

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

Mục lục

Phần 1 – Thông tin chung	3
1. Khi nào Khách hàng nhận được thông báo kèm đường dẫn yêu cầu thực hiện quy trình M-Pro và thông qua hình thức nào?	3
2. Quy trình M-Pro có áp dụng cho Khách hàng Doanh nghiệp không?	3
3. Các trường hợp đặc biệt nào cần lưu ý 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 05 ngày làm việc hay 05 ngày theo lịch?	4
5. 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
6. Khách hàng có thể yêu cầu gửi đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro vào số điện thoại bất kỳ không?	4
7. 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?	4
8. Khi Khách hàng được hỗ trợ để nhận lại đường dẫn thực hiện quy trình M-Pro thì đường dẫn này có hiệu lực trong bao lâu?	5
9. Khi hoàn tất quy trình M-Pro, Khách hàng có nhận được thông tin xác nhận gì từ Manulife không?	5
Phần 2 – Tình huống thực tế	5
10. Khách hàng không sử dụng điện thoại di động thông minh cần làm gì để thực hiện quy trình M-Pro?	5
11. Đại lý bảo hiểm nhận được thông báo Khách hàng cần thực hiện quy trình M-Pro nhưng Khách hàng phản hồi không nhận được ZNS (hoặc SMS) và không đăng ký email với Công ty thì cần làm gì?	6
12. Đại lý bảo hiểm nhận được thông báo Khách hàng cần thực hiện quy trình M-Pro và thời điểm đó Khách hàng đang sử dụng Zalo PC thì cần làm gì ?	6

13. Khách hàng thực hiện quy trình M-Pro bằng trình duyệt nhưng xuất hiện màn hình trắng hoặc không có thông tin được hiển thị thì cần làm gì?.....	7
14. Những trường hợp nào thì đường dẫn M-Pro mất hiệu lực, Khách hàng và Đại lý bảo hiểm cần làm gì?	8
15. Đại lý bảo hiểm cần làm gì để hỗ trợ khi Khách hàng định danh khuôn mặt không thành công hoặc yêu cầu thông tin bằng cách nào?	9
16. Khi nhấp vào ô “Cần hỗ trợ?” ở bên phải màn hình, Khách hàng sẽ nhận thông tin phản hồi ở đâu?	9
17. 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?	10
18. 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?	10
19. Khách hàng có thể bỏ qua bước xem video sản phẩm không?.....	10
20. Khách hàng không thể hoàn tất quy trình M-Pro khi thực hiện bằng cách nhấn vào đường dẫn được sao chép hoặc chuyển tiếp trong các ứng dụng nhắn tin thì cần làm gì?.....	11
Phần 3 – Lưu ý	11
21. Đại lý bảo hiểm cần làm gì để Khách hàng có thể tăng tỉ lệ xác thực định danh khuôn mặt thành công?	11
22. Khách hàng cần làm gì khi gặp các lỗi kỹ thuật trong quá trình thực hiện quy trình M-Pro?.....	12
23. Khi nào thì ngày phát hành hợp đồng có thể sẽ khác với ngày Khách hàng hoàn tất quy trình M-Pro?	12

Phần 1 – Thông tin chung

1. Khi nào Khách hàng nhận được thông báo kèm đường dẫn yêu cầu thực hiện quy trình M-Pro và thông qua hình thức nào?

Quy trình M-Pro được kích hoạt trong vòng 1 giờ sau khi bộ Hồ sơ Yêu cầu Bảo hiểm (HSYCBH) 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?

(Cập nhật tại phiên bản 1.6 – Tháng 06/2024)

M-Pro được áp dụng cho sản phẩm cá nhân bán cho Khách hàng Doanh nghiệp và là sản phẩm Liên kết chung (UL) hoặc sản phẩm Liên kết đơn vị (IL), 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. Các trường hợp đặc biệt nào cần lưu ý sau khi Khách hàng hoàn tất quy trình M-Pro?

(Cập nhật tại phiên bản 1.6 – Tháng 06/2024)

Thông thường, hợp đồng sẽ được phát hành sau khi Khách hàng hoàn tất thành công quy trình M-Pro và kết quả xác thực là hợp lệ.

Lưu ý các trường hợp đặc biệt:

- Trường hợp ngày hoàn tất M-Pro cũng là ngày sinh nhật hoặc sau ngày sinh nhật của bất kỳ 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.
- 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.

- Để đảm bảo dịch vụ và kiểm soát chất lượng, bộ phận Thẩm định sẽ làm kiểm tra ngẫu nhiên kết quả xác thực để xác định việc xác thực là hợp lệ theo các quy định nội bộ.

4. Đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro có hiệu lực trong 05 ngày làm việc hay 05 ngày theo lịch?

(Cập nhật tại phiên bản 1.6 – Tháng 06/2024)

Đường dẫn thực hiện quy trình M-Pro có hiệu lực trong 05 ngày theo lịch kể từ ngày Khách hàng nhận thông báo Zalo qua Tài khoản Zalo OA – Manulife Việt Nam (thường gọi là ZNS) hoặc SMS và Email, bao gồm cả cuối tuần và ngày lễ.

5. 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.

6. 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.

7. 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 ZNS (hoặc 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.

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

Mỗi hợp đồng sẽ chỉ có tối đa 1 đường dẫn có hiệu lực tại cùng một thời điểm.

Các đường dẫn để thực hiện quy trình M-Pro sẽ có hiệu lực trong vòng 5 ngày theo lịch (bao gồm cả cuối tuần và ngày lễ) kể từ ngày gửi ZNS (hoặc SMS) và Email.

9. 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 ZNS (hoặc 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 ZNS (hoặc 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 ZNS (hoặc SMS) đề cập trên đây.

Phần 2 – Tình huống thực tế

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

(Cập nhật tại phiên bản 1.5 – Tháng 06/2024)

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, đường dẫn này khả dụng với các thiết bị di động bao gồm điện thoại thông minh, máy tính bảng, máy tính xách tay và máy tính bàn.

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.

11. Đại lý bảo hiểm nhận được thông báo Khách hàng cần thực hiện quy trình M-Pro nhưng Khách hàng phản hồi không nhận được ZNS (hoặc SMS) và không đăng ký email với Công ty thì cần làm gì?

(Cập nhật tại phiên bản 1.6 – Tháng 06/2024)

Các trường hợp phổ biến Khách hàng sẽ **không nhận được thông báo ZNS mà sẽ nhận tin nhắn SMS:**

- Tài khoản Zalo (tương ứng với số điện thoại Khách hàng đã đăng ký) không tồn tại;
- Tài khoản Zalo không hoạt động hoặc bị khóa;
- Tài khoản Zalo chặn thông báo từ Zalo OA Manulife Việt Nam hoặc Khách hàng đã chọn báo xấu Zalo OA Manulife Việt Nam trước đây;
- Thời điểm hệ thống Manulife Việt Nam kích hoạt gửi ZNS thì hệ thống ghi nhận Khách hàng đang sử dụng Zalo PC;
- Thời điểm kích hoạt gửi thông báo trong thời gian từ 22h00 đến 06h00 mỗi ngày.

Ngoài ra, Khách hàng không nhận được hoặc nhận chậm SMS thông báo từ Công ty có thể do một trong các lí do sau đây:

- Lỗi sim/Nghẽn mạng/Mạng quá tải/Mạng chậm chờn
- Hộp tin nhắn đầy
- Điện thoại cài đặt phần mềm chặn tin nhắn

Đại lý bảo hiểm hướng dẫn Khách hàng thực hiện các hướng xử lý sau:

- Xóa bớt các tin nhắn không quan trọng
- Tắt và khởi động lại thiết bị di động
- Gỡ hoặc cho phép nhận tin nhắn từ Manulife (nếu Khách hàng có sử dụng phần mềm chặn tin nhắn)

Lưu ý: Trường hợp Khách hàng đã thực hiện các hướng xử lý trên vẫn không nhận được SMS sau 01 ngày, Đại lý bảo hiểm cần liên hệ với bộ phận Thẩm định để được hỗ trợ.

12. Đại lý bảo hiểm nhận được thông báo Khách hàng cần thực hiện quy trình M-Pro và thời điểm đó Khách hàng đang sử dụng Zalo PC thì cần làm gì?

(Cập nhật tại phiên bản 1.6 – Tháng 06/2024)

Trong vòng **02 tiếng** kể từ thời điểm kích hoạt gửi ZNS (cũng là thời điểm Đại lý bảo hiểm nhận thông báo):

- Trường hợp Khách hàng đăng nhập lại ứng dụng Zalo trên điện thoại, Khách hàng vẫn nhận được ZNS
- Trường hợp Khách hàng **không** đăng nhập lại ứng dụng Zalo trên điện thoại, hệ thống sẽ tự động gửi tin nhắn SMS.

Lưu ý: Khách hàng thường sử dụng máy tính xách tay hoặc máy tính bàn được khuyến khích đăng ký email để nhận và hoàn tất quy trình M-Pro thuận tiện hơn.

13. Khách hàng thực hiện quy trình M-Pro bằng trình duyệt nhưng xuất hiện màn hình trắng hoặc không có thông tin được hiển thị thì cần làm gì?

(Cập nhật tại phiên bản 1.6 – Tháng 06/2024)

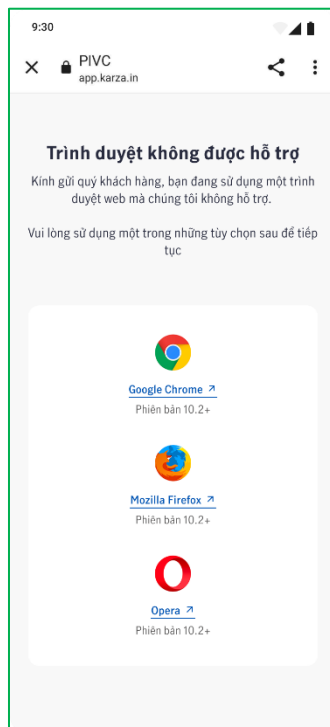
Khách hàng gặp vấn đề trên có thể do một trong các lí do sau đây:

- Kết nối mạng không ổn định;
- Khách hàng nhận cuộc gọi đến;
- Phiên bản trình duyệt cũ và cần cập nhật

Đại lý bảo hiểm hướng dẫn Khách hàng thực hiện các hướng xử lý sau:

- Kiểm tra thông báo phiên bản trình duyệt và thực hiện cập nhật phiên bản theo hướng dẫn trên màn hình
- Kết nối mạng với đường truyền ổn định (vd: wifi)

- Tắt và nhấn lại đường dẫn M-Pro và thực hiện lại từ đầu
(*Minh họa – Thông báo và hướng dẫn cập nhật phiên bản trình duyệt*)



14. 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 theo lịch 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

Lưu ý: Đường dẫn mất hiệu lực sẽ hiển thị thông báo “Liên kết không hoạt động” khi Khách hàng truy cập lại vào đường dẫn này.

15. Đại lý bảo hiểm cần làm gì để hỗ trợ khi Khách hàng định danh khuôn mặt không thành công hoặc yêu cầu thông tin bằng cách nào?

(Cập nhật tại phiên bản 1.5 – Tháng 06/2024)

Khách hàng sẽ có tối đa 5 lần/lượt và 2 lượt/đường dẫn (tổng cộng 10 lần), mỗi lượt cách nhau 30 phút, để thực hiện định danh khuôn mặt. Sau khi sử dụng hết số lần cho phép và định danh vẫn chưa thành công, đường dẫn sẽ tự động mất hiệu lực để đảm bảo bảo mật thông tin cho Khách hàng.

Trường hợp Khách hàng đã sử dụng hết số lần định danh cho phép và 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.

Trường hợp Khách hàng chưa sử dụng hết số lần định danh cho phép và đường dẫn vẫn còn hiệu lực, Đại lý bảo hiểm vui lòng gửi email đến bộ phận Thẩm định nb-online@manulife.com 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
 - Yêu cầu hỗ trợ thông tin thực hiện định danh không thành công

Lưu ý: Khách hàng cần thực hiện theo các hướng dẫn trên màn hình hiển thị của quy trình M-Pro (không gian, âm thanh xung quanh, kết nối mạng, v.v...) để việc định danh khuôn mặt được chính xác và nhanh chóng.

16. 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 cho 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

Lưu ý: Sau khi xác nhận “Cần hỗ trợ”, đường dẫn sẽ hiển thị thông báo “Liên kết không hoạt động” khi Khách hàng truy cập lại vào đường dẫn này.

17. 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.

18. 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).

19. 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.

20. Khách hàng không thể hoàn tất quy trình M-Pro khi thực hiện bằng cách nhấn vào đường dẫn được sao chép hoặc chuyển tiếp trong các ứng dụng nhắn tin thì cần làm gì?

(Cập nhật tại phiên bản 1.5 – Tháng 06/2024)

Khách hàng được khuyến nghị nhấn trực tiếp vào đường dẫn được gửi qua thông báo Zalo (hoặc SMS) đến số điện thoại hoặc qua email đã đăng ký với Công ty để thực hiện quy trình M-Pro bằng trình duyệt mặc định của thiết bị di động.

Trường hợp khách hàng nhấn vào đường dẫn trong phần nội dung tin nhắn bằng việc sao chép/dán hoặc chuyển tiếp của các ứng dụng nhắn tin (Zalo, Viber, Messenger, v.v...) có thể sẽ gặp các lỗi kỹ thuật khiến việc thực hiện quy trình M-Pro bị gián đoạn và không thành công.

Lưu ý: Việc nhấn vào đường dẫn trực tiếp từ ZNS của OA Manulife Việt Nam sẽ mở ra trình duyệt mặc định và khác với việc nhấn vào đường dẫn trong phần nội dung tin nhắn Zalo từ việc sao chép/dán hoặc chuyển tiếp, thao tác này sẽ mở trình duyệt trong ứng dụng Zalo và có thể gặp lỗi.

Phần 3 – Lưu ý

21. Đại lý bảo hiểm cần làm gì để Khách hàng có thể tăng tỉ lệ xác thực định danh khuôn mặt thành công?

Khi thực hiện điền và nộp Hồ sơ Yêu cầu Bảo hiểm (HSYCBH), Đại lý bảo hiểm cần lưu ý:

- Thông tin đến Khách hàng về quy trình M-Pro sẽ là yêu cầu bắt buộc trước khi phát hành hợp đồng
- 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.

Ngoài ra, Đại lý bảo hiểm cần hướng dẫn Khách hàng thực hiện đúng theo các hướng dẫn được hiển thị trên màn hình quy trình M-Pro khi bắt đầu xác thực định danh bằng khuôn mặt để tăng tỉ lệ thành công.

22. 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:

- Cần **Tổng đài Chăm sóc khách hàng** (CSKH) của Manulife hỗ trợ qua Hotline **1900 1776** (giờ hành chính) hoặc email 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 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

23. Khi nào thì ngày phát hành hợp đồng có thể sẽ khác với ngày Khách hàng hoàn tất quy trình M-Pro?

Ngoài trường hợp cụ thể liên quan đến ngày hoàn tất M-Pro cũng là ngày sinh nhật hoặc sau ngày sinh nhật của bất kỳ Khách hàng đã nêu tại câu 3, Khách hàng thực hiện hoàn tất quy trình M-Pro sau 22h00 các ngày trong tuần hoặc thực hiện trong ngày thứ 7 hoặc Chủ nhật thì ngày phát hành hợp đồng sẽ được hệ thống tự động ghi nhận vào ngày làm việc tiếp theo.