE/MDRT/COT/TOT Kênh Agency

(***) Chỉ áp dụng cho trường hợp đã có đủ phí trên hệ thống hoặc đã nộp biên lai chuyển đủ phí.

Các bước thực hiện để sử dụng dịch vụ thẩm định đặc biệt

Dịch vụ tư vấn thẩm định hồ sơ trước khi nộp hồ sơ:



TVTC cần: Gửi thông tin cần tư vấn về email thamdinhsoho@fwd.com

- **Tiêu đề:** Yêu cầu tư vấn thẩm định.
- **Nội dung:** Các thông tin về tuổi, giới tính, nghề nghiệp, tình trạng sức khỏe, tình trạng tài chính... của KH và các chứng từ đính kèm.

Lưu ý quan trọng: TVTC không cung cấp hoặc cần xóa/làm mờ các thông tin cá nhân của KH như: Họ và tên, số giấy tờ tùy thân, địa chỉ... trong email và các chứng từ gửi về FWD.

Ví dụ về cung cấp thông tin KH: Nữ, 40 tuổi, nhân viên văn phòng...

Dịch vụ tư vấn y khoa sau thẩm định:



Bác sĩ thẩm định sẽ gọi điện cho KH có tình trạng sức khỏe bị từ chối, tạm hoãn, hoặc có tăng phí/loại trừ do rủi ro cao, hoặc bệnh lý mới phát hiện trong quá trình tham gia bảo hiểm cần theo dõi.

Các trường hợp cần tư vấn y khoa khác, TVTC vui lòng gửi yêu cầu về email:

thamdinh.vn@fwd.com với cách thức như sau:

- **Tiêu đề:** Số HĐ_Tên KH_Tư vấn y khoa.
- **Nội dung:** Nêu yêu cầu cụ thể cần thẩm định viên tư vấn (ví dụ: tư vấn quyết định thẩm định, tư vấn sức khỏe...) và cung cấp thời gian phù hợp để liên hệ (ít nhất trước 24 giờ làm việc).

Lưu ý:

Bác sĩ thẩm định sẽ thực hiện gọi tối đa 2 lần trong cùng ngày. Tình huống liên hệ không thành công và KH cần tư vấn tiếp, TVTC vui lòng gửi yêu cầu tư vấn về Phòng Thẩm định và phát hành hợp đồng.



6. CÁC TRƯỜNG HỢP CHỜ KHÁM/ BỔ SUNG THÔNG TIN

Một số lý do chính hồ sơ chưa được phát hành



Chờ cuộc gọi chào mừng



Chờ KTYT theo yêu cầu
của FWD



Bổ sung chứng từ tài chính



Bổ sung BCH nghề nghiệp



CC/CCCD quá hạn



Bổ sung BCH sức khỏe
và chứng từ y khoa



Chờ ký thư chấp
thuận BH có điều kiện



Chụp hình chứng từ mờ,
thiếu trang, mất góc...



Thiếu phí hoặc không
nộp kèm chứng từ
nộp phí hợp lệ



Cập nhật sai thông tin
khách hàng: Tên, ngày
tháng năm sinh, CCCD...



Chữ ký khách hàng trên
TXN, báo cáo KTYT, thư
chấp thuận bảo hiểm...
không nhất quán



TXN thiếu thông tin hoặc
thông tin không hợp lệ,
không trùng khớp với
HSYCBH

Thời gian chờ hoàn tất phí bảo hiểm/BSTT, các yêu cầu thẩm định và khôi phục HSYCBH

Nội dung	BSTT/Mời khám/Thư chấp thuận bảo hiểm có điều kiện...	Nộp phí
Thời hạn hoàn tất	15 ngày kể từ ngày có yêu cầu BSTT và không quá 45 ngày kể từ ngày nộp HSYCBH	3 ngày kể từ ngày nộp HSYCBH
Thời hạn khôi phục HSYCBH	30 ngày kể từ ngày nộp HSYCBH	5 ngày kể từ ngày hủy HSYCBH
Chứng từ cần nộp để khôi phục HSYCBH	Phiếu điều chỉnh, khôi phục HSYCBH bản gốc và chứng từ nộp phí hợp lệ, các chứng từ đang chờ bổ sung khác (nếu có)	



Lưu ý:

- Các yêu cầu thẩm định đều được gửi qua email của khách hàng (nếu KH có đăng kí email)/TVTC
- TVTC nên theo dõi, cập nhật thông tin qua IRIS và FWD CUBE
- Tất cả các Biểu mẫu có liên quan của Phòng Thẩm định đều được cập nhật trên FWD CUBE
- Thông tin bổ sung nộp trực tuyến tại mục Đang thẩm định/ Đang chờ BSTT trên FWD CUBE: <https://cube.fwd.com.vn/cube> hoặc gửi về các quầy dịch vụ khách hàng của FWD



03

—

CÁC YÊU CẦU THAY ĐỔI,
ĐIỀU CHỈNH HSYCBH

1. CÁC YÊU CẦU ĐIỀU CHỈNH ĐỐI VỚI HSYCBH



Tăng giảm mệnh giá
bảo hiểm



Hủy bỏ hoặc bổ sung sản
phẩm bảo trợ, NĐBH bổ sung



Điều chỉnh, kê khai lại
sức khỏe, nghề nghiệp



Điều chỉnh định kỳ,
thời hạn đóng phí



Hủy chuyển sang
HSYCBH mới



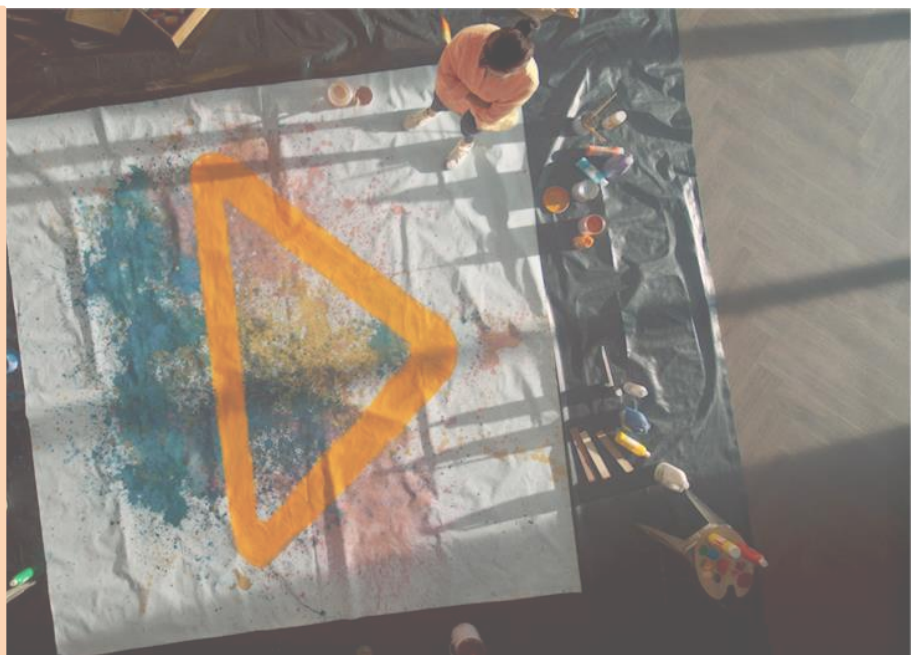
Thay đổi thông tin cá
nhân, địa chỉ liên lạc

2. THỦ TỤC YÊU CẦU ĐIỀU CHỈNH

- Bổ sung “Phiếu yêu cầu điều chỉnh, khôi phục HSYCBH” theo mẫu được điền đầy đủ thông tin và đánh dấu vào mục có yêu cầu tương ứng
- Có đầy đủ chữ ký của khách hàng và TVTC, ghi rõ ngày tháng năm
- Bổ sung Tờ khai sức khỏe, Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm tương ứng (nếu có thay đổi liên quan mệnh giá, sản phẩm, tuổi, giới tính)
- Bổ sung thêm phí bảo hiểm nếu thiếu phí

Lưu ý:

Nên hạn chế việc điều chỉnh/hủy chuyển hồ sơ vào ngày cuối tháng do cần nhiều thời gian, hệ thống và nhân sự để xử lý





04

—

QUY TRÌNH CHUYỂN
PHÁT VÀ XÁC NHẬN
NHẬN HĐBH

1. CÁC TÀI LIỆU CỦA BỘ HĐBH GIẤY RÚT GỌN

Chuyển phát bộ **HĐBH giấy rút gọn** đến BMBH, BMBH cần thực hiện xác nhận nhận HĐBH để hoàn tất xác nhận ACK



Thư chúc mừng



Lưu ý quan trọng



Giấy chứng nhận bảo hiểm



Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm



Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm



Bảng phân tích nhu cầu tham gia bảo hiểm của BMBH



Tóm tắt Quy tắc, điều khoản của sản phẩm



Thư chấp thuận bảo hiểm có điều kiện (nếu có)



Các BCH liên quan đến rủi ro được bảo hiểm (nếu có)

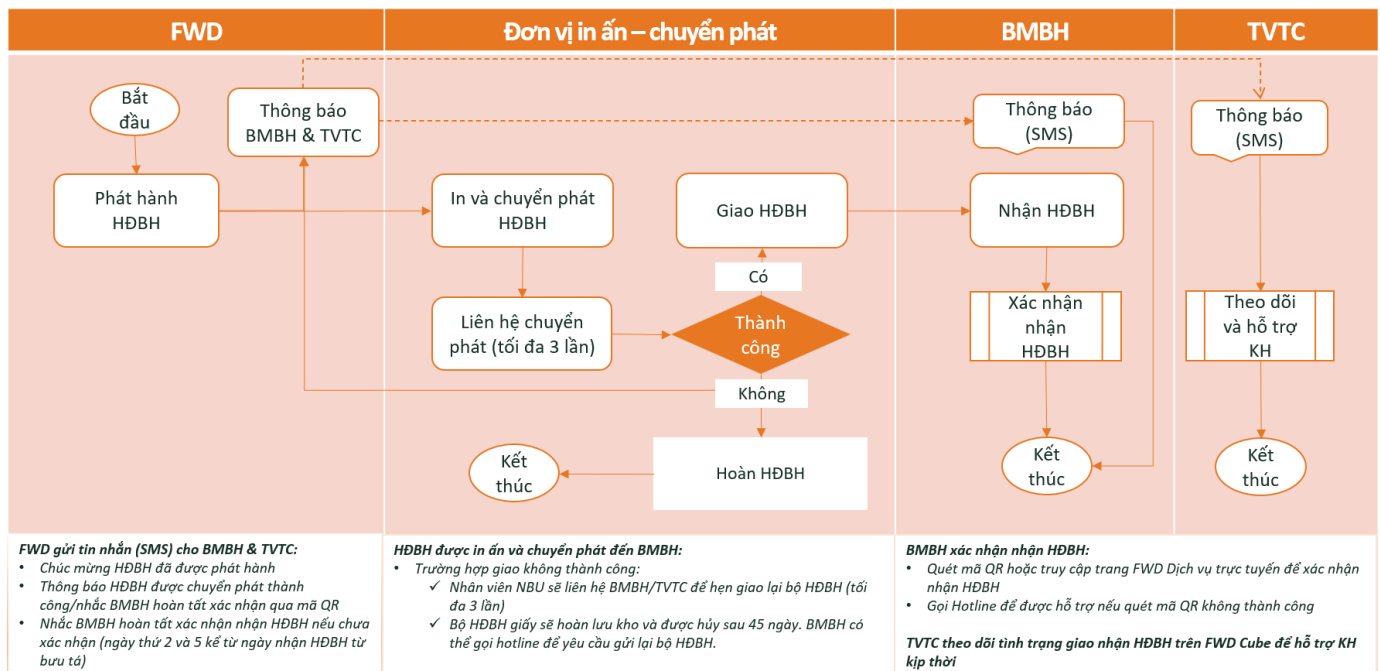
Ghi chú: Quy tắc, điều khoản của sản phẩm có trong HĐBH điện tử

2. TÓM TẮT QUY TRÌNH CHUYỂN PHÁT VÀ XÁC NHẬN NHẬN HĐBH

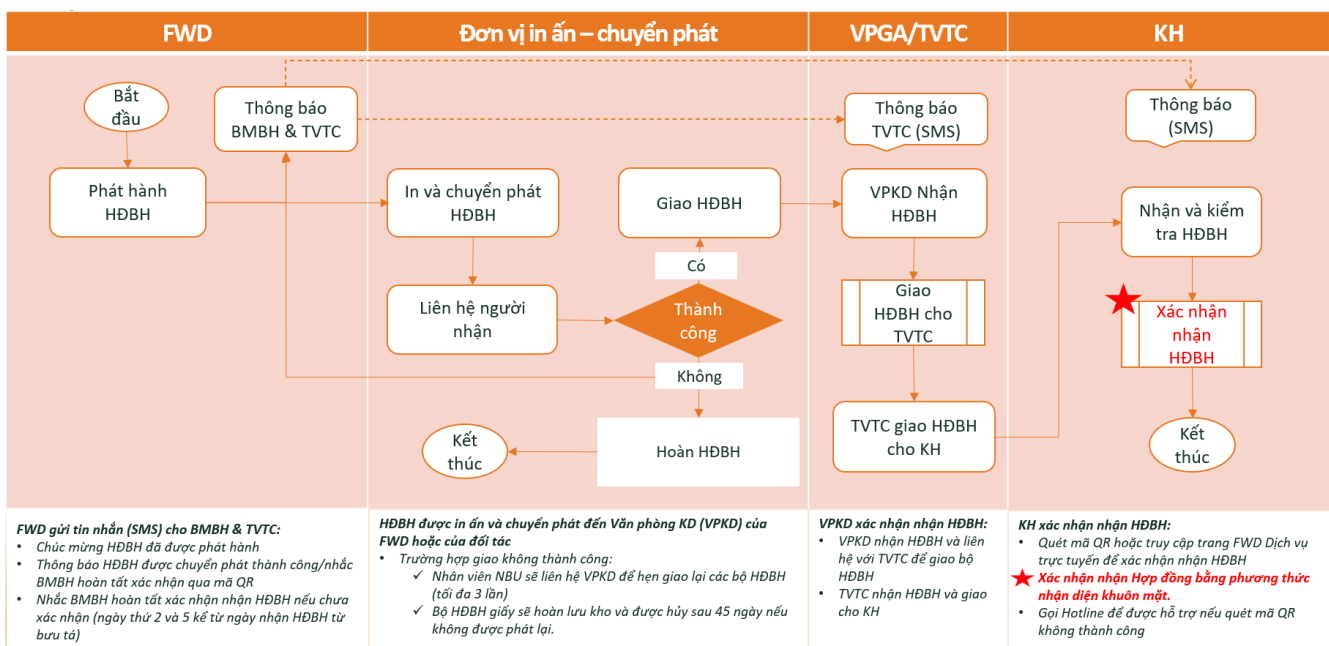
Thời điểm xác nhận nhận HĐBH: sau khi BMBH nhận được bộ HĐBH giấy rút gọn từ bưu tá hoặc TVTC phục vụ

2.1. Chuyển phát trực tiếp cho BMNH

Áp dụng cho kênh Agency của 1 số khu vực không có Văn phòng kinh doanh



2.2. Chuyển phát về các Văn phòng kinh doanh



3. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN XÁC NHẬN NHẬN HĐBH

3.1. Xác nhận nhận HĐBH bằng xác thực mã OTP

Cho quy trình chuyển phát trực tiếp đến BMBH



FWD sẽ thông báo cho BMBH ngày bắt đầu của thời gian cân nhắc 21 ngày

3.1. Xác nhận nhận HĐBH bằng xác thực khuôn mặt

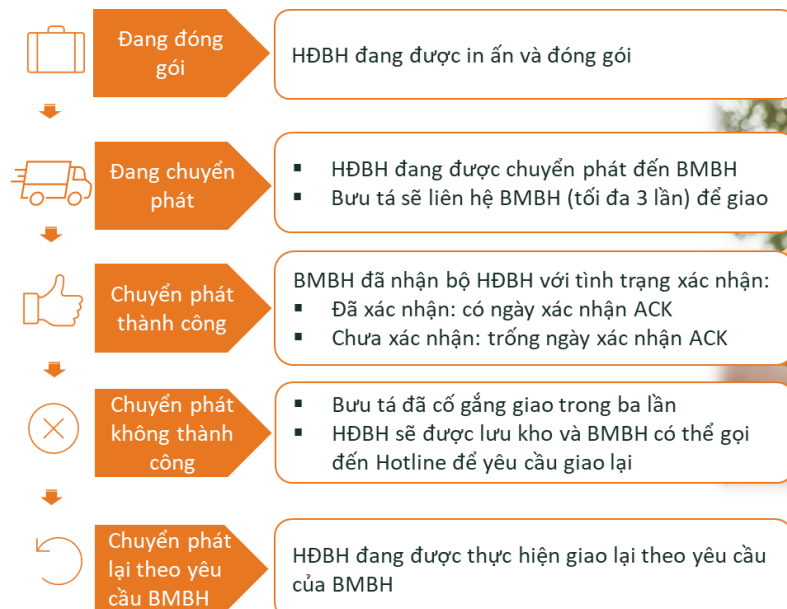
Cho quy trình chuyển phát đến các Văn phòng kinh doanh



FWD sẽ thông báo cho BMBH ngày bắt đầu của thời gian cân nhắc 21 ngày

4. TRA CỨU TÌNH TRẠNG CHUYỂN PHÁT HDBH TRÊN FWD CUBE

Mô tả tình trạng chuyển phát



Giao trực tiếp cho BMBH

Màn hình minh họa trên FWD CUBE



Phát hành hợp đồng (HSYCBH) Quản lý hợp đồng Giải quyết quyền lợi bảo hiểm Hợp đồng thuộc chương trình

Thông tin giao nhận bộ HDBH

Tìm kiếm theo Ngày thông báo phát hành... Từ ngày 11/11/2022 Đến ngày 11/12/2022 **Tìm kiếm**

STT	Số hợp đồng	Bên mua BH	Ngày thông báo phát hành HD	Ngày phát hành đầu tiên	Ngày xác nhận ACK	Ngày giải thích công bố HDBH	Tình trạng chuyển phát HD
01	12312 301	Lê Minh Hiếu	31/09/2022	15/10/2022			Đang đóng gói
02	12312 302	Lê Hoài Nghĩa	31/09/2022	15/10/2022			Đang chuyển phát
03	12312 303	Lê Minh Hiếu	31/09/2022	15/10/2022			Chuyển phát không thành công
04	12312 304	Lê Hoài Nghĩa	31/09/2022	15/10/2022			Chuyển phát lại theo yêu cầu BMBH
05	12312 305	Lê Minh Hiếu	31/09/2022	15/10/2022			Chuyển phát lần 1 - không thành công
06	12312 306	Lê Hoài Nghĩa	31/09/2022	15/10/2022			Chuyển phát lần 1 - không thành công
07	12312 307	Lê Minh Hiếu	31/09/2022	15/10/2022			Chuyển phát lần 2 - không thành công
08	12312 308	Lê Hoài Nghĩa	31/09/2022	15/10/2022			Chuyển phát lần 2 - không thành công
09	12312 309	Lê Minh Hiếu	31/09/2022	15/10/2022		28/10/2022	Chuyển phát thành công
10	12312 310	Lê Hoài Nghĩa	31/09/2022	15/10/2022		30/10/2022	Chuyển phát thành công

Giao tới VPKD

Màn hình minh họa trên FWD CUBE



Phát hành hợp đồng (HSYCBH) Quản lý hợp đồng Giải quyết quyền lợi bảo hiểm Hợp đồng thuộc chương trình

Thông tin giao nhận bộ HDBH tới VPKD

Thông tin

Tìm kiếm theo: Ngày thông báo phát hành... Từ ngày: 15/11/2024 Đến ngày: 11/12/2024 Tìm kiếm

STT	Số hợp đồng	Bên mua BH	Ngày thông báo phát hành HĐ	Ngày phát hành gần nhất	Ngày phát hành đầu tiên	Ngày xác nhận ACK	Ngày giao thành công bộ HDBH	Ngày giao thành công bộ HDBH tới VPKD	Tình trạng chuyển phát HDBH tới VPKD	Ngày nộp HSYCBH	Ngày nộp bản gốc TXN
01	12312301	Lê Minh Hiếu	31/09/2024	15/10/2024	21/10/2024	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Đang đóng gói	28/11/2024	28/11/2024
02	12312302	Lê Hoài Nghĩa	31/09/2024	15/10/2024	21/01/2021	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Đang chuyển phát	28/11/2024	28/11/2024
03	12312303	Trần Văn Đạt	31/09/2024	15/10/2024	21/10/2024	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Chuyển phát không thành công	28/11/2024	28/11/2024
04	12312304	Hồ Anh	31/09/2024	15/10/2024	21/01/2021	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Chuyển phát lại theo yêu cầu KH	28/11/2024	28/11/2024
05	12312305	Lê Quốc Tuấn	31/09/2024	15/10/2024	21/10/2024	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Chuyển phát lần 1 - không thành công	28/11/2024	28/11/2024
06	12312306	Nguyễn Hữu An	31/09/2024	15/10/2024	21/01/2021	28/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Chuyển phát lần 2 - không thành công	28/11/2024	28/11/2024
07	12312307	Hà Gia Nghi	31/09/2024	15/10/2024	21/10/2024	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Chuyển phát lần 3 - không thành công	28/11/2024	28/11/2024
08	12312308	Lý Ngọc Ánh	31/09/2024	15/10/2024	21/01/2021	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Chuyển phát thành công	28/11/2024	28/11/2024
09	12312309	Kha Văn Ngô	31/09/2024	15/10/2024	21/10/2024	22/10/2024	29/10/2024	28/10/2024	Chuyển phát thành công	28/11/2024	28/11/2024
10	12312310	Lê Hoài Ân	31/09/2024	15/10/2024	21/01/2021	22/10/2024	30/10/2024	28/10/2024	Chuyển phát thành công	28/11/2024	28/11/2024

TVTC cần sớm nhập mục này sau khi bàn giao HDBH đến BMBH

Theo dõi tình trạng chuyển phát đến VPKD

STT	Số hợp đồng	Bên mua BH	Ngày thông báo phát hành HĐ	Ngày phát hành gần nhất	Ngày phát hành đầu tiên	Ngày xác nhận ACK	Ngày giao thành công bộ HDBH	Ngày giao thành công bộ HDBH tới VPKD	Tình trạng chuyển phát HDBH tới VPKD	Ngày nộp HSYCBH	Ngày nộp bản gốc TXN
01	12312301	Lê Minh Hiếu	31/09/2024	15/10/2024	21/10/2024	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Đang đóng gói	28/11/2024	28/11/2024
02	12312302	Lê Hoài Nghĩa	31/09/2024	15/10/2024	21/01/2021	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Đang chuyển phát	28/11/2024	28/11/2024
03	12312303	Trần Văn Đạt	31/09/2024	15/10/2024	21/10/2024	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Chuyển phát không thành công	28/11/2024	28/11/2024
04	12312304	Hồ Anh	31/09/2024	15/10/2024	21/01/2021	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Chuyển phát lại theo yêu cầu KH	28/11/2024	28/11/2024
05	12312305	Lê Quốc Tuấn	31/09/2024	15/10/2024	21/10/2024	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Chuyển phát lần 1 - không thành công	28/11/2024	28/11/2024
06	12312306	Nguyễn Hữu An	31/09/2024	15/10/2024	21/01/2021	28/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Chuyển phát lần 2 - không thành công	28/11/2024	28/11/2024
07	12312307	Hà Gia Nghi	31/09/2024	15/10/2024	21/10/2024	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Chuyển phát lần 3 - không thành công	28/11/2024	28/11/2024
08	12312308	Lý Ngọc Ánh	31/09/2024	15/10/2024	21/01/2021	22/10/2024	Cập nhật ngày giao HDBH	28/10/2024	Chuyển phát thành công	28/11/2024	28/11/2024
09	12312309	Kha Văn Ngô	31/09/2024	15/10/2024	21/10/2024	22/10/2024	29/10/2024	28/10/2024	Chuyển phát thành công	28/11/2024	28/11/2024
10	12312310	Lê Hoài Ân	31/09/2024	15/10/2024	21/01/2021	22/10/2024	30/10/2024	28/10/2024	Chuyển phát thành công	28/11/2024	28/11/2024



THÔNG TIN LIÊN HỆ

- Hỗ trợ thông tin TVTC: 028 62 56 36 86
- Hỗ trợ giải đáp thắc mắc: Thamdingh.vn@fwd.com

LiveChat: Trao đổi trực tuyến “TVTC hỏi, Thẩm định trả lời” trên FWD CUBE:

- Trao đổi trực tiếp với Thẩm định viên những vấn đề liên quan tới quy trình nộp HSYCBH, thẩm định và phát hành hợp đồng
- Từ 8h30 đến 17h30 các ngày làm việc trong tuần

