

CẨM NANG ĐỂ THỰC HIỆN e-KYC HIỆU QUẢ

(* theo Báo cáo Phí bảo hiểm trực tiếp năm 2022 từ ANIA - Hiệp hội của các công ty bảo hiểm)

1 Quét và xác thực nhanh khuôn mặt:

Khi thực hiện quét Khuôn mặt, Quý khách cần:



Đưa khuôn mặt vào vòng tròn
ở cự ly vừa phải



Thực hiện ở nơi có đủ ánh sáng



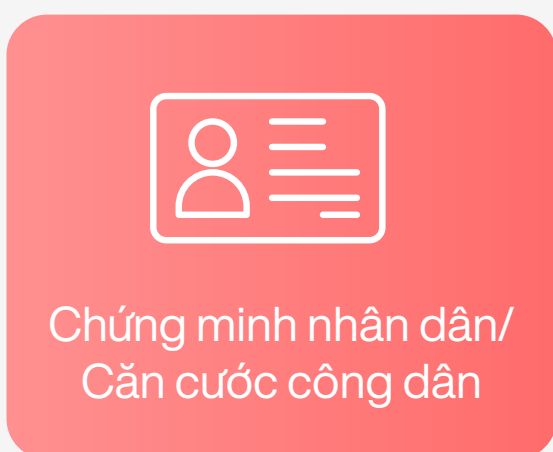
KHÔNG đeo kính râm/
khẩu trang, đội mũ



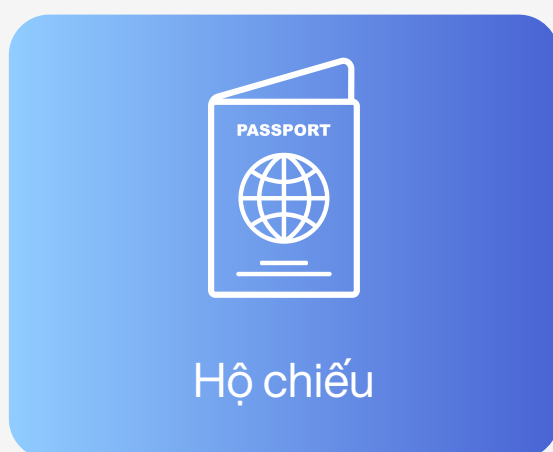
KHÔNG có khuôn mặt của
(những) người khác xuất hiện
trên màn hình.

2 Chụp ảnh Giấy tờ tùy thân:

Chọn một trong các loại giấy tờ sau để thực hiện eKYC:



Chứng minh nhân dân/
Căn cước công dân



Hộ chiếu

Lưu ý: Giấy tờ phải còn hiệu lực của Bên mua bảo hiểm.
Số giấy tờ tùy thân phải trùng khớp với thông tin mà Bên mua
bảo hiểm đã đăng ký với Generali Việt Nam trên Hợp đồng
bảo hiểm.

Khi chụp ảnh Giấy tờ tùy thân, cần:



Sử dụng bản gốc.
KHÔNG dùng bản scan/
photocopy/
chụp từ màn hình thiết bị khác



Gỡ bỏ vỏ bọc nhựa
bảo vệ CMND/CCCD
trước khi chụp;



Đặt Giấy tờ tùy thân lên
mặt phẳng, tránh rung lắc
làm hình ảnh bị nhòe, mờ, cắt góc



Giữ nguyên camera trong thời gia
hệ thống đang xác thực hình ảnh
Giấy tờ tùy thân

Lưu ý: Trong trường hợp Quý khách chụp ảnh CCCD mới
nhưng kết quả xác thực thất bại, nguyên nhân có thể do: Số giấy tờ
tùy thân trên Hợp đồng bảo hiểm của Quý khách không phải
số CCCD này (có thể là số CMND cũ). Trong tình huống này,
Quý khách vui lòng cập nhật số CCCD mới bằng cách:

- **Trước ngày 1.8.2023:** Truy cập vào ứng dụng GenVita và cập nhật theo hướng dẫn [tại đây](#)
- **Sau ngày 1.8.2023:** Điền và gửi [Phiếu yêu cầu](#) về một trong các [Trung tâm dịch vụ Khách hàng](#) của Generali trên toàn quốc.

3 Xác thực thông tin:

Trong trường hợp xác thực không thành công,
Quý khách nhận:

- **Hoàn tất:** để gửi yêu cầu về Generali. Trong vòng 48 giờ tiếp theo, Generali sẽ kiểm tra lại và nếu kết quả là đúng, Generali sẽ thông báo đến Quý khách và Quý khách có thể truy cập vào GenVita bình thường.
- **Thử lại:** để thực hiện lại từ đầu quy trình e-KYC