

**CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ M-PRO**  
**QUY TRÌNH XÁC THỰC VÀ GIÁM SÁT PHÁT HÀNH HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM**

*Phiên bản 1.2 (Tháng 1/2024)*

Phiên bản 1.2 – Tháng 1/2024

## Mục lục

1. Khi nào Khách hàng nhận được thông báo yêu cầu thực hiện quy trình M-Pro?..... 3
2. Quy trình M-Pro có áp dụng cho Khách hàng Doanh nghiệp không? ..... 3
3. Hợp đồng được phát hành bao lâu sau khi Khách hàng hoàn tất quy trình M-Pro?..... 3
4. Đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro có hiệu lực trong 5 ngày làm việc hay 5 ngày theo lịch?..... 3
5. Những trường hợp nào thì đường dẫn M-Pro mất hiệu lực, Khách hàng và Đại lý bảo hiểm cần làm gì? ..... 4
6. Manulife có quy định số lần Khách hàng truy cập vào đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro trong thời gian 5 ngày hiệu lực không?..... 4
7. Khách hàng cần làm gì để có thể xác thực danh khuôn mặt thành công?..... 4
8. Khách hàng có thể yêu cầu gửi đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro vào số điện thoại bất kỳ không? ..... 5
9. Khi đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro mất hiệu lực sau 5 ngày thì Khách hàng và Đại lý bảo hiểm sẽ được thông báo qua hình thức nào? ..... 5
10. Khi Khách hàng được hỗ trợ để nhận đường dẫn thực hiện quy trình M-Pro lần 2 thì đường dẫn lần 2 này có hiệu lực trong bao lâu? ..... 5
11. Khi hoàn tất quy trình M-Pro, Khách hàng có nhận được thông tin xác nhận gì từ Manulife không?..... 5
12. Khách hàng không sử dụng điện thoại di động thông minh cần làm gì để thực hiện quy trình M-Pro?..... 5
13. Nếu Khách hàng tắt trình duyệt khi đang thao tác nhưng chưa hoàn tất quy trình, sau đó họ có thể quay lại tiếp tục ở bước đang dang dở không? ..... 6
14. Trong quá trình thực hiện quy trình M-Pro, Khách hàng có thể chuyển sang ứng dụng khác rồi quay lại để tiếp tục bước tiếp theo không?..... 6
15. Khách hàng có thể bỏ qua bước xem video sản phẩm không?..... 6

16. Khách hàng cần làm gì khi gặp các lỗi kỹ thuật trong quá trình thực hiện quy trình M-Pro?  
6

17. Khi nhấp vào ô “Cần hỗ trợ?” ở bên phải màn hình, Khách hàng sẽ nhận thông tin phản hồi ở đâu? ..... 7

## CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ QUY TRÌNH M-PRO

### 1. Khi nào Khách hàng nhận được thông báo yêu cầu thực hiện quy trình M-Pro?

Quy trình M-Pro được kích hoạt trong vòng 1 giờ sau khi bộ Hồ sơ Yêu cầu Bảo hiểm có quyết định chấp thuận bảo hiểm từ bộ phận Thẩm định.

### 2. Quy trình M-Pro có áp dụng cho Khách hàng Doanh nghiệp không?

M-Pro được áp dụng cho sản phẩm cá nhân bán cho Khách hàng Doanh nghiệp, theo đó khi Doanh nghiệp là Bên Mua Bảo Hiểm thì M-Pro sẽ được thực hiện bởi những Người Được Bảo Hiểm Chính trong hợp đồng.

M-Pro không được áp dụng cho sản phẩm bảo hiểm nhóm có đối tượng Khách hàng là Tổ chức, Doanh nghiệp.

### 3. Hợp đồng được phát hành bao lâu sau khi Khách hàng hoàn tất quy trình M-Pro?

Hợp đồng sẽ được phát hành trong vòng 30 – 40 phút sau khi Khách hàng hoàn tất thành công quy trình M-Pro, bao gồm cả cuối tuần và ngày nghỉ lễ.

Tuy nhiên, trường hợp ngày hoàn tất M-Pro cũng là ngày sinh nhật hoặc sau ngày sinh nhật của bất kì Khách hàng (Bên Mua Bảo Hiểm và/hoặc Người Được Bảo Hiểm) trong Hồ sơ Yêu cầu Bảo hiểm dẫn đến thay đổi phí Bảo hiểm thực tế so với phí Bảo hiểm ban đầu trong tài liệu minh họa bán hàng thì Khách hàng sẽ cần thực hiện các bổ sung dựa theo yêu cầu của bộ phận Thẩm định và thực hiện lại M-Pro với thông tin cập nhật mới nhất.

**Lưu ý:** trường hợp Khách hàng hoàn tất quy trình M-Pro khi bộ phận Thẩm định đang xử lý đơn yêu cầu thay đổi thông tin (thông tin cá nhân, quyền lợi bảo hiểm, thông tin sức khỏe, ...) được nộp sau khi đường dẫn đầu tiên đã được gửi thì Khách hàng sẽ cần thực hiện lại quy trình M-Pro sau khi các thông tin đã được cập nhật theo yêu cầu.

### 4. Đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro có hiệu lực trong 5 ngày làm việc hay 5 ngày theo lịch?

Đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro có hiệu lực trong 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận thông báo SMS và Email, bao gồm cả cuối tuần và ngày lễ.

## 5. Những trường hợp nào thì đường dẫn M-Pro mất hiệu lực, Khách hàng và Đại lý bảo hiểm cần làm gì?

Các trường hợp đường dẫn bị mất hiệu lực bao gồm:

- Trường hợp 1: Khách hàng chưa hoàn tất quy trình M-Pro trong vòng 5 ngày sau khi nhận được thông báo từ Manulife.
- Trường hợp 2: Khách hàng thực hiện xác thực khuôn mặt không thành công.
- Trường hợp 3: Khách hàng nhấn vào nút “**Cần hỗ trợ?**” ở góc trên bên phải màn hình trong quá thực hiện quy trình M-Pro và xác nhận cần hỗ trợ.

Khi đường dẫn mất hiệu lực, bộ phận Thẩm định sẽ gửi Báo cáo Tiến trình (BCTT) đến Đại lý bảo hiểm và Đại lý bảo hiểm có 5 ngày theo lịch để phản hồi lại thông tin. Dựa vào thông tin phản hồi của Đại lý bảo hiểm trên BCTT, bộ phận Thẩm định sẽ đưa ra 1 trong các quyết định:

- Gửi lại đường dẫn lần 2 – cũng sẽ có hiệu lực trong 5 ngày theo lịch
- Điều chỉnh thông tin trong bộ Hồ sơ Yêu cầu Bảo hiểm (HSYCBH) theo đơn yêu cầu và quy trình hiện hành cho các thông tin điều chỉnh
- Đưa ra biện pháp hỗ trợ khác để Khách hàng hoàn thành xác thực thông tin
- Ngừng xem xét bộ HSYCBH và hoàn phí cho Khách hàng theo quy trình hiện hành

## 6. Manulife có quy định số lần Khách hàng truy cập vào đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro trong thời gian 5 ngày hiệu lực không?

Manulife không quy định số lần Khách hàng truy cập vào đường dẫn. Trong thời gian đường dẫn còn hiệu lực, Khách hàng có thể truy cập bất cứ lúc nào.

## 7. Khách hàng cần làm gì để có thể xác thực định danh khuôn mặt thành công?

Vì quy trình M-Pro sẽ là yêu cầu bắt buộc trước khi phát hành hợp đồng, dưới đây là một số lưu ý để khách hàng dễ dàng hoàn thành bước định danh khuôn mặt:

- Đăng tải đúng và đủ hình ảnh bản gốc CMND/CCCD/Hộ chiếu của Bên Mua Bảo Hiểm và những Người Được Bảo Hiểm trong HSYCBH
- Đăng tải CMND/CCCD theo đúng thứ tự mặt trước rồi đến mặt sau và thứ tự của các Khách hàng trên HSYCBH
- Hình ảnh CMND/CCCD/Hộ chiếu rõ ràng, không bôi xóa, không mất góc và tránh các hình chụp bị lóa sáng do ánh đèn

**8. Khách hàng có thể yêu cầu gửi đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro vào số điện thoại bất kỳ không?**

Khách hàng chỉ nhận được đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro qua số điện thoại và Email đã đăng ký trong bộ Hồ sơ Yêu cầu Bảo hiểm. Khách hàng không thể yêu cầu gửi đường dẫn này đến bất kỳ số điện thoại nào khác.

**9. Khi đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro mất hiệu lực sau 5 ngày thì Khách hàng và Đại lý bảo hiểm sẽ được thông báo qua hình thức nào?**

Thông báo đầu tiên và các thông báo nhắc lại gửi đến Khách hàng qua SMS và Email đều thể hiện rõ ngày mà đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro mất hiệu lực. Do đó, Khách hàng sẽ không nhận được thông báo sau khi đường dẫn mất hiệu lực nữa.

Đại lý bảo hiểm sẽ nhận được thông báo qua Báo cáo Tiến trình để có thể hỗ trợ Khách hàng kịp thời.

**10. Khi Khách hàng được hỗ trợ để nhận đường dẫn thực hiện quy trình M-Pro lần 2 thì đường dẫn lần 2 này có hiệu lực trong bao lâu?**

Đường dẫn lần 2 để thực hiện quy trình M-Pro cũng sẽ có hiệu lực trong vòng 5 ngày theo lịch, bao gồm cả cuối tuần và ngày lễ, kể từ ngày gửi SMS và Email.

**11. Khi hoàn tất quy trình M-Pro, Khách hàng có nhận được thông tin xác nhận gì từ Manulife không?**

Manulife sẽ gửi tin nhắn xác nhận qua SMS cùng đường dẫn đến Bản xác nhận hoàn thành quy trình M-Pro, trong đó tóm tắt các thông tin Khách hàng đã xác thực. Khách hàng có thể tải Bản xác nhận này về máy. Đường dẫn chỉ có hiệu lực trong vòng 7 ngày theo lịch kể từ ngày gửi SMS.

**Lưu ý:** Khi hoàn tất quy trình M-Pro, Khách hàng vui lòng không tắt trình duyệt đến khi màn hình hiển thị thông báo xác nhận và Khách hàng nhận được SMS đề cập trên đây.

**12. Khách hàng không sử dụng điện thoại di động thông minh cần làm gì để thực hiện quy trình M-Pro?**

Quy trình M-Pro được thiết kế thân thiện với tất cả các thiết bị có thể truy cập trình duyệt web và có máy ảnh trước trên các dòng điện thoại di động thông minh.

Hiện tại, Manulife đang phát triển để M-Pro cũng có thể thực hiện trên máy tính bảng, máy tính bàn và máy tính xách tay và sẽ cập nhật khi tính năng sẵn sàng trong tháng 01/2024.

**Lưu ý:** Khách hàng (là Bên Mua Bảo Hiểm đối với Hợp đồng cá nhân, hoặc là Người Được Bảo Hiểm Chính đối với Hợp đồng Doanh nghiệp/Tổ chức mua sản phẩm cá nhân) cần phải thực hiện xác thực danh tính qua công nghệ nhận diện khuôn mặt để hoàn tất quy trình M-Pro.

### **13. Nếu Khách hàng tắt trình duyệt khi đang thao tác nhưng chưa hoàn tất quy trình, sau đó họ có thể quay lại tiếp tục ở bước đang dang dở không?**

Không, các yêu cầu về bảo mật không cho phép lưu lại thông tin khi quy trình chưa được hoàn tất. Khách hàng phải thực hiện lại từ bước đầu tiên.

### **14. Trong quá trình thực hiện quy trình M-Pro, Khách hàng có thể chuyển sang ứng dụng khác rồi quay lại để tiếp tục bước tiếp theo không?**

Quy trình M-Pro sẽ tự động kết thúc trong vòng 5 phút nếu không hoạt động (hệ thống không nhận thấy các thao tác trên màn hình hoặc sự hiện diện khuôn mặt của Khách hàng).

Trong thời gian 5 phút này, nếu Khách hàng có cuộc gọi đến, chuyển sang ứng dụng hoặc thẻ trang khác thì vẫn có thể quay lại và tiếp tục. Qua thời gian 5 phút này, quy trình tự động kết thúc và Khách hàng buộc phải thực hiện lại từ đầu (bao gồm cả việc xác thực khuôn mặt để định danh).

### **15. Khách hàng có thể bỏ qua bước xem video sản phẩm không?**

Khách hàng được khuyến nghị không bỏ qua bước này vì đây là nội dung được đưa vào nhằm giúp Khách hàng hiểu rõ về sản phẩm và các quyền lợi bảo hiểm mà họ đã lựa chọn.

### **16. Khách hàng cần làm gì khi gặp các lỗi kỹ thuật trong quá trình thực hiện quy trình M-Pro?**

Khách hàng có thể chọn 1 trong 2 cách sau khi nhấn nút “**Cần hỗ trợ?**”:

- Cần **Tổng đài Chăm sóc Khách hàng** (CSKH) của Manulife hỗ trợ qua Hotline **1900 1776** (giờ hành chính) hoặc email [khachang@manulife.com](mailto:khachang@manulife.com)

- Cần **Đại lý bảo hiểm** của mình hỗ trợ. Đại lý bảo hiểm sẽ liên lạc với bộ phận Thẩm định qua email [nb-online@manulife.com](mailto:nb-online@manulife.com) để thông tin nhu cầu hoặc vấn đề cần hỗ trợ. Trường hợp cần hỗ trợ, Đại lý bảo hiểm vui lòng gửi email theo mẫu biểu và cung cấp thông tin như dưới đây để việc hỗ trợ thuận tiện và nhanh chóng nhất:
  - **Tiêu đề:** <<Số hợp đồng>> <<M-Pro>> <<Tóm tắt nội dung>>
  - **Nội dung:**
    - Mã số - Tên Đại lý bảo hiểm
    - Loại thiết bị Khách hàng sử dụng (hãng, hệ điều hành, v.v...)
    - Tình huống cần thông tin hoặc bước thao tác cần hỗ trợ
    - Hình ảnh màn hình hoặc quay màn hình gặp lỗi / khó khăn

### **17. Khi nhấp vào ô “Cần hỗ trợ?” ở bên phải màn hình, Khách hàng sẽ nhận thông tin phản hồi ở đâu?**

Khi Khách hàng xác nhận yêu cầu “Cần hỗ trợ?”, quy trình sẽ tự động kết thúc và đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro sẽ mất hiệu lực.

Đại lý bảo hiểm sẽ nhận được thông tin qua Báo cáo Tiến trình để liên lạc hỗ trợ Khách hàng các chủ đề sau:

- Gửi lại đường dẫn mới sau khi Khách hàng đã được Đại lý bảo hiểm giải thích về quy trình
- Nộp các yêu cầu điều chỉnh (nếu có) với các thông tin hoặc quyền lợi Khách hàng cần thay đổi
- Yêu cầu hỗ trợ hoàn thành quy trình M-Pro.