

Vietnam

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG MOBILE APP

Phiên bản 1.12.12

NỘI DUNG



- 1. Cài đặt ứng dụng**
- 2. Đăng ký và đăng nhập tài khoản**
- 3. Xem quyền lợi và thẻ bảo hiểm**
- 4. Xem thông tin tài khoản**
- 5. Tìm bệnh viện phòng khám liên kết**
- 6. Tạo yêu cầu bồi thường**

1. Cài đặt ứng dụng



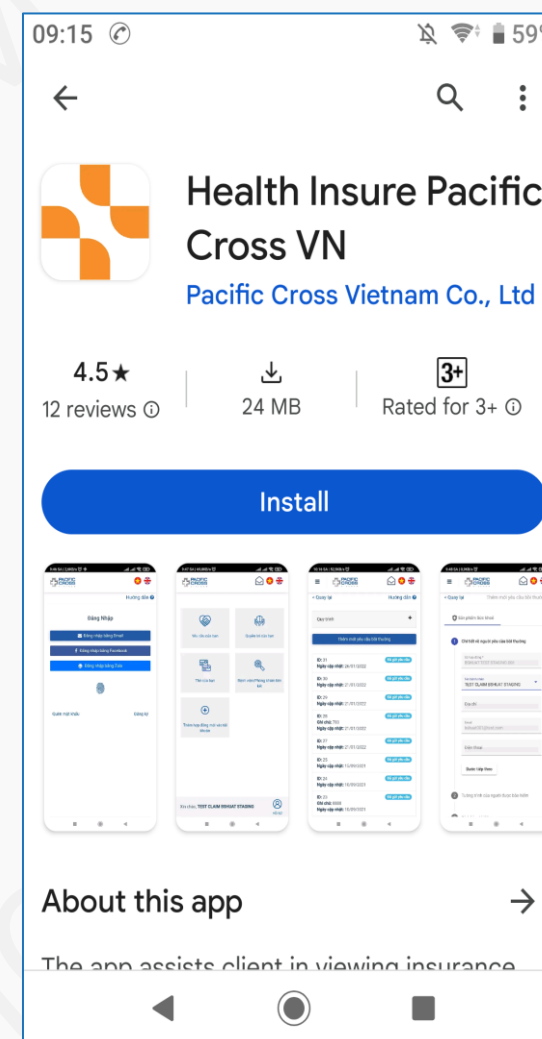
Ứng dụng có thể cài đặt trên điện thoại có hệ điều hành:

➤ Android: từ Android 7.0 trở lên

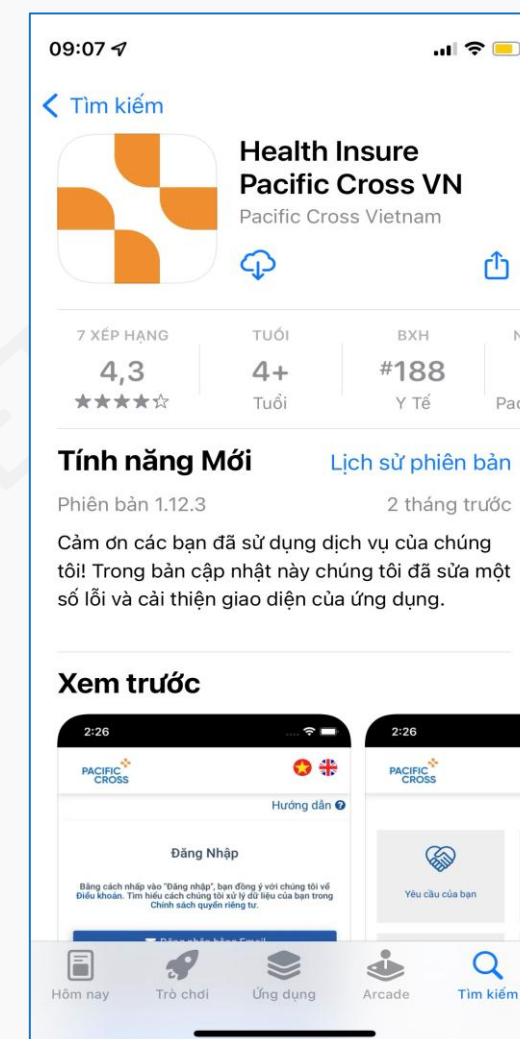
- Dùng điện thoại Android mở liên kết: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.pacificcross.app>
- Hoặc quét mã QR code Android theo hình bên

➤ iOS: từ iOS 13.0 trở lên

- Dùng điện thoại iPhone mở liên kết: <http://apps.apple.com/vn/app/health-insure-pacific-cross-vn/id1536860206>
- Hoặc quét mã QR code iOS theo hình bên



Android



iOS

2. Đăng ký và đăng nhập tài khoản



❖ Bạn có thể **đăng ký** tài khoản theo 4 cách:

1. Đăng ký bằng Email
2. Đăng ký bằng Apple (iOS)
3. Đăng ký bằng Google (Android)
4. Đăng ký bằng Facebook

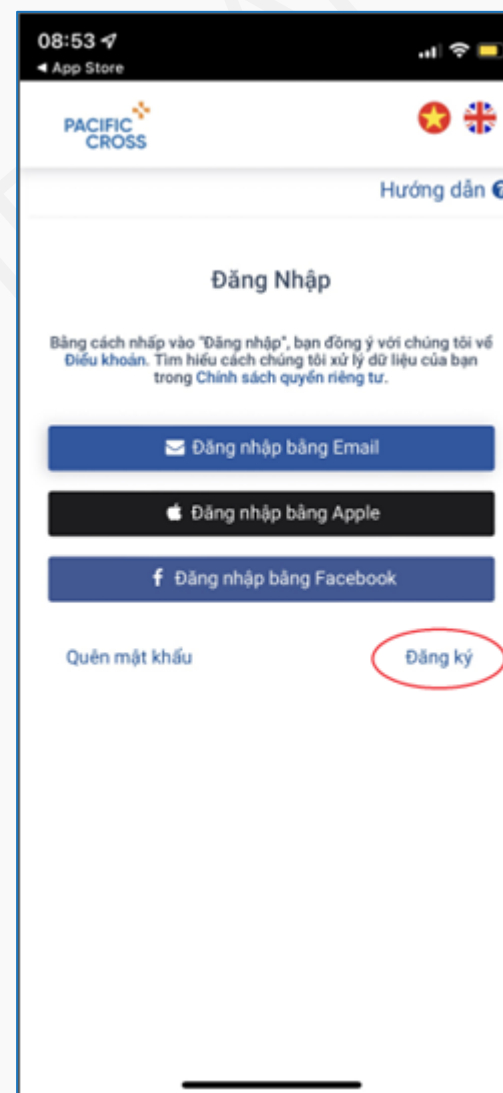
❖ Bạn có thể **đăng nhập** tài khoản theo 5 cách:

1. Đăng nhập bằng Email
2. Đăng nhập bằng Apple (iOS)
3. Đăng nhập bằng Google (Android)
4. Đăng nhập bằng Facebook
5. Đăng nhập bằng nhận dạng Vân tay/khuôn mặt

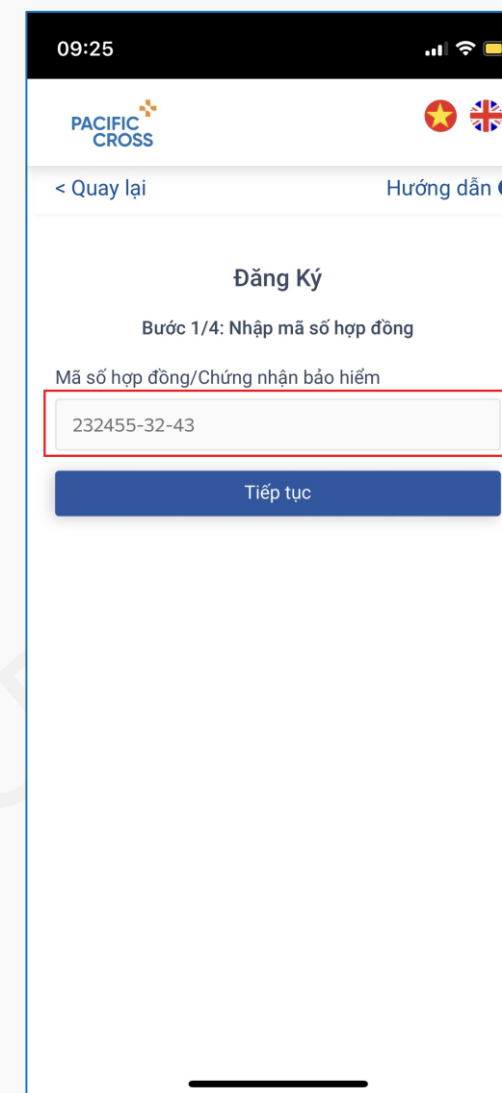
2.1 Hướng dẫn đăng ký bằng Email



- B1: Từ màn hình đăng nhập, chọn **Đăng ký**
- B2: Nhập mã số hợp đồng
- B3: Chọn **Đăng ký bằng Email**



B1



B2



B3

2.1 Hướng dẫn đăng ký bằng Email



- B4: Nhập email đã đăng ký với công ty bảo hiểm
- B5: Nhập mã xác nhận đã gửi đến email
- B6: Tạo mật khẩu và chọn **Tạo Tài Khoản**

Lưu ý: Mật khẩu phải có độ dài ít nhất 8 kí tự, chứa các chữ cái và số, và không được có khoảng trống.

B4

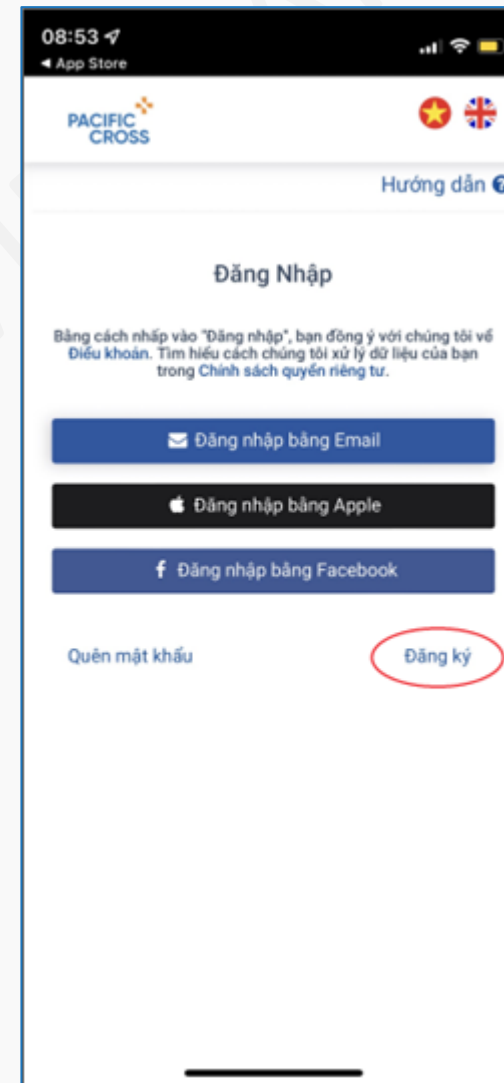
B5

B6

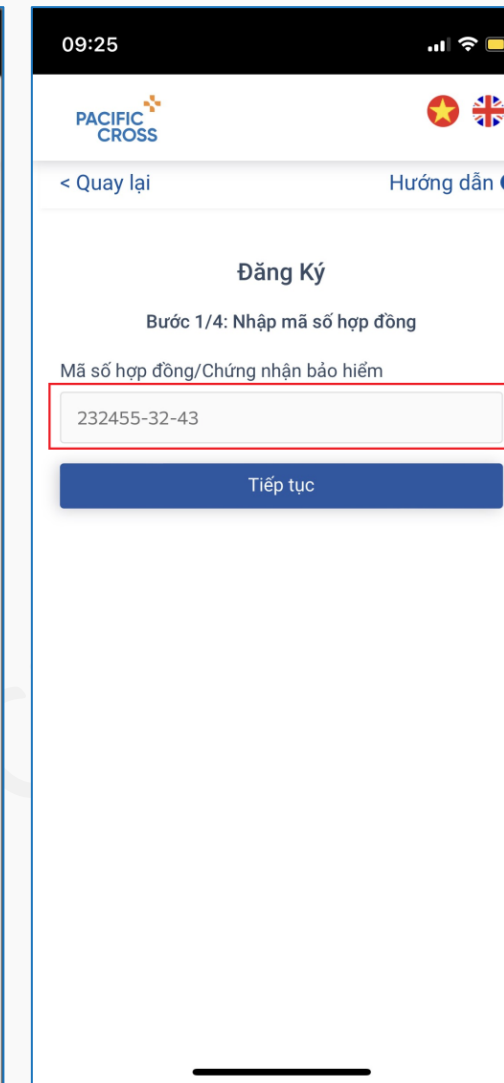
2.2 Hướng dẫn đăng ký bằng Apple/Google/Facebook



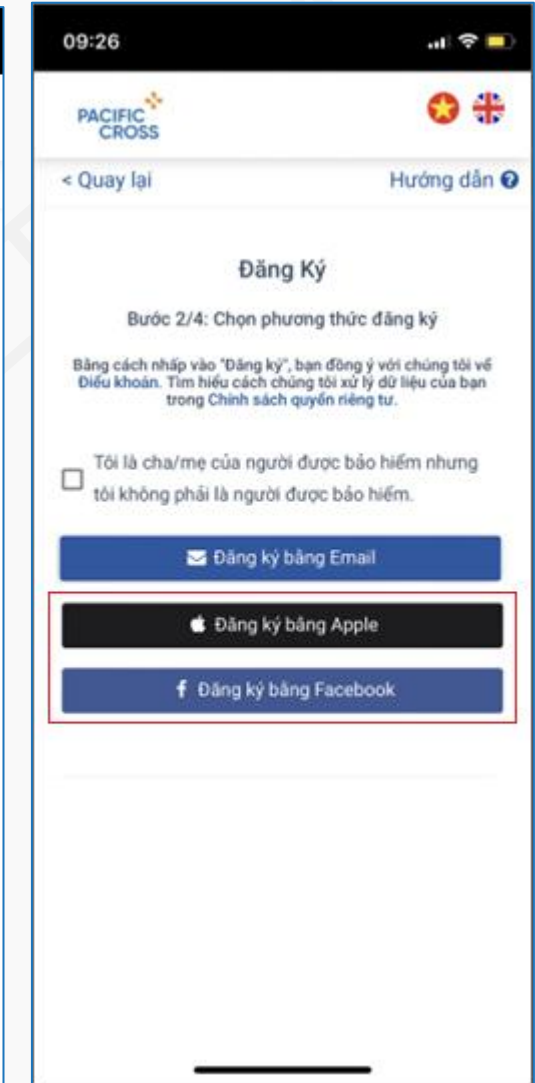
- B1: Từ màn hình đăng nhập, chọn **Đăng ký**
- B2: Nhập mã số hợp đồng
- B3: Chọn:
 - **Đăng ký bằng Apple** (trên iOS 13 trở lên)
 - **Đăng ký bằng Google** (các thiết bị dùng Android 7 trở lên)
 - **Đăng ký bằng Facebook**



B1



B2

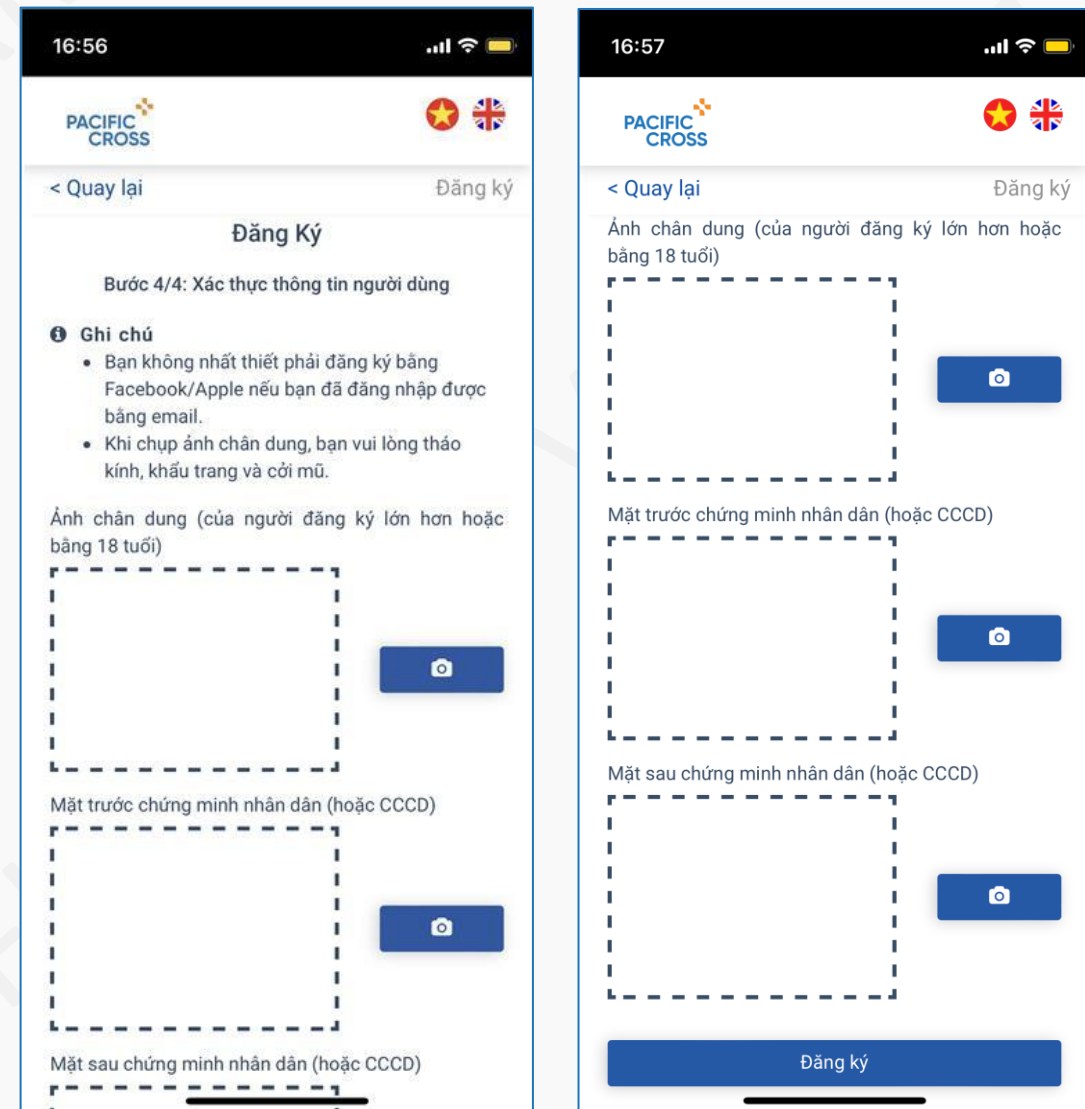


B3

2.2 Hướng dẫn đăng ký bằng Apple/Google/Facebook



- B4: Đăng nhập tài khoản Apple, Google, Facebook và đồng ý chia sẻ thông tin dịch vụ (nếu có hỏi)
- B5: Chụp ảnh chân dung, ảnh mặt trước và mặt sau chứng minh nhân dân (hoặc thẻ căn cước công dân, thẻ passport)
- B6: Chọn nút **Đăng ký**



B5

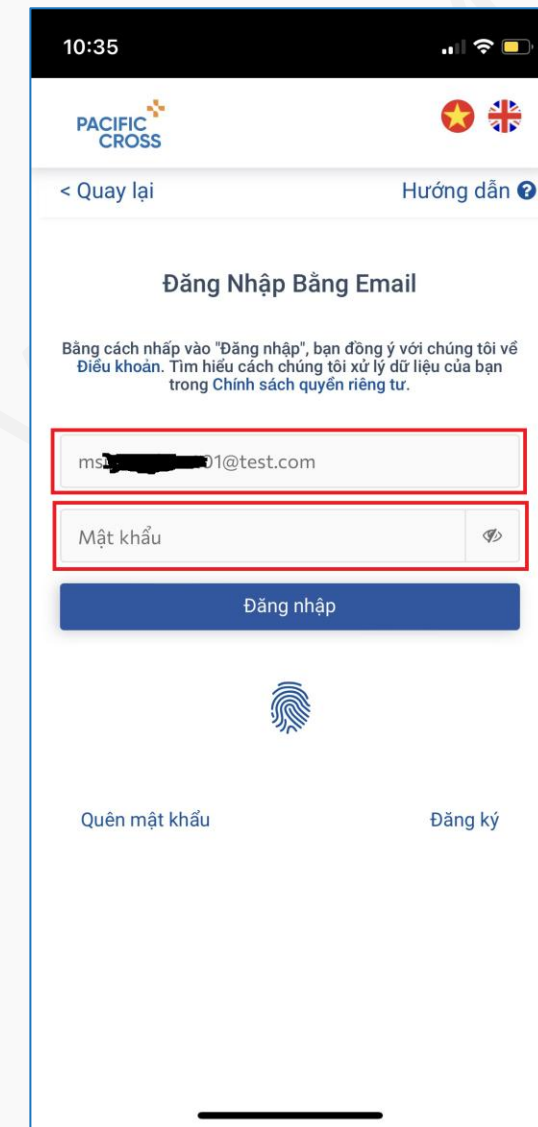
2.3 Hướng dẫn đăng nhập bằng Email



- B1: Chọn **Đăng nhập bằng Email**
- B2: Điền email, mật khẩu đã đăng ký và chọn **Đăng nhập**



B1



B2

2.4 Hướng dẫn đăng nhập bằng Vân tay (hoặc gương mặt)



- B1: Chọn vào biểu tượng vân tay trên màn hình đăng nhập.
- B2: Sử dụng vân tay, hoặc gương mặt của người sử dụng điện thoại để mở khóa.

Chú ý: Tính năng này chỉ mở sau khi đăng nhập thành công. Vân tay, gương mặt dùng để đăng nhập là vân tay, gương mặt có thể mở khóa màn hình điện thoại.

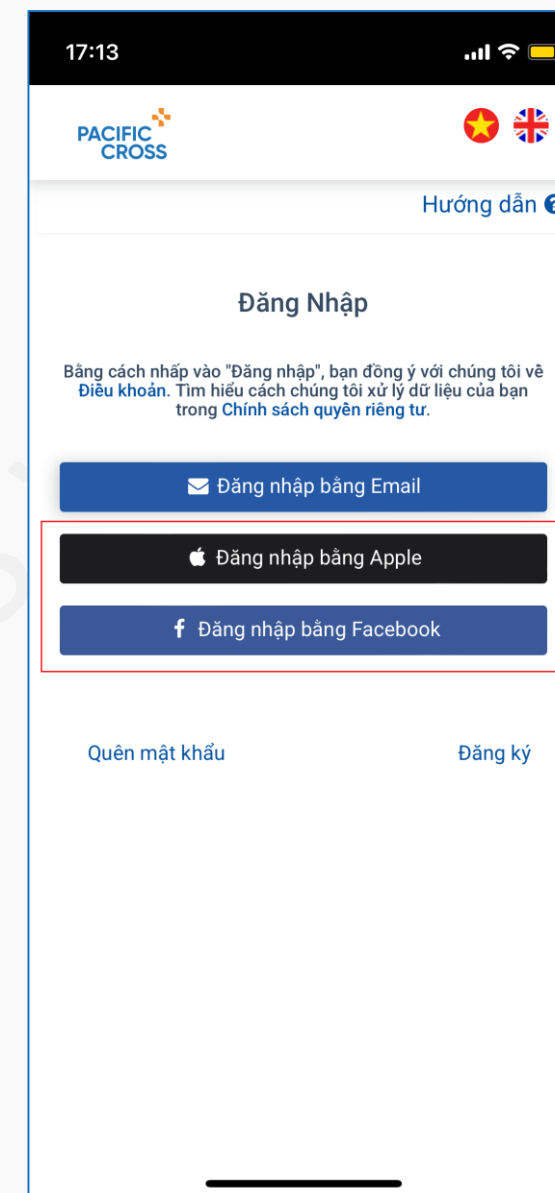


B1

2.5 Hướng dẫn đăng nhập bằng Apple/Google/Facebook



- B1: Chọn hình thức muốn đăng nhập:
 - *Đăng nhập bằng Apple (iOS)*
 - *Đăng nhập bằng Google (Android)*
 - *Đăng nhập bằng Facebook*
- B2: Đăng nhập tài khoản Apple, Google hoặc Facebook và đồng ý chia sẻ thông tin dịch vụ (nếu có hỏi).

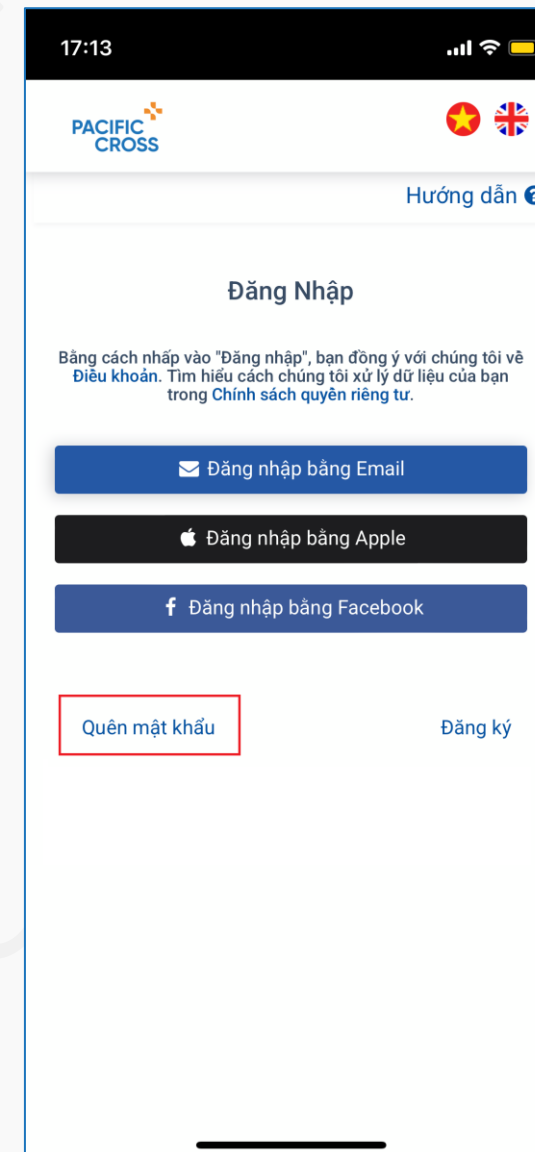


B1

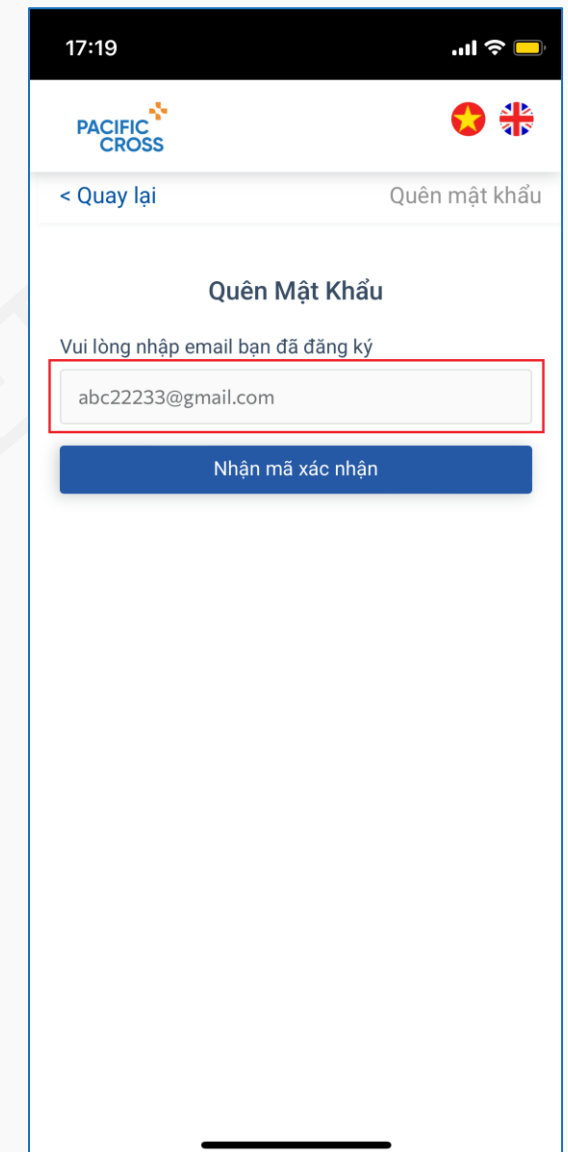
2.6 Hướng dẫn Quên mật khẩu



- B1: Từ màn hình đăng nhập chọn *Quên mật khẩu*
- B2: Nhập vào email đã dùng để đăng ký tài khoản và chọn *Nhận mã xác nhận*



B1



B2

2.6 Hướng dẫn Quên mật khẩu



- B3: Nhập mã xác nhận đã được gửi đến email của bạn và chọn **Tiếp tục**
- B4: Nhập mật khẩu, xác nhận mật khẩu và chọn **Tạo Mật Khẩu Mới**.

17:26

PACIFIC CROSS

< Quay lại Quên mật khẩu

Quên Mật Khẩu

Mã xác nhận đã được gửi tới email của Quý khách. Mã xác nhận sẽ hết hiệu lực sau 10 phút.

Vui lòng nhập email bạn đã đăng ký

abc22233@gmail.com

Gửi mã xác nhận lần nữa

Mã xác nhận từ email

88888888

Tiếp tục

B3

17:27

PACIFIC CROSS

< Quay lại Quên mật khẩu

Quên mật khẩu

Tạo Mật Khẩu Mới

Ghi chú:

- Mã xác nhận sẽ hết hạn vào lúc 17:34:56
- Mật khẩu phải có độ dài ít nhất 8 ký tự, chứa các chữ cái và số và không được có khoảng trắng.

Mật khẩu

.....

Xác nhận mật khẩu

.....

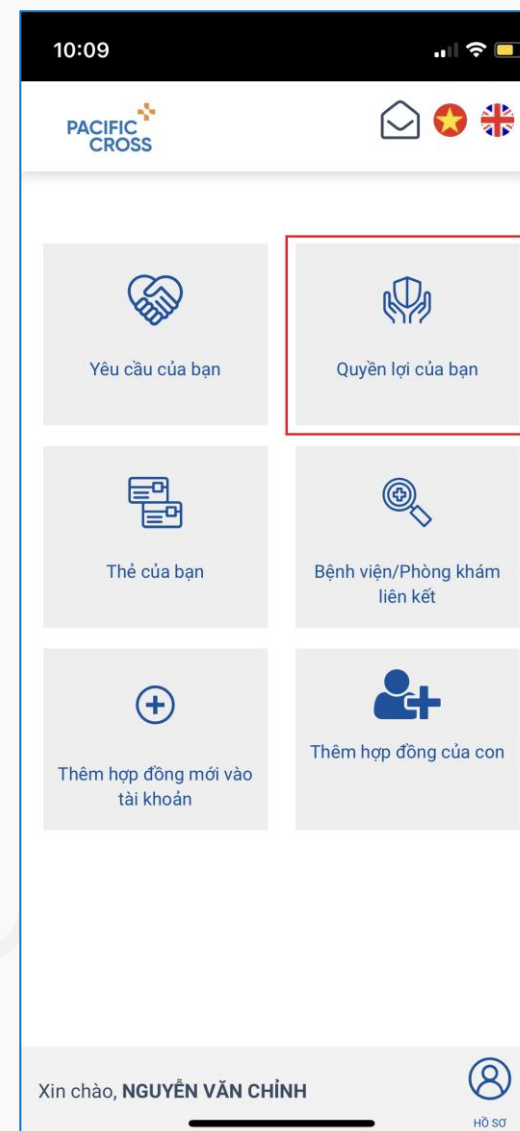
Tạo Mật Khẩu Mới

B4

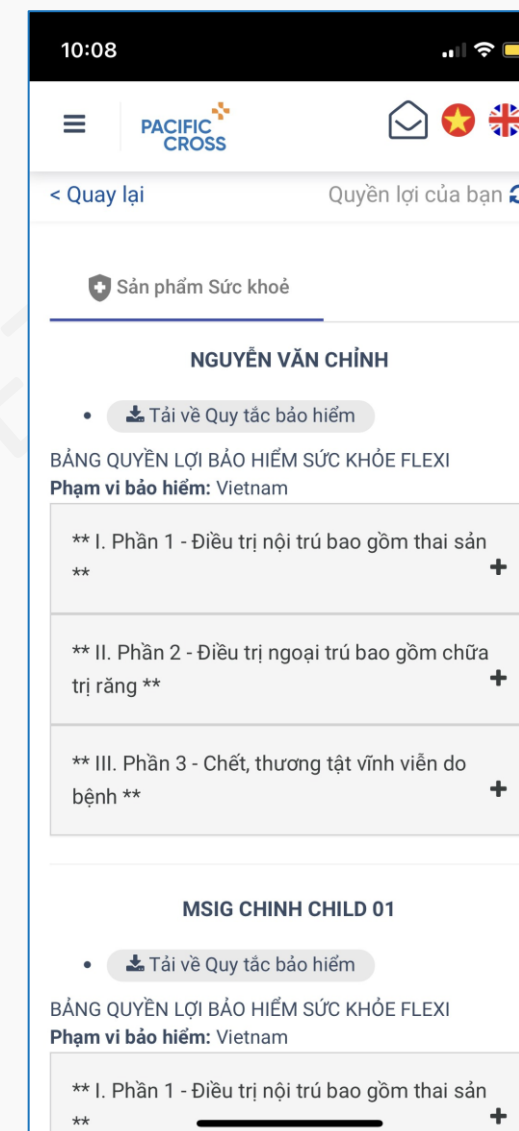
3. Xem quyền lợi bảo hiểm



- B1: Chọn vào menu *Quyền lợi của bạn* để xem quyền lợi bảo hiểm.
- B2: Xem danh sách thông tin về quyền lợi bảo hiểm của bạn và người phụ thuộc (nếu có). Bạn cũng có thể xem quy tắc bảo hiểm khi chọn vào Tải về Quy tắc bảo hiểm.



B1

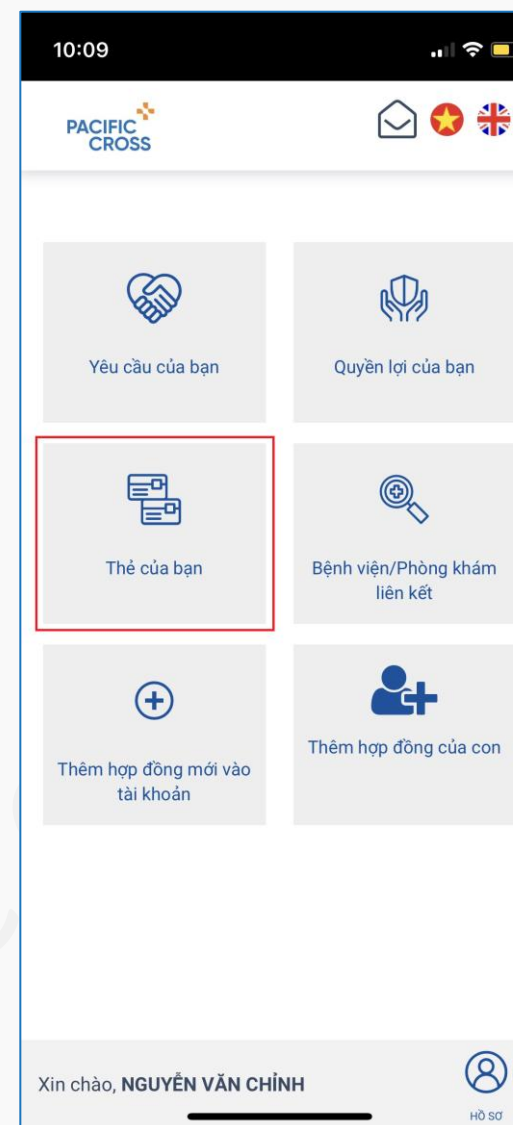


B2

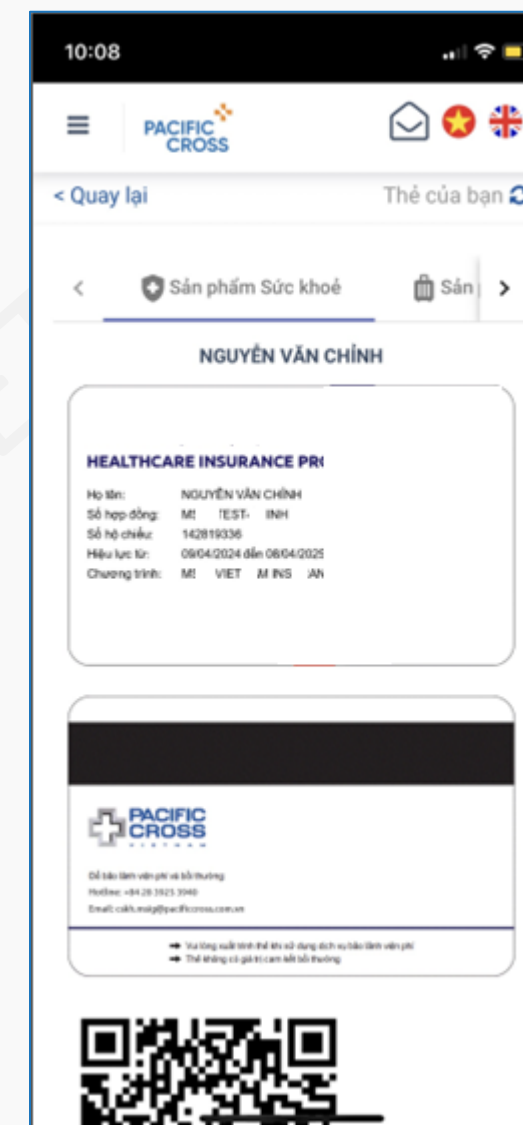
3.1 Xem thẻ bảo hiểm



- B1: Chọn vào menu *Thẻ của bạn* để xem hình ảnh thẻ bảo hiểm của bạn và người phụ thuộc
- B2: Thông tin về thẻ bảo hiểm của bạn và người phụ thuộc dưới 18 tuổi (nếu có)



B1

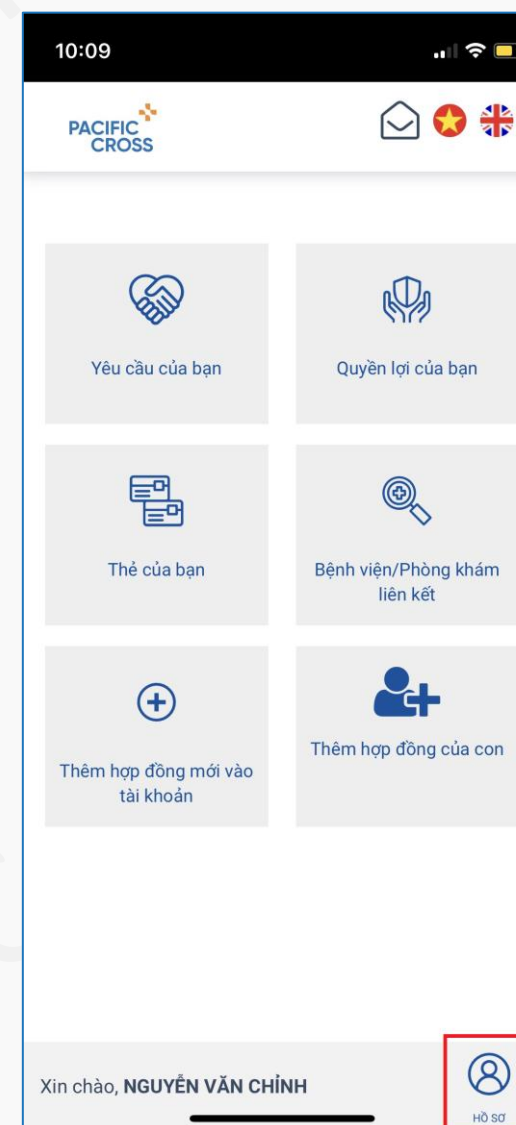


B2

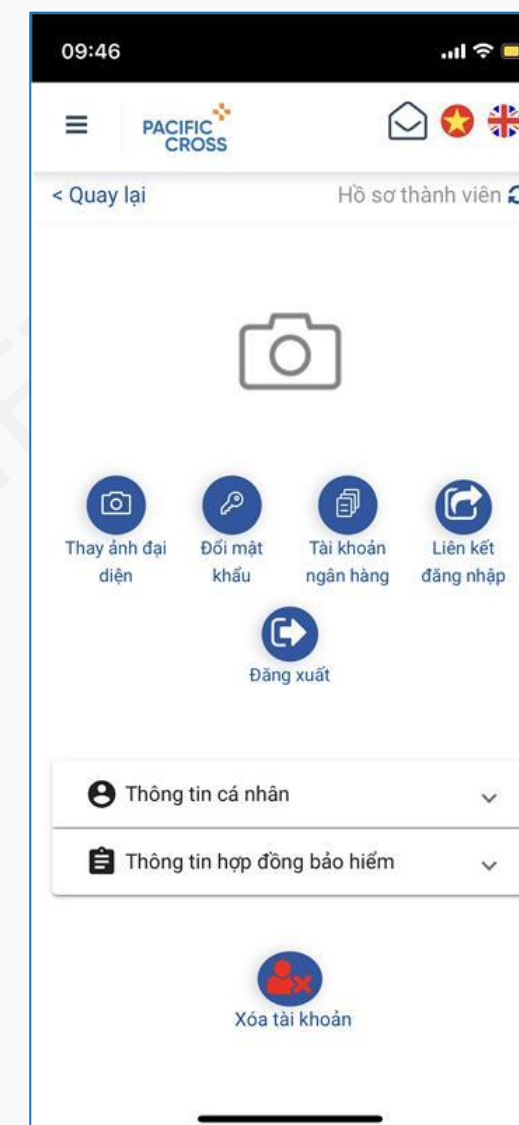
4. Xem thông tin tài khoản



- B1: Chọn **Hồ Sơ** để xem thông tin tài khoản
- B2: Các tính năng trong phần hồ sơ:
 - a. Đổi mật khẩu
 - b. Thêm & cập nhật tài khoản ngân hàng
 - c. Liên kết hình thức đăng nhập khác
 - d. Thay ảnh đại diện
 - e. Đăng xuất
 - f. Xóa tài khoản



B1



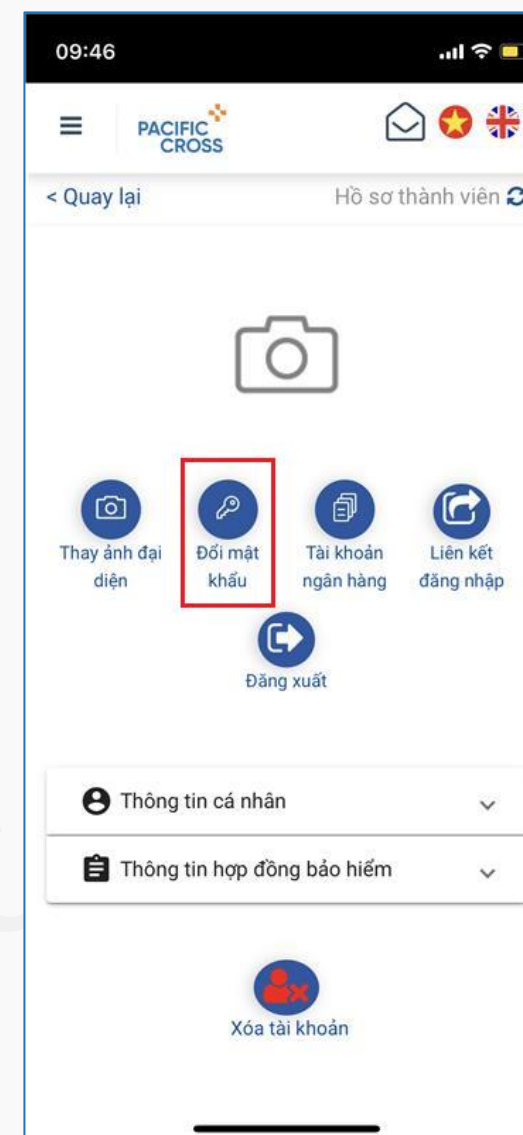
B2

4.1 Đổi mật khẩu

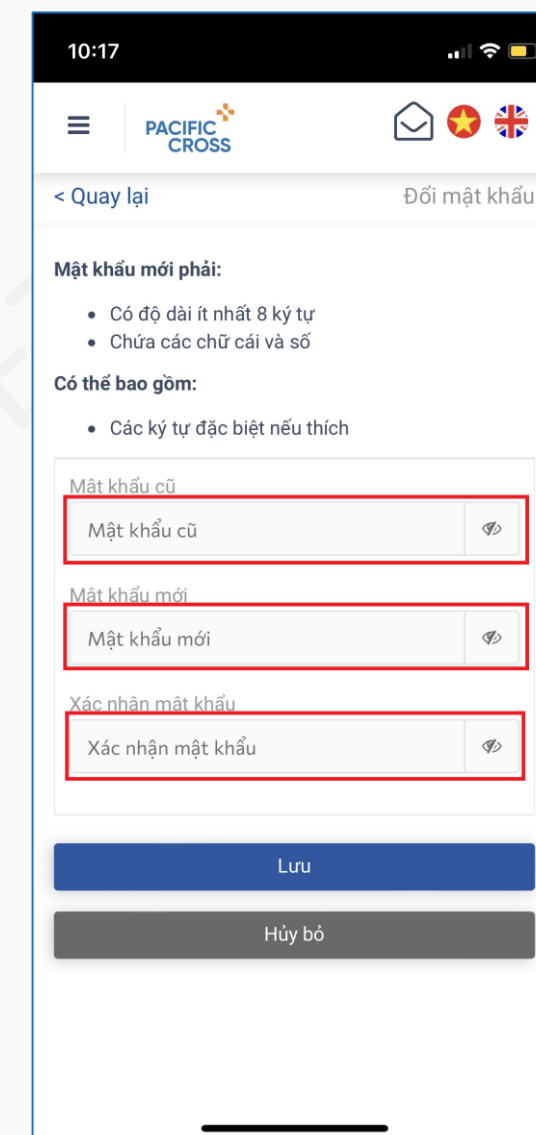


- B1: Vào mục *Hồ Sơ*
- B2: Chọn *Đổi mật khẩu*
- B3: Nhập mật khẩu cũ, mật khẩu mới và chọn *Lưu*

Lưu ý: có thể chọn vào biểu tượng hình con mắt để hiện mật khẩu.



B2

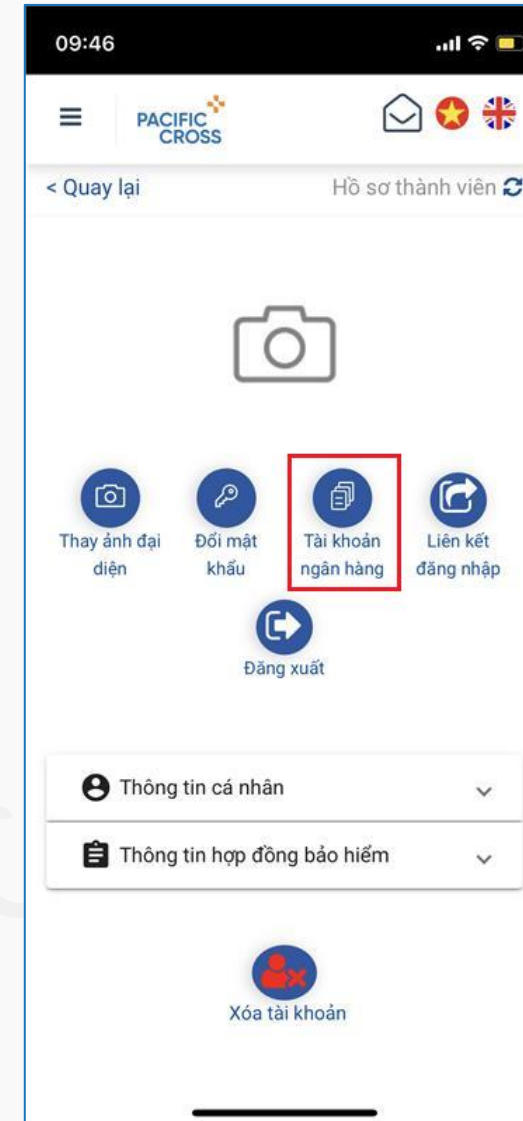


B3

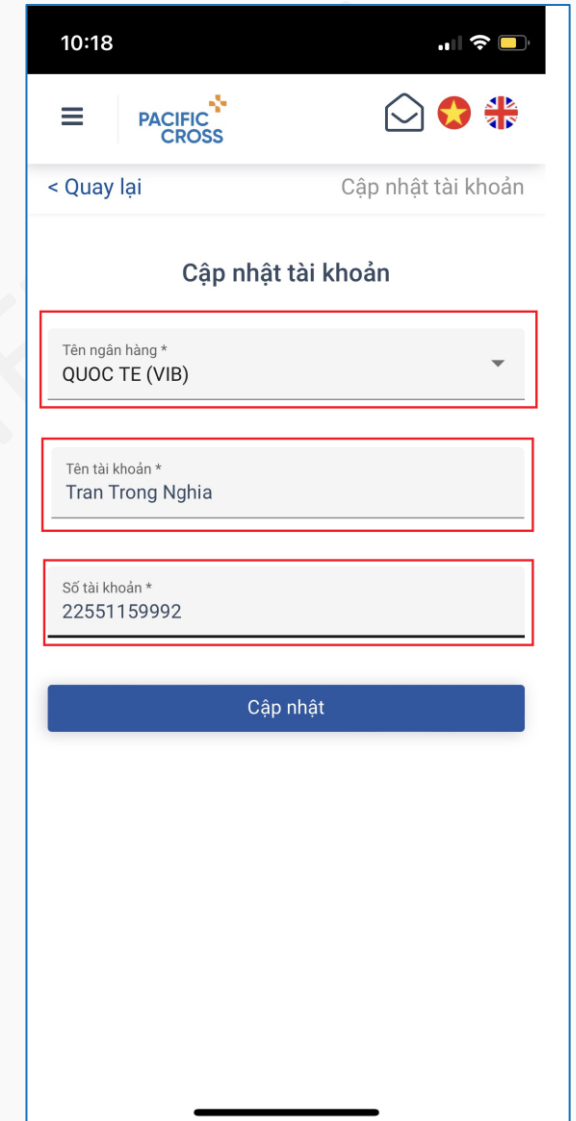


4.2 Thêm và Cập nhật tài khoản ngân hàng

- ❖ Mục đích: tạo tài khoản ngân hàng để dùng khi tạo yêu cầu bồi thường.
- ❖ Các bước thêm tài khoản ngân hàng như sau:
 - B1: Vào mục *Hồ sơ*
 - B2: Chọn *Tài khoản ngân hàng*
 - B3: Chọn *Thêm tài khoản ngân hàng*
 - B4: Nhập thông tin tài khoản ngân hàng và chọn *Lưu*



B2



B3

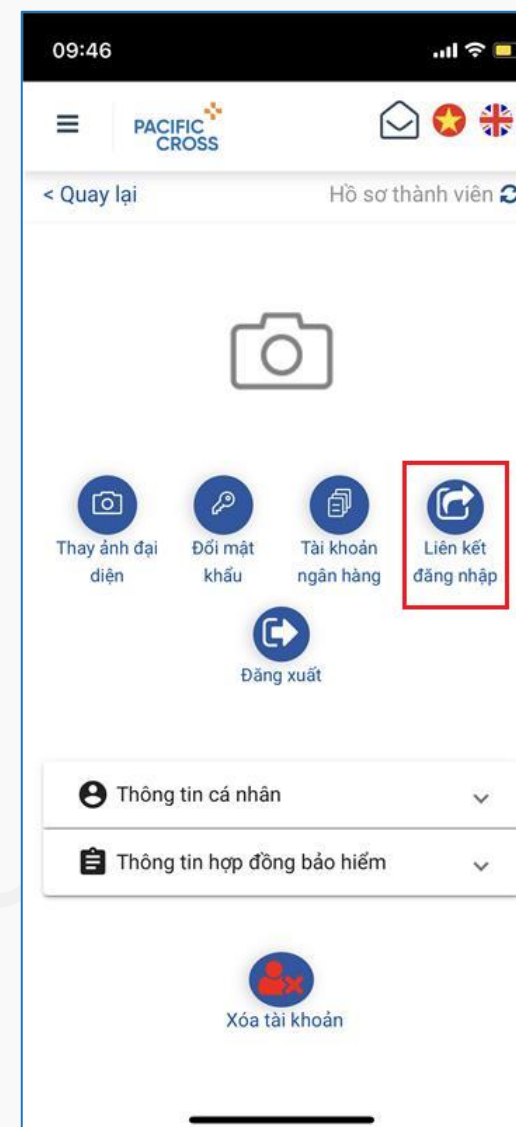
4.3 Liên kết hình thức đăng nhập khác



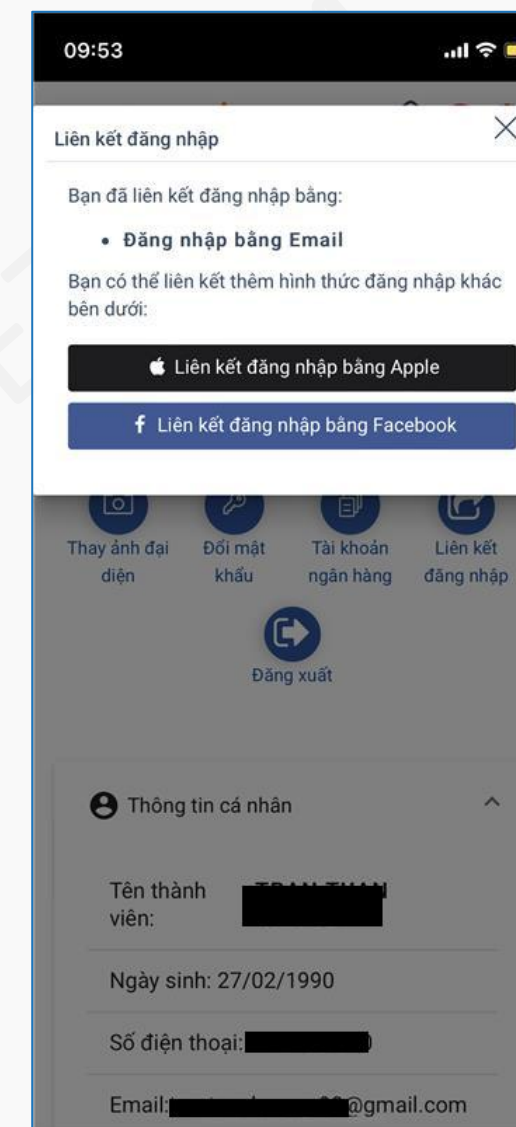
❖ Mục đích: để liên kết thêm các hình thức đăng nhập khác khi bạn đã đăng nhập thành công bằng 1 phương thức nào đó.

❖ Các bước như sau:

- B1: Vào mục *Hồ sơ*
- B2: Chọn *Liên kết đăng nhập*
- B3: Chọn hình thức đăng nhập muốn liên kết:
 - Liên kết đăng nhập bằng Apple (iOS)
 - Liên kết đăng nhập bằng Google (Android)
 - Liên kết đăng nhập bằng Facebook
 - Liên kết đăng nhập bằng Email
- B4: Đăng nhập các hình thức vừa chọn ở trên và xác nhận đồng ý nếu ứng dụng cần yêu cầu.



B2



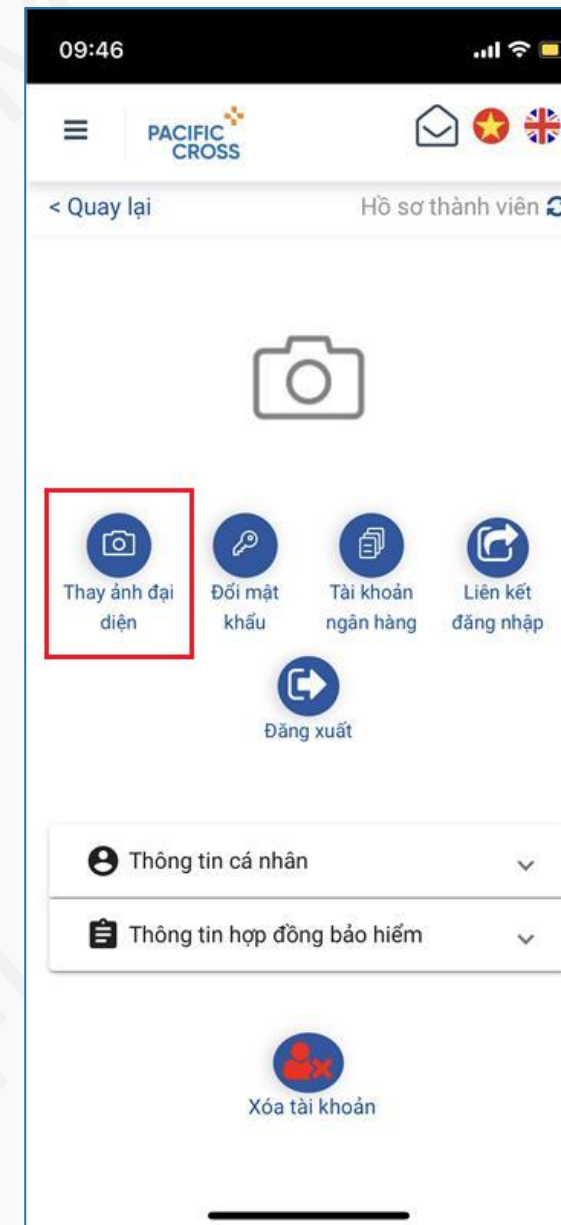
B3

4.4 Thay ảnh đại diện

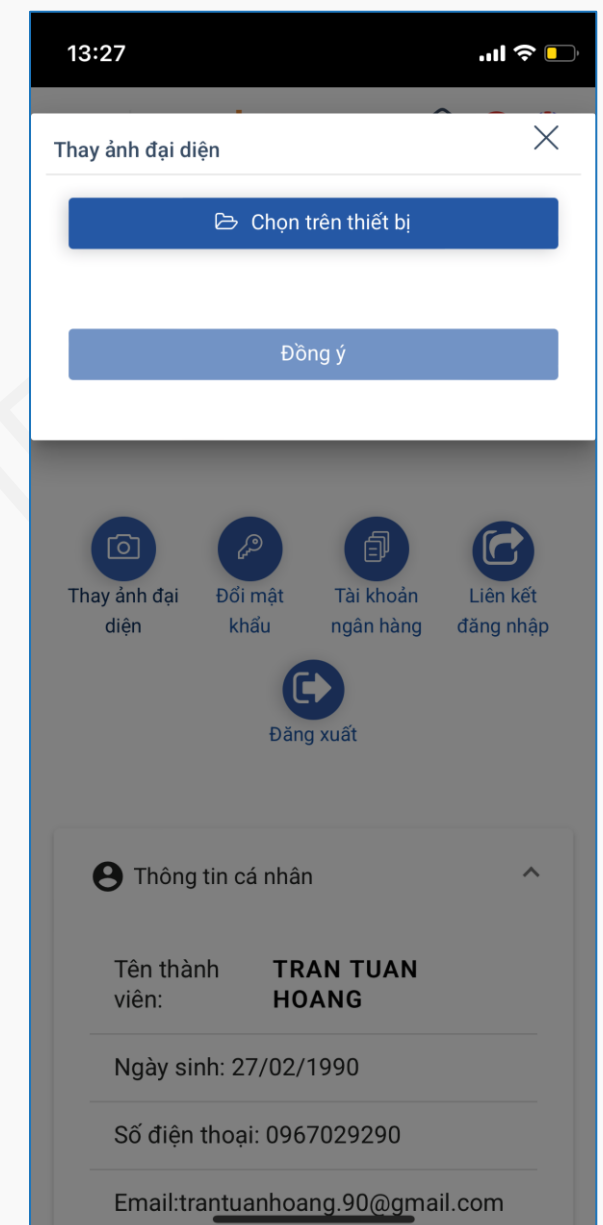
❖ Mục đích: Thay đổi ảnh đại diện

❖ Các bước như sau:

- B1: Vào mục **Hồ sơ**
- B2: Chọn **Thay ảnh đại diện**
- B3: Chọn **Chọn trên thiết bị** để chọn tìm ảnh và nhấn **Đồng ý**



B2

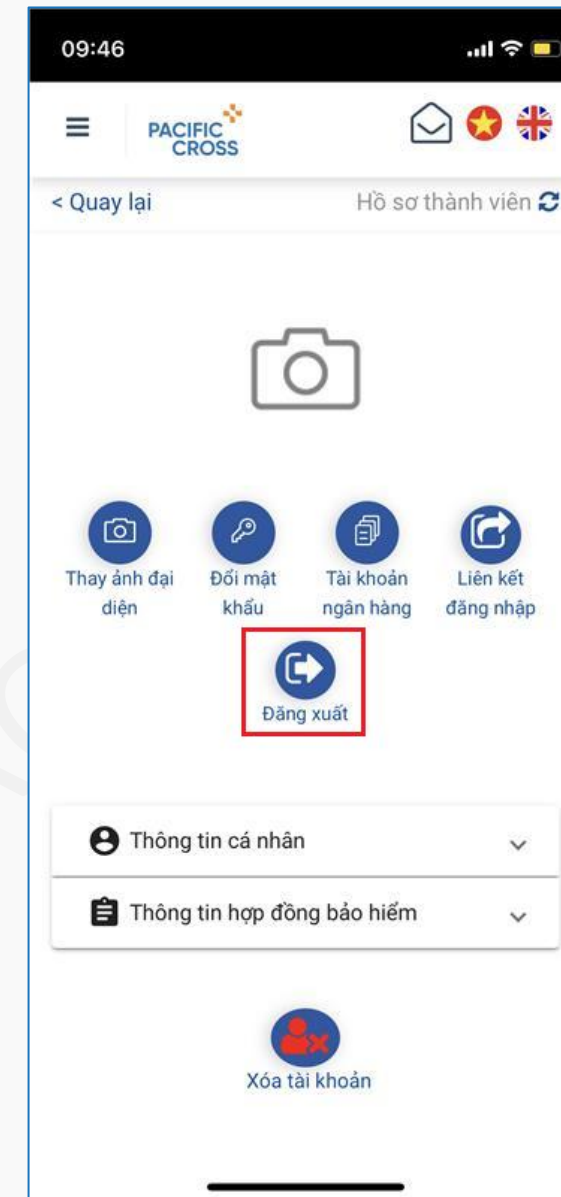


B3

4.5 Đăng xuất



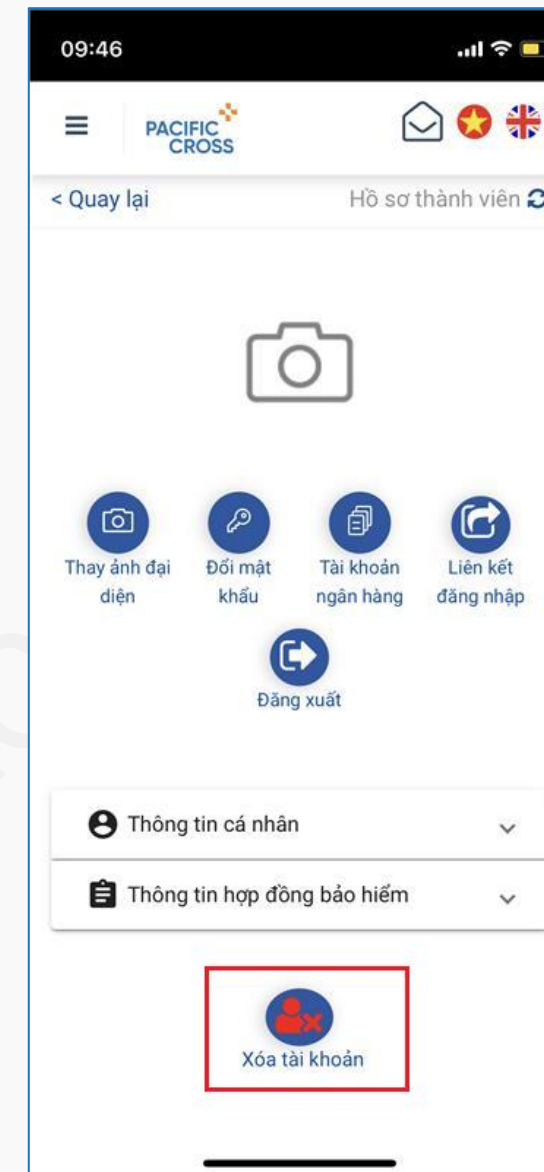
- B1: Vào mục *Hồ sơ*
- B2: Chọn *Đăng xuất* và xác nhận đồng ý



B2

4.6 Xóa tài khoản

- ❖ Mục đích: để xóa tài khoản hiện tại và lịch sử bồi thường liên quan. Có thể đăng ký lại mới sau khi xóa.
- ❖ Các bước như sau:
 - B1: Vào mục *Hồ sơ*
 - B2: Chọn *Xóa tài khoản* và xác nhận đồng ý

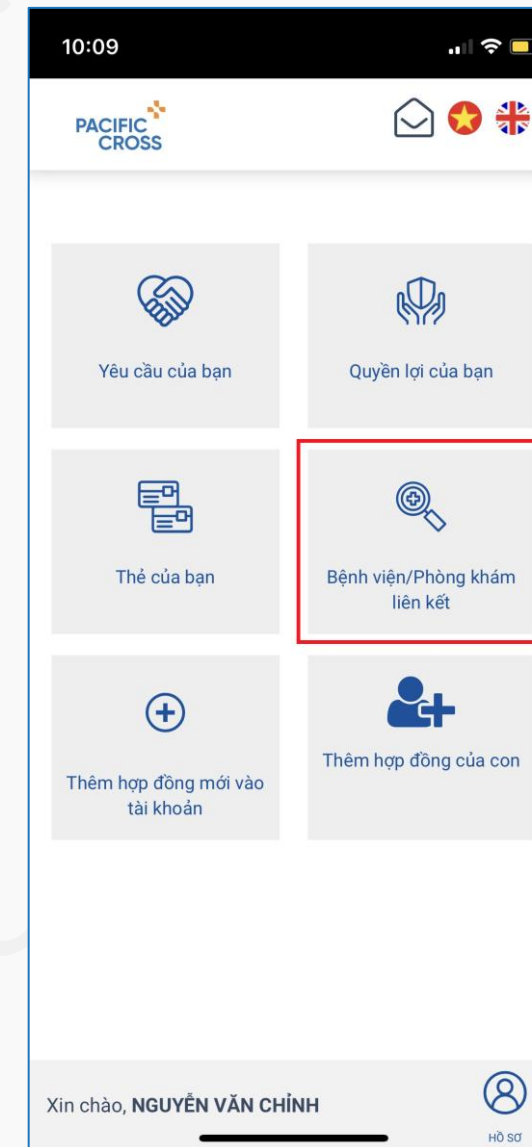


B2

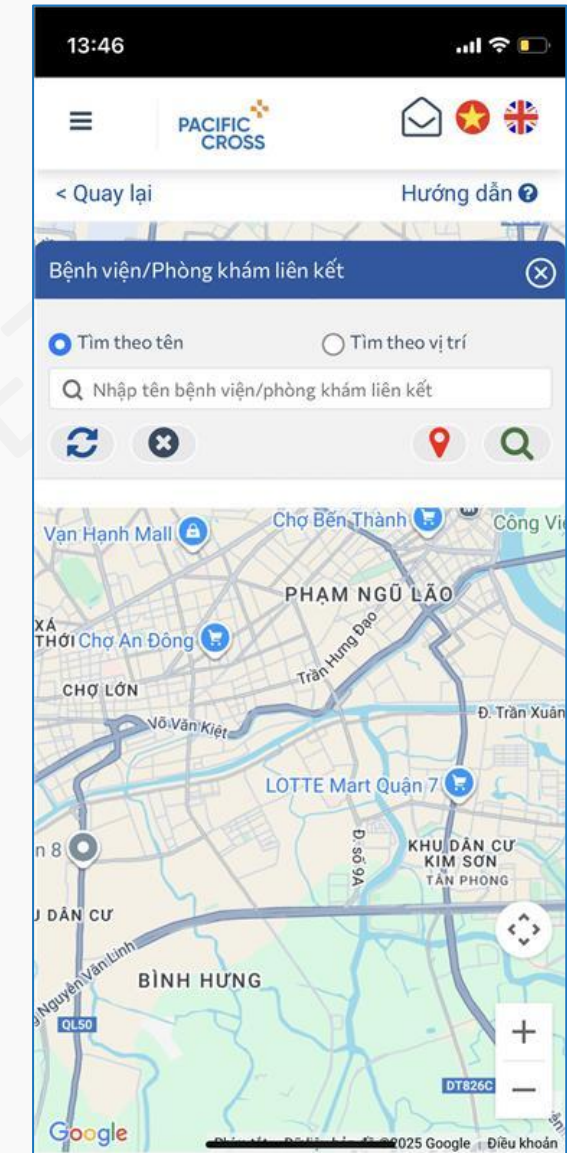
5. Tìm bệnh viện/phòng khám liên kết



- B1: Chọn vào menu *Bệnh viện/ Phòng khám liên kết*
- B2: Có thể tìm bệnh viện phòng khám theo 3 cách:
 - a. Tìm theo tên
 - b. Tìm theo vị trí
 - c. Tìm gần vị trí hiện tại



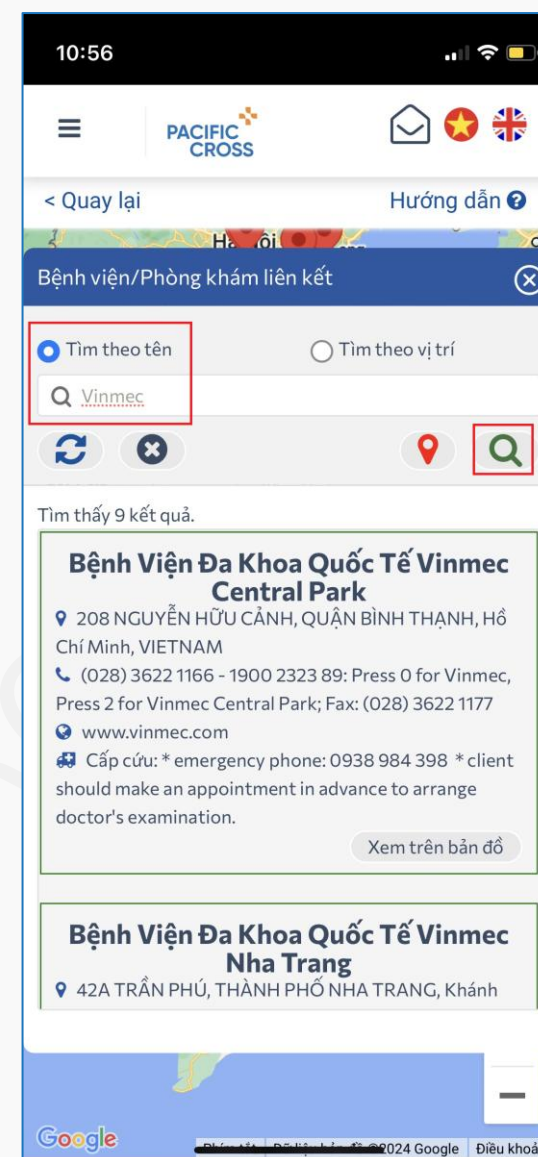
B1



B2

5.1 Tìm theo tên

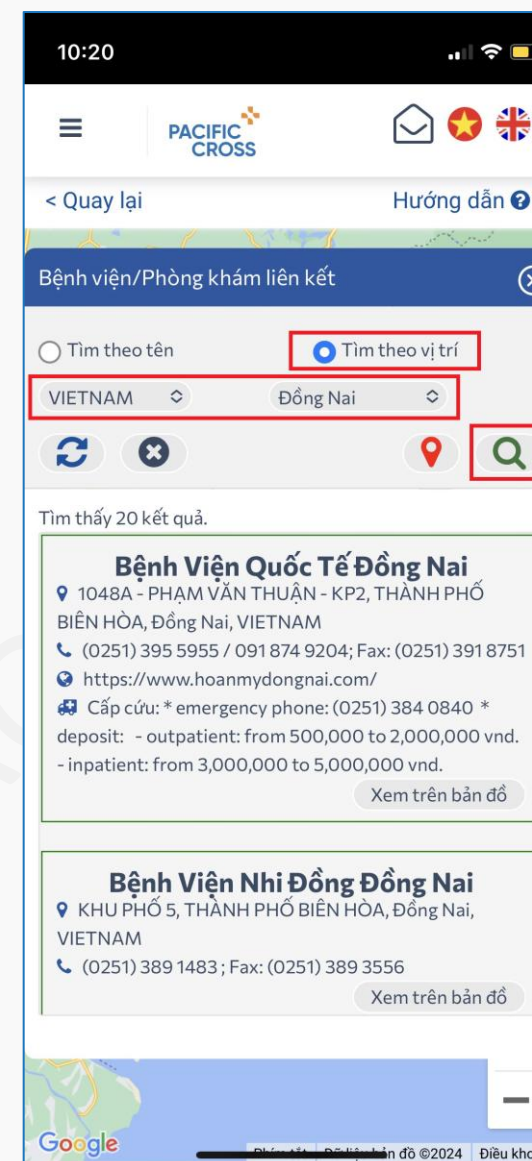
- B1: Chọn vào *Bệnh viện/Phòng khám liên kết*
- B2: Chọn *Tìm theo tên*
- B3: Nhập vào tên bệnh viện/phòng khám cần tìm
- B4: Chọn vào biểu tượng tìm kiếm



B2

5.2 Tìm theo vị trí

- B1: Chọn vào *Bệnh viện/Phòng khám liên kết*
- B2: Chọn *Tìm theo vị trí*
- B3: Chọn vào Quốc gia, tỉnh/ thành phố cần tìm
- B4: Chọn vào biểu tượng tìm kiếm

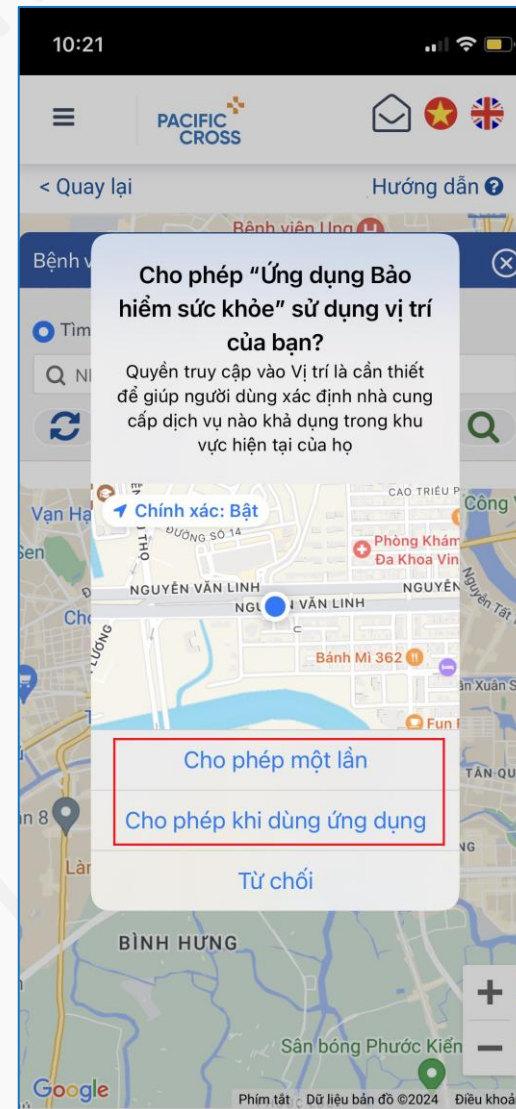


B2

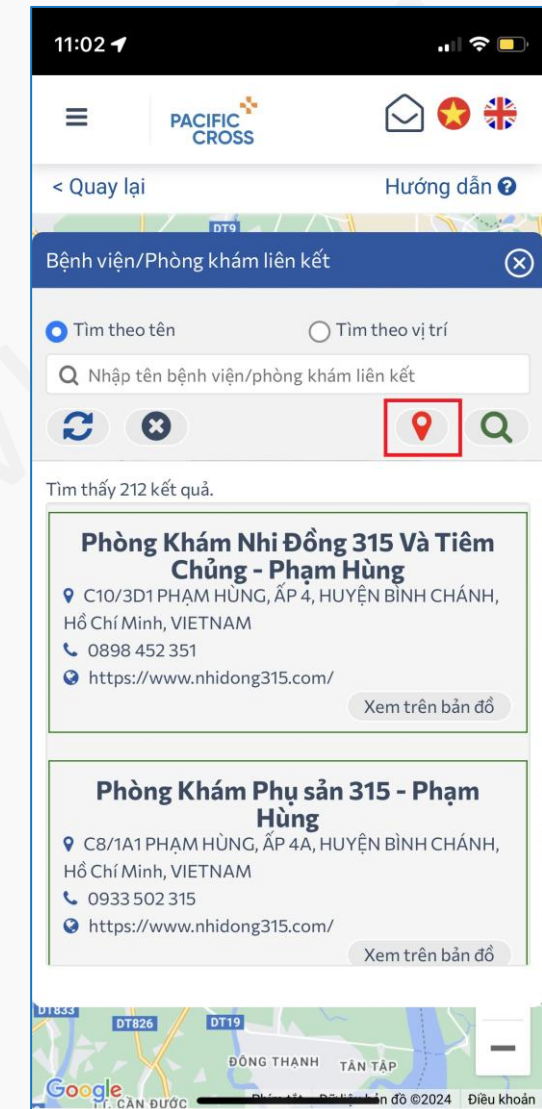
5.3 Tìm gần vị trí hiện tại



- B1: Chọn vào *Bệnh viện/Phòng khám liên kết*
- B2: Mở GPS và cho phép ứng dụng truy cập GPS
- B3: Chọn vào biểu tượng định vị



B2



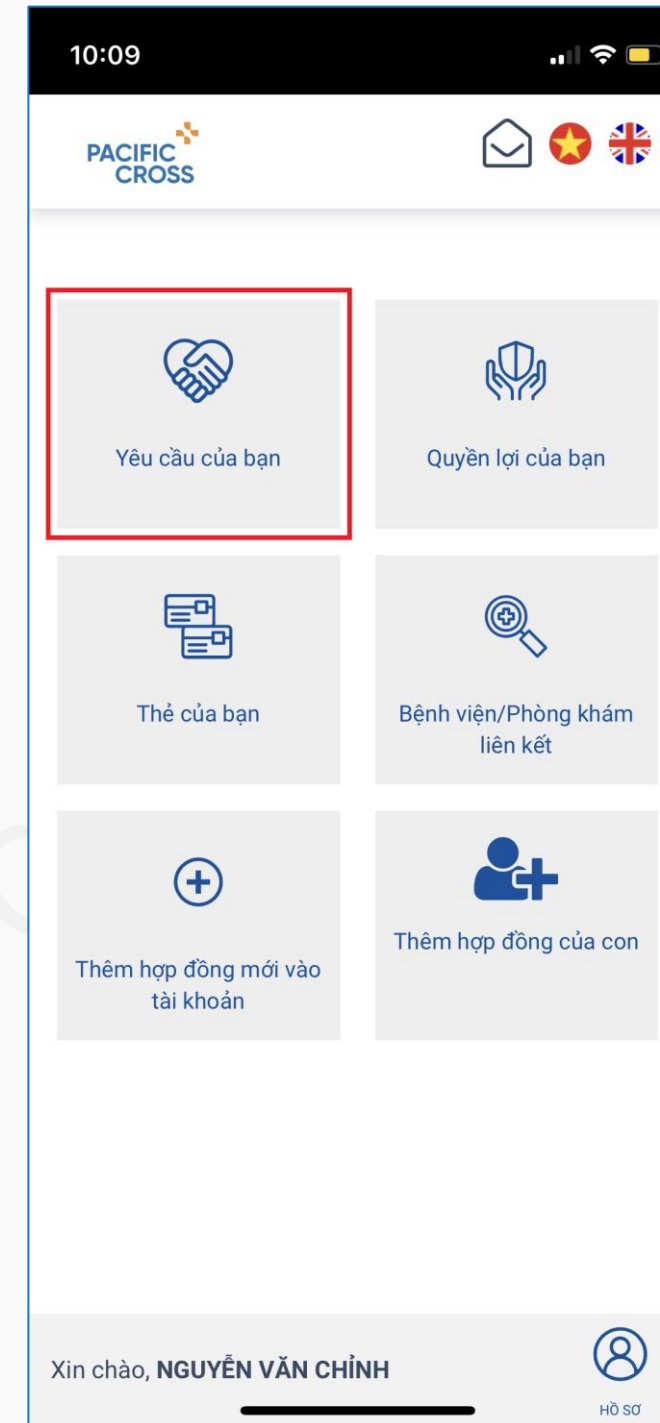
B3

6. Yêu cầu bồi thường



Nội dung:

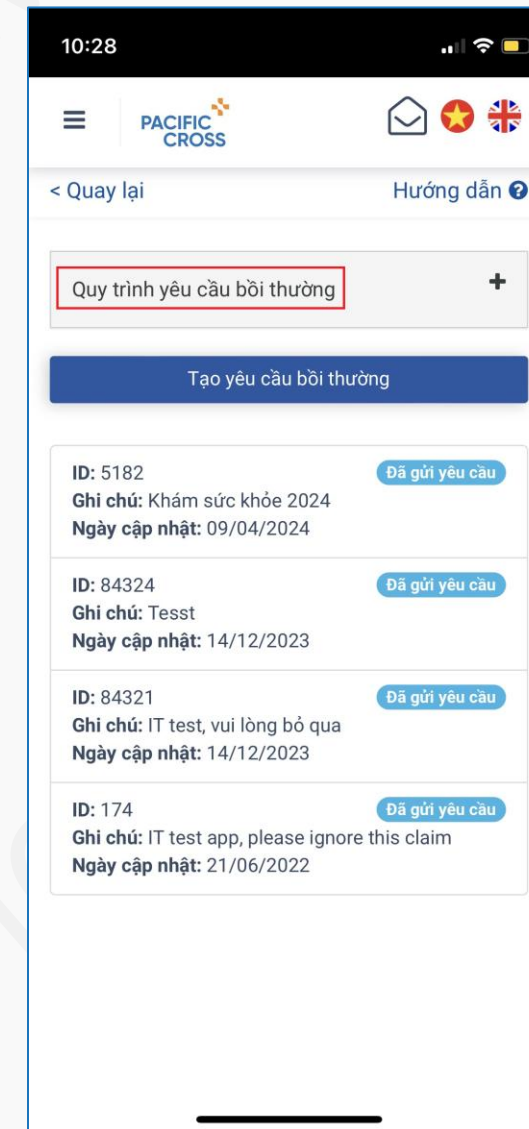
- a. Xem quy trình bồi thường
- b. Tạo yêu cầu bồi thường
- c. Xem trạng thái yêu cầu bồi thường
- d. Bổ sung hồ sơ cho yêu cầu bồi thường
- e. Đồng ý hay từ chối yêu cầu bồi thường



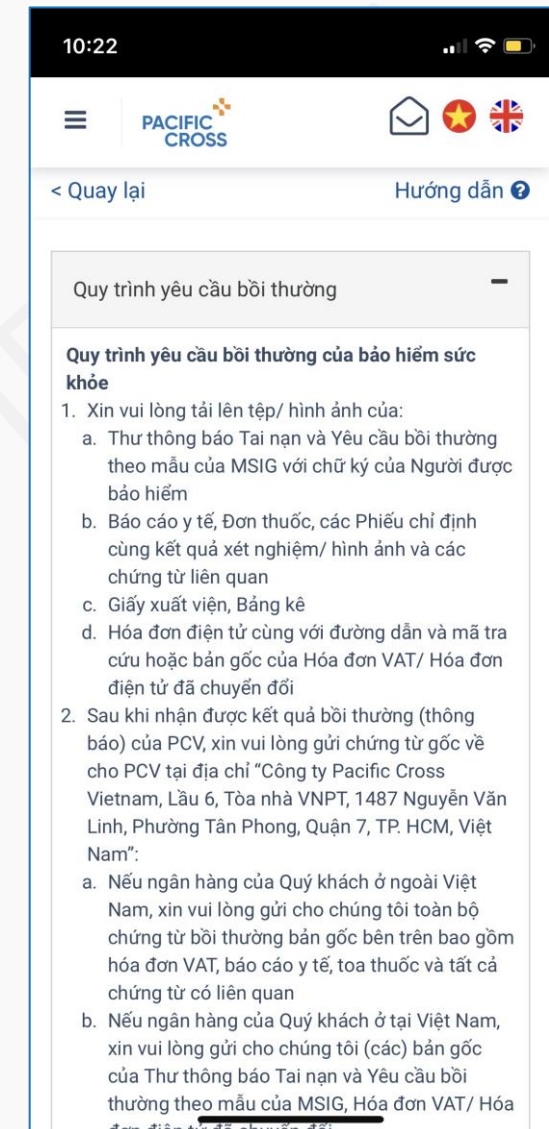
6.1 Xem quy trình bồi thường



- B1: Chọn vào menu *Yêu cầu của bạn*
- B2: Chọn vào quy trình để xem Quy trình bồi thường



B2



B2

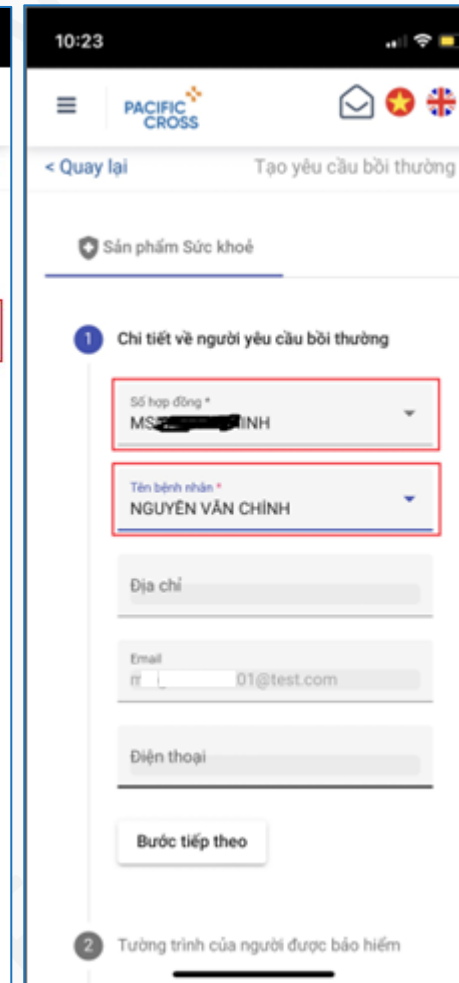
6.2 Tạo yêu cầu bồi thường



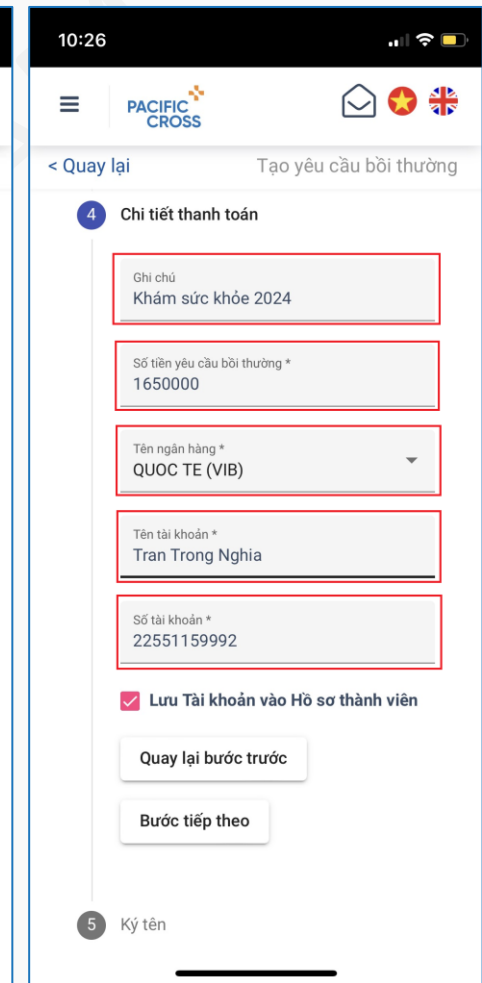
- B1: Chọn vào *Yêu cầu của bạn*
- B2: Chọn vào *Tạo yêu cầu bồi thường*
- B3: Nhập các thông tin cần thiết:
 - Chọn hợp đồng, chọn người được bảo hiểm
 - Nhập thông tin khám/bệnh liên quan
 - Đính kèm hình ảnh hóa đơn, chứng từ tài liệu
 - Nhập/kiểm tra thông tin tài khoản ngân hàng, nhập số tiền và ghi chú
 - Xác nhận đồng ý điều khoản



B2



B3

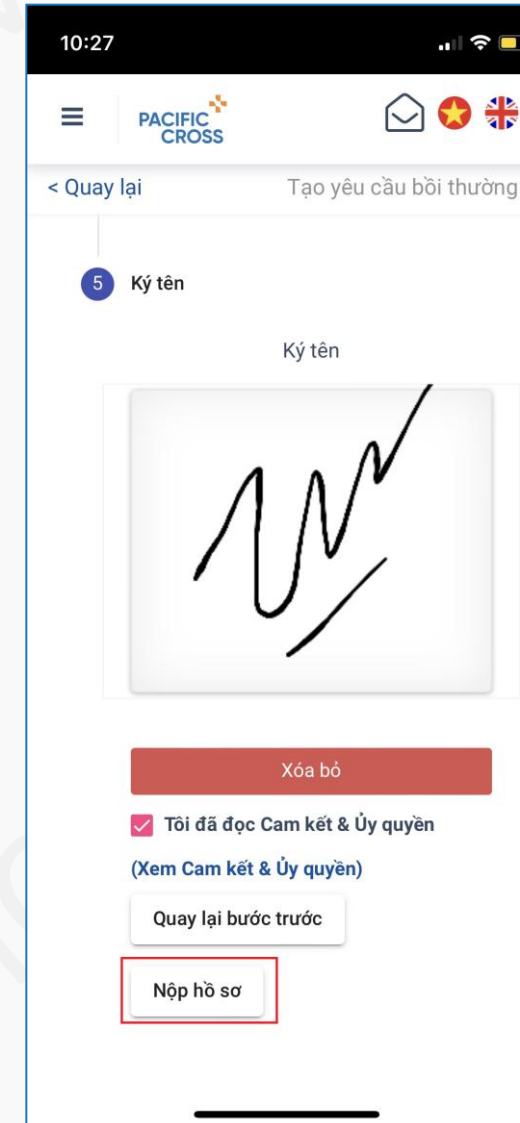


6.2 Tạo yêu cầu bồi thường

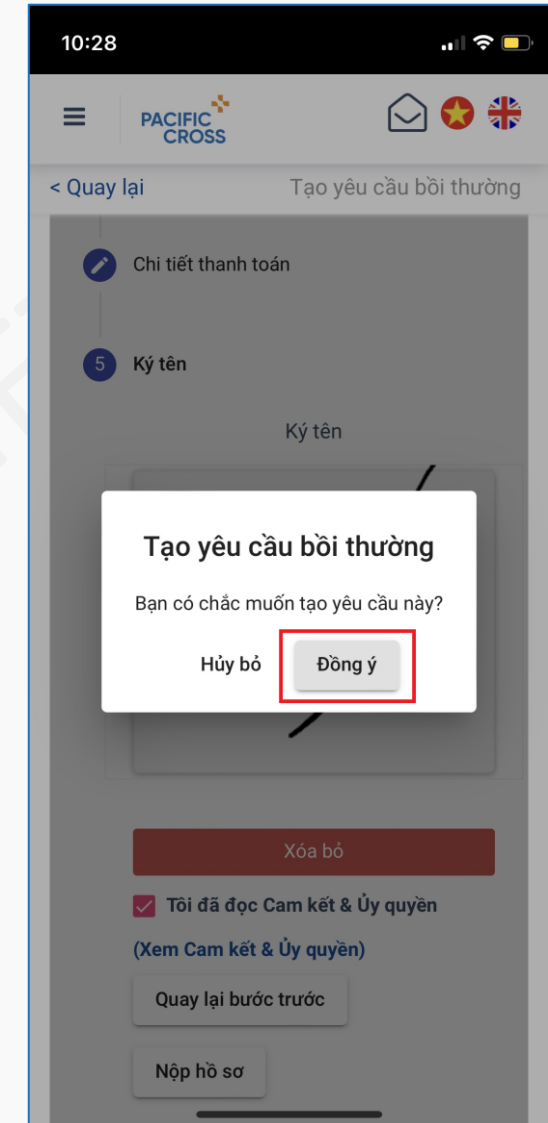


- B4: Kí tên và chọn **Nộp hồ sơ**
- B5: Chọn **Đồng ý**

Lưu ý: Trong trường hợp nộp thiếu hóa đơn, tài liệu, ... bạn có thể nộp bổ sung hồ sơ nhiều lần trong vòng 48h kể từ lúc thêm mới yêu cầu bồi thường.



B4

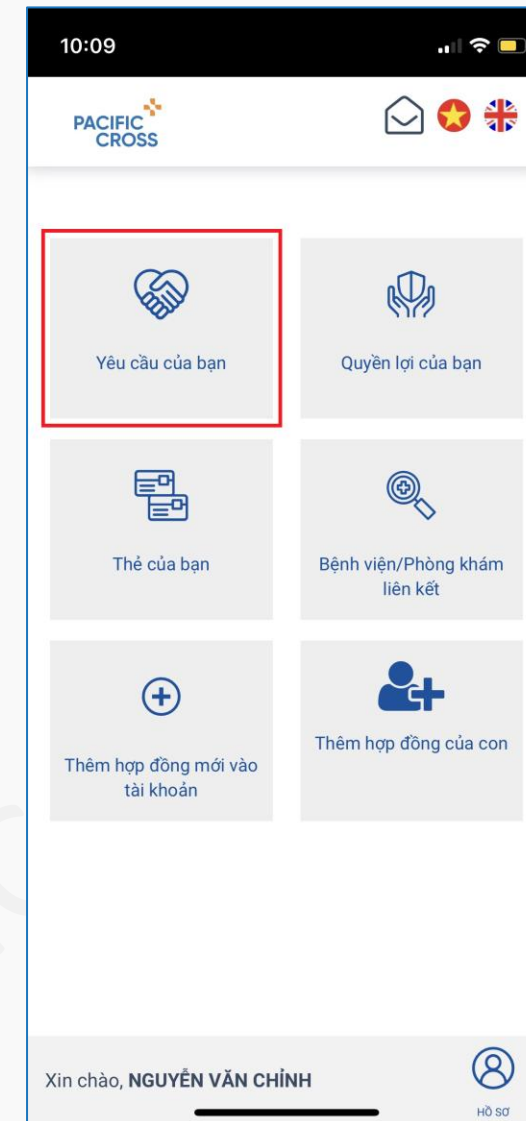


B5

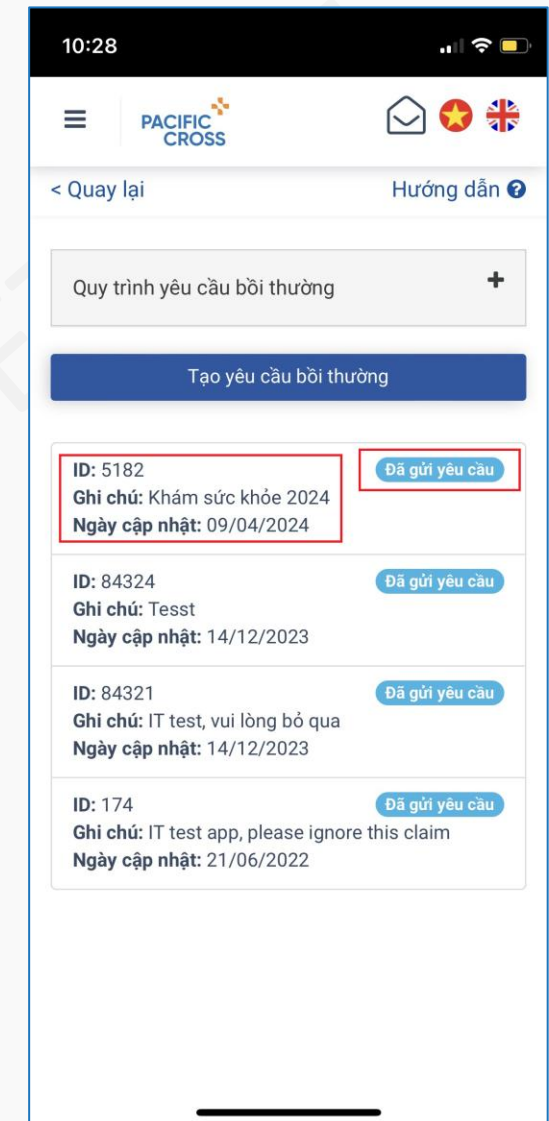
6.3 Xem trạng thái yêu cầu bồi thường



- Vào menu *Yêu cầu của bạn*. Tại đây sẽ hiển thị danh sách các yêu cầu bồi thường của bạn và người phụ thuộc (do bạn tạo yêu cầu).
- Trong mỗi yêu cầu sẽ có các thông tin trạng thái yêu cầu, ID, ngày cập nhật.
- Bạn có thể chọn vào yêu cầu bồi thường để xem thông tin chi tiết.



B1



B2

6.3 Xem trạng thái yêu cầu bồi thường



Yêu cầu bồi thường sẽ có các trạng thái sau:

1. **Đã gửi yêu cầu:** trạng thái sau khi tạo yêu cầu bồi thường.
2. **Cần bổ sung thông tin:** trạng thái cần bổ sung thêm thông tin/ảnh chụp hóa đơn,... để có thể xử lý yêu cầu bồi thường. Bạn có thể bổ sung bằng cách làm theo các bước nộp bổ sung hồ sơ ở phần tiếp theo.
3. **Đã bổ sung thông tin:** trạng thái sau khi bổ sung thông tin cho yêu cầu bồi thường.
4. **Đang xử lý:** trạng thái khi yêu cầu thường của bạn đang được giải quyết.
5. **Cần bạn chấp nhận:** trạng thái sau khi đã có kết quả bồi thường, cần bạn xác nhận lại. Lưu ý, nếu sau một khoảng thời gian nhất định mà chưa có hồi âm của bạn, chúng tôi mặc định bạn đã chấp nhận kết quả bồi thường đó.
6. **Đã trả lời. Đợi phúc đáp:** trạng thái sau khi bạn đã từ chối kết quả bồi thường, đợi bên phía chúng tôi phúc đáp lại.
7. **Hoàn tất:** trạng thái khi yêu cầu bồi thường đã xử lý xong phía nhà bảo hiểm. Trong trường hợp nhà bảo hiểm chấp nhận bồi thường, bạn cần gửi các giấy tờ gốc cần thiết đến địa chỉ được thông báo để nhà bảo hiểm xác nhận trước khi chuyển tiền bồi thường.
8. **Đã thanh toán:** trạng thái sau khi chúng tôi đã thanh toán yêu cầu bồi thường (chuyển tiền) cho bạn.

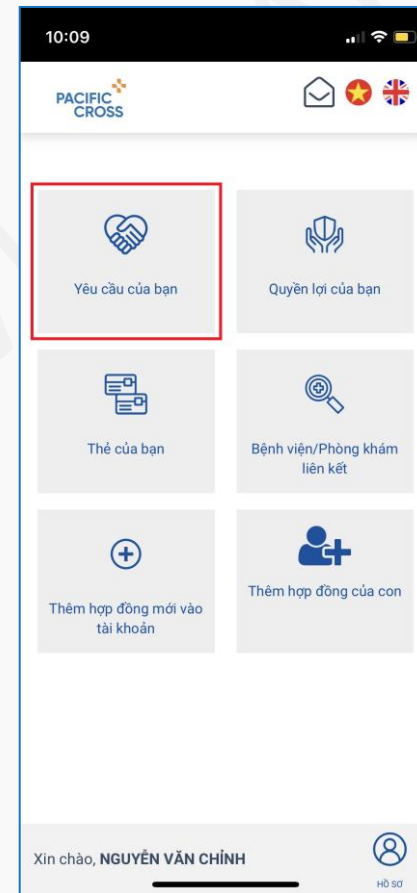
6.4 Bổ sung hồ sơ cho yêu cầu bồi thường



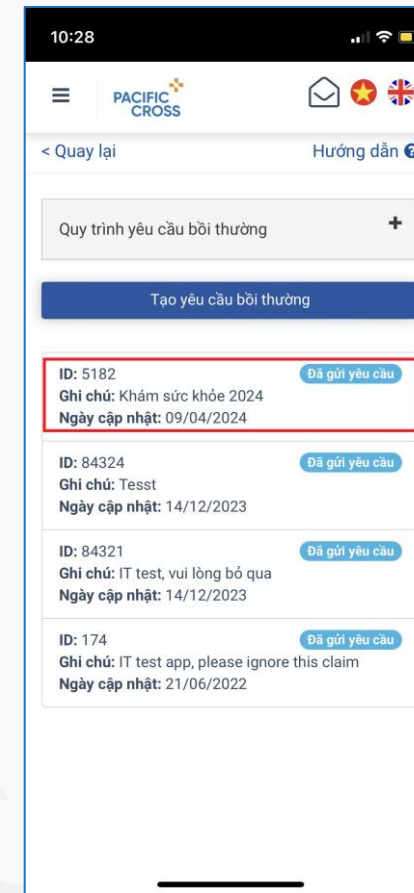
- B1: Vào menu *Yêu cầu của bạn*
- B2: Chọn vào yêu cầu bồi thường cần bổ sung để xem thông tin chi tiết
- B3: Kéo đến phần *bổ sung hồ sơ*
- B4: Đính kèm ảnh, tài liệu, ghi chú cần bổ sung và chọn *Bổ sung Hồ sơ*

Lưu ý: bạn chỉ có thể bổ sung hồ sơ trong trường hợp sau:

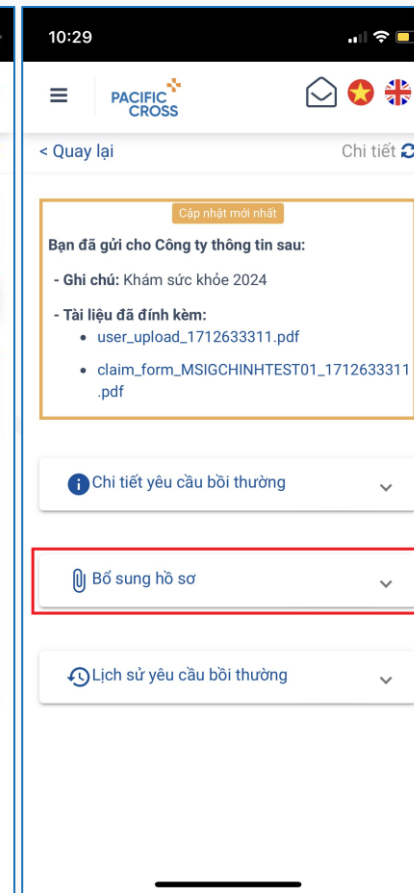
- Trong vòng 48h kể từ lúc tạo yêu cầu bồi thường mới (lúc này bạn có thể bổ sung nhiều lần)
- Công ty bảo hiểm có yêu cầu bổ sung hồ sơ, trạng thái yêu cầu là **Cần bổ sung thông tin** (chỉ có thể bổ sung được 1 lần)



B1



B2



B3



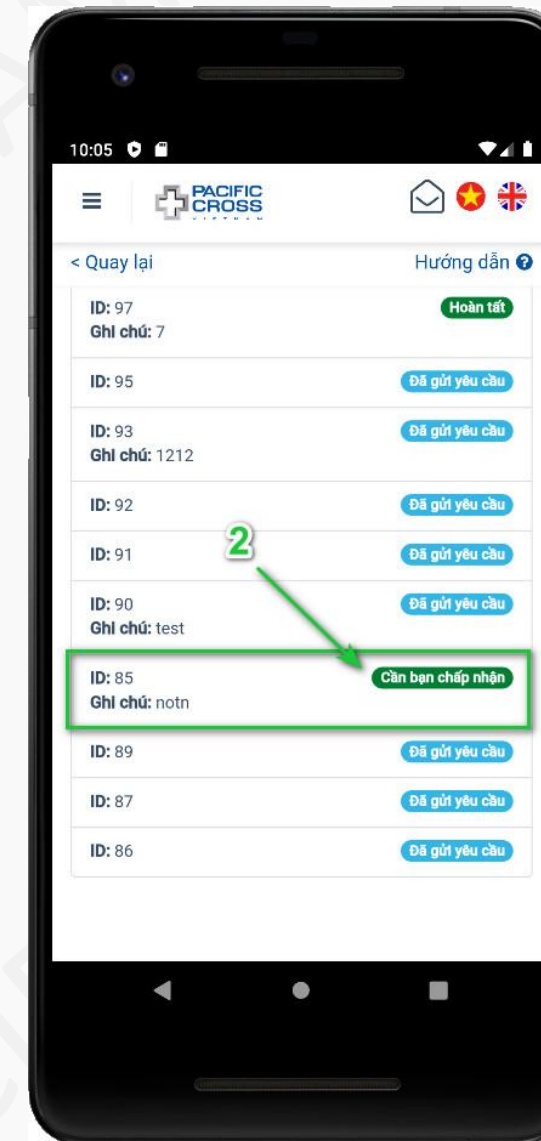
B4

6.5 Các bước đồng ý hay từ chối yêu cầu bồi thường

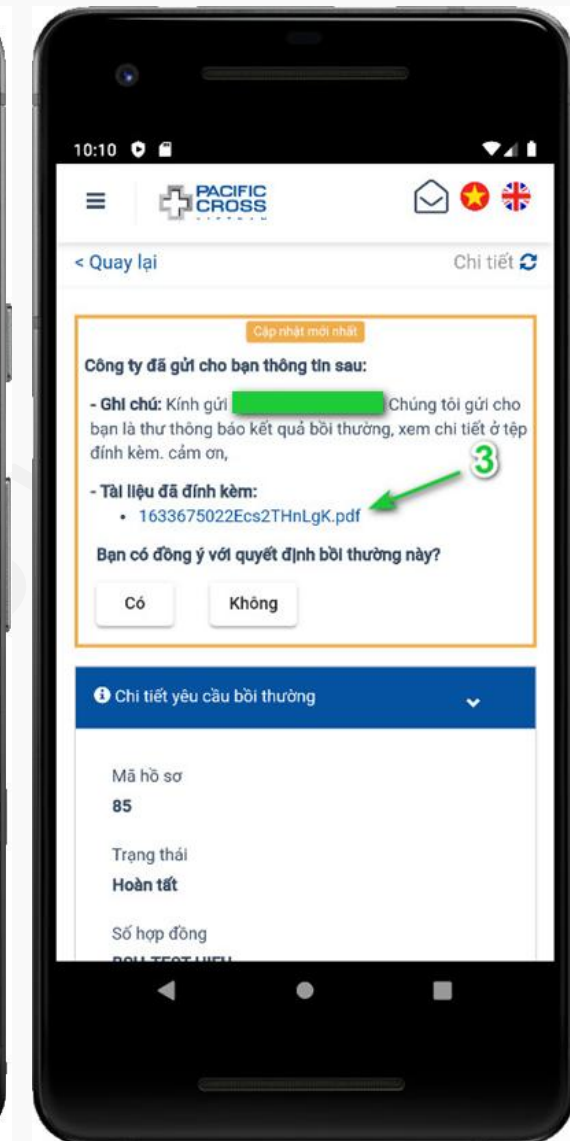


- B1: Vào menu *Yêu cầu của bạn*
- B2: Chọn vào yêu cầu bồi thường cần đồng ý/ từ chối
- B3: Tải file đính kèm để xem chi tiết kết quả bồi thường

Lưu ý: sau 3 ngày không có kết quả phản hồi, công ty bảo hiểm sẽ mặc định bạn chấp nhận kết quả bồi thường và tiếp tục xử lý yêu cầu đó theo quy trình bồi thường.



B2

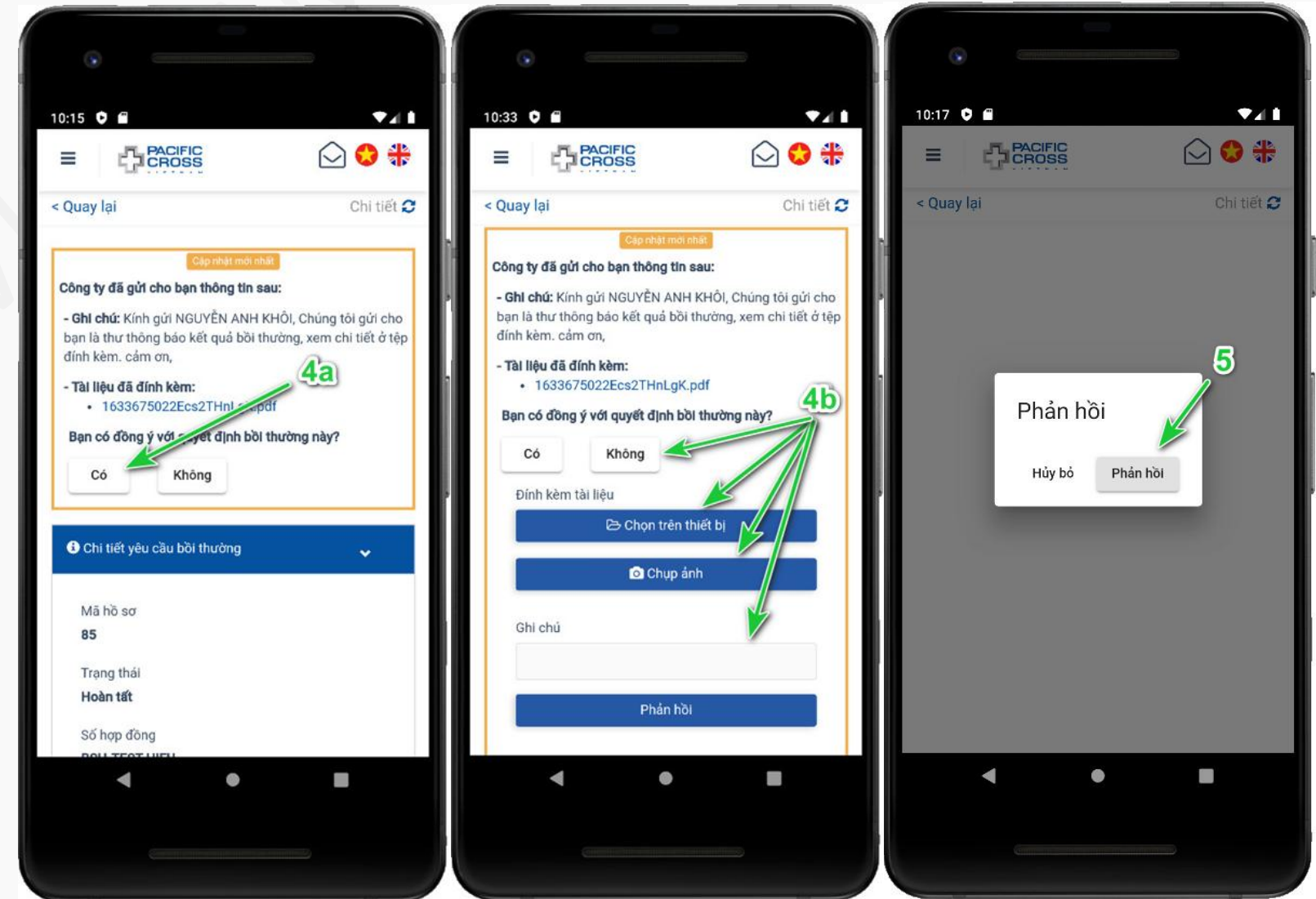


B3

6.5 Các bước đồng ý hay từ chối yêu cầu bồi thường



- B4: Chọn
 - Có* để đồng ý kết quả bồi thường
 - Không* để từ chối kết quả bồi thường. Cần ghi chú và đính kèm ảnh, tài liệu chứng minh
- B5: Chọn *Phản hồi*



B4, chọn Có

B4, chọn Không

B5

Thank you.

INAM