

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG HỆ THỐNG ECLAIM

1

I. Truy cập hệ thống yêu cầu bồi thường

Quý khách truy cập một trong hai đường dẫn sau:

- <https://pacificcross.com.vn/> hoặc
- <https://e-claim.pacificcrossinsurance.com.vn/login>



Chọn nút **Make a Claim** hoặc **Y/c Bồi thường** để vào giao diện đăng nhập.

2

II. Tạo tài khoản (dành cho khách hàng chưa có tài khoản)



BƯỚC 1: Tại màn hình đăng nhập, chọn **“Chưa có tài khoản? – Đăng ký”**



BƯỚC 2: Tại ô **“Mã Hợp đồng”**, nhập đầy đủ mã hợp đồng.
Ví dụ: 010022-000-00003

⚠ Lưu ý:

Nhập đúng và đầy đủ tất cả ký tự
Bao gồm cả ký tự đặc biệt như: **“-”, “.”, “/” ...**

Sau đó bấm **Kiểm tra**



BƯỚC 3: Tại ô **“Thư điện tử”**, nhập địa chỉ Email đã đăng ký với Pacific Cross Việt Nam.

Bấm **Đăng ký**

Hệ thống sẽ gửi **mã OTP** (6 số) về Email của Quý khách.



BƯỚC 4: Nhập **mã OTP** vào ô **“Mã xác nhận”**



BƯỚC 5: Khởi tạo mật khẩu:

Nhập mật khẩu tại ô **“Mật khẩu”** và **“Xác nhận”**

⚠ Mật khẩu bắt buộc phải có:

- Chữ hoa
- Số
- Chữ thường
- Ký tự đặc biệt

Hoàn tất đăng ký tài khoản

3

III. Đăng nhập (dành cho khách hàng đã có tài khoản)

Nhập Email và Mật khẩu



Bấm

Đăng ký

Nếu Quý khách đã có tài khoản Mobile App, có thể dùng Email và Mật khẩu hiện có để đăng nhập trực tiếp.

4

IV. Quên mật khẩu (nếu không nhớ mật khẩu)



BƯỚC 1: Tại màn hình đăng nhập, chọn “Quên mật khẩu”



BƯỚC 2: Nhập Email đã đăng ký → bấm “Quên mật khẩu”
Hệ thống sẽ gửi mã OTP về Email.



BƯỚC 3: Nhập mã OTP



BƯỚC 4: Khởi tạo lại Mật khẩu mới
(Lưu ý yêu cầu mật khẩu giống như phần trên)

5

V. Cách tạo hồ sơ yêu cầu bồi thường

- BƯỚC 1:** Chọn “Yêu cầu của bạn”
- BƯỚC 2:** Chọn “Yêu cầu Bồi thường (Sản phẩm sức khỏe)”
- BƯỚC 3:** Điền đầy đủ thông tin theo hướng dẫn trên màn hình:

1. Thông tin chung

- Số hợp đồng*:** Chọn đúng hợp đồng cần yêu cầu
- Tên người được bảo hiểm*:** Chọn đúng tên người được bảo hiểm
- Là kết quả của một*:** Chọn Bệnh tật hoặc Tai nạn

3. Trường hợp tai nạn

- Có biên bản cảnh sát không?**
- Chọn Có hoặc Không
- Nếu có, vui lòng đính kèm bản sao

2. Thông tin y tế / tai nạn

- Bộ phận cơ thể bị bệnh/bị thương:**
 - Điền thông tin
 - Hoặc tường trình chi tiết tai nạn (nếu là tai nạn)
- Triệu chứng đầu tiên là gì? Xuất hiện khi nào?***
- Tên bệnh / chẩn đoán của bác sĩ***
- Thời gian thăm khám/điều trị lần đầu**
- Nơi khám/điều trị đầu tiên (tên bệnh viện/phòng khám)**

4. Đính kèm hồ sơ

- Tải lên các **chứng từ y tế** liên quan (hóa đơn, toa thuốc, kết quả xét nghiệm...)

5. Thông tin thanh toán

- **Số tiền yêu cầu bồi thường***
- **Tên ngân hàng**
- **Số tài khoản**
- **Tên chủ tài khoản**

6. Xác nhận

- **Ký tên điện tử**
- **Cam kết và Ủy quyền***: Đọc kỹ và chọn **Có**

 **Kiểm tra lại thông tin và gửi yêu cầu bồi thường.**

6

V. Cách theo dõi hồ sơ yêu cầu bồi thường



BƯỚC 1: Kiểm tra hồ sơ

Sau khi nộp hồ sơ thành công, vào mục **“Yêu cầu của bạn”** để xem **số hồ sơ** và theo dõi tình trạng xử lý.



BƯỚC 2: Hồ sơ đầy đủ

- Trong vòng **03 ngày**, Công ty sẽ gửi **kết quả giải quyết quyền lợi bảo hiểm** qua email.
- Nhấp vào **đường dẫn trong email** để xem chi tiết chi trả.
- Nếu Quý khách đồng ý kết quả, tiền bồi thường sẽ được chuyển trong vòng **24 giờ**.



BƯỚC 3: Hồ sơ chưa đầy đủ

- Công ty sẽ gửi **email yêu cầu bổ sung chứng từ**.
- Nhấp vào **đường dẫn trong email** để xem nội dung cần bổ sung.
- Sau khi bổ sung đầy đủ, hồ sơ sẽ được tiếp tục xử lý theo quy trình tiêu chuẩn.