QUY TRÌNH TIẾP NHẬN YÊU CẦU KHÁCH HÀNG

Quy trình này nhằm giúp Khách hàng và nhân viên Chăm sóc Khách hàng (CSKH) xử lý những vấn đề phát sinh một cách rõ ràng nhất. Ngoài ra đây là một phần quy định của Bảo Long cho biết quy trình, yêu cầu bắt buộc để Bảo Long tiếp nhận và xử lý yêu cầu của Khách hàng áp dụng cho:

- Thông báo tổn thất: là các yêu cầu của Khách hàng đến Bảo Long để thông báo về thiệt hại của đối tượng bảo hiểm tham gia tại Bảo Long và yêu cầu Bảo Long bồi thường.
- Thắc mắc: là các câu hỏi của Khách hàng liên quan đến thông tin phổ thông do Bảo Long cung cấp rộng rãi đến các cá nhân, tổ chức bên ngoài hệ thống Bảo Long.
- Yêu cầu: là những ý kiến của Khách hàng yêu cầu Bảo Long thực hiện kiểm tra và phản hồi thông tin liên quan đến bảo hiểm của Khách hàng như tư vấn sản phẩm, vấn đề thanh toán…
- Vấn đề khác liên quan đến việc sử dụng dịch vụ như khiếu nại than phiền, khen ngợi, góp ý.

Bảo Long sẽ tiếp nhận và xử lý theo quy trình đối với các yêu cầu như sau:

I. CÁC KÊNH TIẾP NHẬN YÊU CẦU KHÁCH HÀNG

- **Hotline:** 1900 545517 (24/7, cước phí 1.000 đồng/phút)
- **Email:** info@baohiembaolong.vn
- **Địa chỉ nhận thư:** Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bảo Long

  Địa chỉ: 185 Điện Biên Phủ, Phường Tân Định, TP. Hồ Chí Minh.
- **Website**: https://baolonginsurance.com.vn và gửi phản hồi tại mục **Liên hệ**.
- **Tài khoản Zalo chính thức của Bảo hiểm Bảo Long**: Bảo Long Insurance

II. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT

Bảo Long cam kết tiếp nhận và giải quyết mọi yêu cầu của Khách hàng trên nguyên tắc nhanh chóng, khách quan, minh bạch và tuân thủ quy định của pháp luật. Mọi phản ánh, yêu cầu của Khách hàng đều được ghi nhận, phân loại, xác minh và xử lý theo quy trình thống nhất nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng.

Sau khi tiếp nhận đầy đủ thông tin và hồ sơ yêu cầu, Bảo Long sẽ tiến hành xác minh, phối hợp với các đơn vị nghiệp vụ, chi nhánh, đối tác hoặc cơ quan liên quan (nếu cần) để làm rõ nội dung. Thời gian xử lý có thể thay đổi tùy thuộc vào tính chất, mức độ phức tạp của vụ việc, việc cung cấp hồ sơ của Khách hàng và kết quả xác minh từ các bên liên quan.

- Đối với thông báo tổn thất: Bảo Long sẽ phản hồi về việc Bộ phận xử lý giám định/hồ sơ bồi thường, tiến trình tiếp nhận giải quyết hồ sơ. Thời hạn giải quyết bồi thường sẽ tuân theo theo quy định pháp luật và Quy trình giám định bồi thường của từng loại sản phẩm.
- Đối với các yêu cầu thông thường: Bảo Long sẽ phản hồi thông tin hồ sơ cho Khách hàng trong thời gian tối đa 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu từ Khách hàng.
- Đối với các yêu cầu phức tạp: Trường hợp cần xác minh, điều tra hoặc phối hợp với các đơn vị, tổ chức có liên quan, thời gian xác minh có thể kéo dài nhưng không quá 30 ngày làm việc theo quy định của Bảo Long và quy định pháp luật hiện hành.

(Ngày làm việc là các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần, không bao gồm những ngày nghỉ thứ bảy, chủ nhật, ngày nghỉ lễ, nghỉ tết và ngày nghỉ bù theo quy định của Nhà nước.)

Trong suốt quá trình giải quyết, Bảo Long sẽ chủ động cập nhật tiến độ xử lý và thông báo kết quả đến Khách hàng thông qua các kênh liên hệ đã đăng ký, đảm bảo Khách hàng được cung cấp thông tin đầy đủ và kịp thời.

III. CÁC BƯỚC VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN TRONG QUY TRÌNH

Bước 1. Tiếp nhận yêu cầu

Ghi nhận đầy đủ thông tin liên hệ và yêu cầu của Khách hàng vào hệ thống phần mềm của Bảo Long.

Bước 2. Chuyển thông tin

Chuyển thông tin đến bộ phận có trách nhiệm thụ lý, kiểm tra và xử lý yêu cầu Khách hàng.

Thời gian xử lý cho hai bước trên từ 01 - 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu.

Bước 3. Theo dõi xử lý và cập nhật Khách hàng

- Làm việc với Chi nhánh, Phòng/Ban nghiệp vụ, đơn vị giám định, đối tác hoặc các bên liên quan để theo dõi tiến trình xử lý.
- Chủ động thông tin cho Khách hàng về tình trạng yêu cầu của Khách hàng.

Thời gian xử lý từ 01 - 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu.

Bước 4. Phản hồi Khách hàng

Thông báo kết quả cho Khách hàng thông qua kênh liên hệ phù hợp (cuộc gọi, email, văn bản).

- **Đối với Thông báo tổn thất**

- Kết quả phản hồi: CSKH phản hồi về tiến trình tiếp nhận giải quyết hồ sơ.
- Về thời hạn giải quyết bồi thường sẽ tuân theo theo Quy trình giám định bồi thường.

  Thời gian xử lý từ 01 - 03 ngày làm việc kể từ ngày hoàn tất Theo dõi xử lý.

- **Đối với Thắc mắc, Yêu cầu, Vấn đề khác**

  Thời gian xử lý từ 01 - 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu.

Bước 5. Lưu trữ

Đóng yêu cầu của Khách hàng và lưu trữ hồ sơ.

Thời gian xử lý 01 ngày làm việc kể từ ngày Khách hàng đồng ý với phản hồi của Bảo Long.