

CHƯƠNG TRÌNH  
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG 2024: TRẢI NGHIỆM HẠNH PHÚC  
TÓM TẮT ĐẶC QUYỀN THEO NHÓM KHÁCH HÀNG

Hiệu lực từ ngày: 1/6/2024 - 31/12/2024

STT	ĐẶC QUYỀN	STANDARD (APE < 40TR)	SILVER (40TR ≤ APE < 100TR)	GOLD (100TR ≤ APE < 300TR)	DIAMOND (APE ≥ 300TR)	NOTE
<b>Chào đón khách hàng mới</b>						
1	Thăm định kiểm tra y tế tại nhà (khu vực Tp. HCM, Hà Nội, Đà Nẵng).			✓	✓	
2	Ưu tiên chọn cơ sở kiểm tra y tế			✓	✓	
3	Gọi điện giải thích Quyết định thăm định và tư vấn y khoa (*)			✓	✓	
4	Bộ hợp đồng VIP			✓	✓	
5	Email chào mừng khách hàng	✓	✓	✓	✓	
6	Cuộc gọi chào mừng	✓	✓	✓	✓	
7	Quà chào mừng Khách hàng	✓	✓	✓	✓	Quà Hiện vật
<b>Chăm sóc khách hàng hiện hữu</b>						
8	Gọi điện giải thích Quyết định GQQLBH và tư vấn y khoa (nếu quyết định khác yêu cầu GQQLBH)			✓	✓	
9	Trở thành Khách hàng Ưu tiên của Tập đoàn MB và hưởng các chính sách của Tập đoàn		✓	✓	✓	
10	Ưu tiên thực hiện giao dịch thay đổi HĐBH		✓	✓	✓	
11	Nhân viên tổng đài phục vụ riêng		✓	✓	✓	
12	Tổng đài phục vụ 24/7	✓	✓	✓	✓	
13	Quà tặng chúc mừng sinh nhật khách hàng	✓	✓	✓	✓	Quà E-voucher sức khỏe
14	Tin nhắn & Ecard chúc mừng các sự kiện đặc biệt của KH (Sinh nhật) và Ngày lễ trong năm.	✓	✓	✓	✓	
15	Quà tặng gắn kết (**)	✓	✓	✓	✓	Quà Hiện vật
16	Quà tặng tri ân (dành cho các KH tái tục năm 2 và 3)	✓	✓	✓	✓	Quà E-voucher sức khỏe
<b>Gắn kết trong năm</b>						
17	Các cuộc gọi Chăm sóc khách hàng trong năm (Ngày kỷ niệm hợp đồng, Tư vấn lại sản phẩm và nhắc Khách hàng duy trì quyền lợi hợp đồng...)	✓	✓	✓	✓	
18	Quà kỷ niệm hợp đồng (***)	✓	✓	✓	✓	Quà E-voucher sức khỏe

\* Gọi theo yêu cầu của Khách hàng

\*\* Quà dành cho các Khách hàng năm 2, 3 đặt lịch tái tư vấn thành công với CVTV

\*\*\* Chương trình dành cho Khách hàng tái tục năm 4 trở lên

Lưu ý

- Khách hàng là bên mua bảo hiểm (BMBH);
- Tiêu chuẩn phân hạng được xác định theo Tổng phí bảo hiểm quy năm (APE) của (các) hợp đồng bảo hiểm đang có hiệu lực (không bao gồm phí bảo hiểm đóng thêm);
- Đối với hợp đồng bảo hiểm đóng phí bảo hiểm một lần thì Phí bảo hiểm quy năm được quy đổi tương đương bằng 10% của phí bảo hiểm đóng một lần;
- Trong trường hợp có sự điều chỉnh Hợp đồng Bảo hiểm hoặc thay đổi tình trạng hợp đồng, dẫn đến Tổng phí quy năm của khách hàng trên tất cả các hợp đồng thay đổi, hình thức Chăm sóc khách hàng sẽ được điều chỉnh theo phân khúc tương ứng Tổng phí bảo hiểm;
- Chương trình Chăm sóc khách hàng có thể thay đổi theo từng thời điểm theo định hướng của công ty nhằm phục vụ Quý khách hàng tốt hơn và sẽ không thông báo trước.

Tải ứng dụng MBAL Style để  
tìm hiểu thêm về phân hạng khách hàng

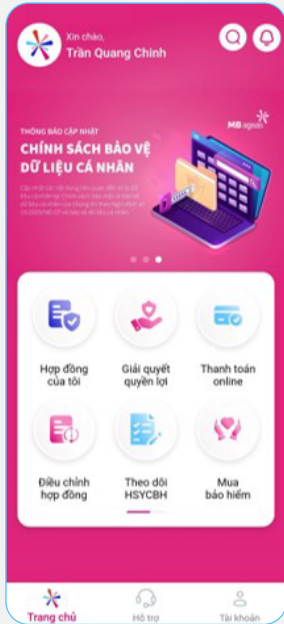


## HƯỚNG DẪN TÍNH NĂNG TRA CỨU HỢP ĐỒNG TRÊN ỨNG DỤNG MBAL STYLE

### XEM DANH SÁCH HỢP ĐỒNG

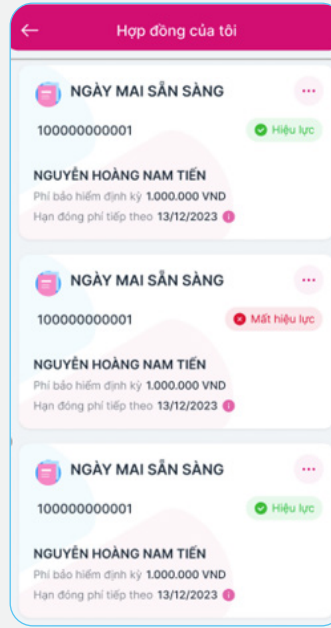
#### 1 TRUY CẬP HỢP ĐỒNG CỦA TÔI

Trang chủ → Tính năng chính → Hợp đồng của tôi



#### 2 DANH SÁCH HỢP ĐỒNG

Màn hình hiển thị tất cả các hợp đồng của KH



#### NGÀY MAI SẴN SÀNG

Tên sản phẩm của HDBH

100000000001 Số HDBH

Hiệu lực Trạng thái của HDBH

#### NGUYỄN HOÀNG NAM TIẾN

Phi bảo hiểm định kỳ 1.000.000 VND

Hạn đóng phí tiếp theo 13/12/2023

Tên người được bảo hiểm  
Phi bảo hiểm định kỳ  
Hạn đóng phí tiếp theo

Với các trường hợp KH có hợp đồng cần thanh toán, hiển thị thông báo ở cuối màn hình

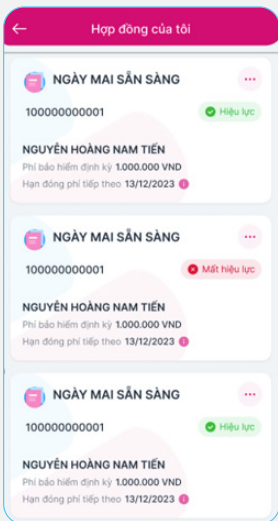
Bạn có 1 hợp đồng đến hạn thanh toán phí bảo hiểm. [Xem ngay](#)

Nhấn vào nút Xem ngay sẽ đưa khách hàng tới luồng Thanh toán

### XEM CHI TIẾT HỢP ĐỒNG

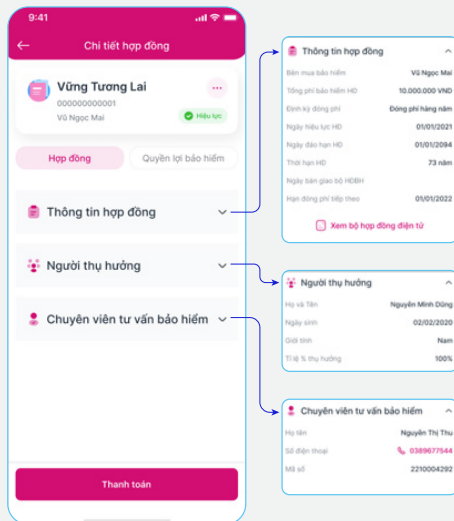
#### 1 XEM CHI TIẾT TỪNG HĐ

Hợp đồng của tôi → Nhấn vào hợp đồng cần xem thông tin



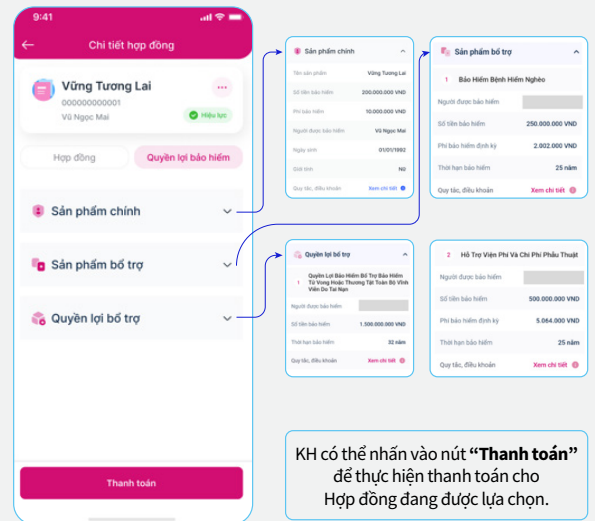
#### 2 THÔNG TIN HỢP ĐỒNG

Xem các thông tin chính về hợp đồng, người thụ hưởng và chuyên viên tư vấn hợp đồng



#### 3 THÔNG TIN QUYỀN LỢI BH

Xem các thông tin về Quyền lợi bảo hiểm của hợp đồng, gồm các thông tin về Sản phẩm chính, Sản phẩm bổ trợ và các Quyền lợi bổ trợ



KH có thể nhấn vào nút **"Thanh toán"** để thực hiện thanh toán cho Hợp đồng đang được lựa chọn.

## HƯỚNG DẪN TÍNH NĂNG TRA CỨU HỢP ĐỒNG TRÊN ỨNG DỤNG MBAL STYLE

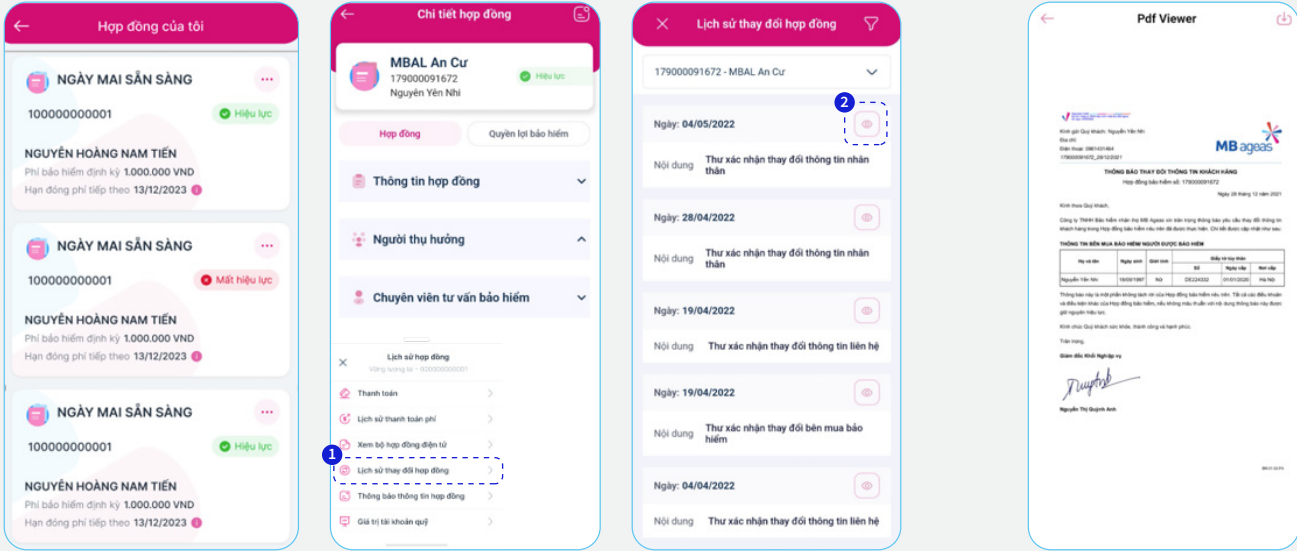
### XEM THƯ XÁC NHẬN THAY ĐỔI HỢP ĐỒNG

#### 1 XEM CHI TIẾT TỪNG HĐ

Danh sách hợp đồng → Chi tiết hợp đồng → Icon → Chọn Lịch sử thay đổi hợp đồng

#### 2 XEM CHI TIẾT TỪNG HĐ

KH có thể xem Thư xác nhận thay đổi thông tin hợp đồng bằng cách nhấn vào Icon (2)



### XEM LỊCH SỬ PHÍ ĐÓNG HỢP ĐỒNG

#### 1 XEM CHI TIẾT TỪNG HĐ

Danh sách hợp đồng → Chi tiết hợp đồng → Icon → Chọn Phí bảo hiểm (a)

#### 2 XEM LỊCH SỬ ĐÓNG PHÍ

Khách hàng có thể xem lịch sử và các khoản phí định kỳ và phí đóng thêm tại màn hình Lịch sử giao dịch. Để đóng phí thêm cho hợp đồng KH có thể đóng thêm phí tại nút “Đầu tư thêm”.

