



## **PHỤ LỤC 2: CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP**

**(Thông báo hỗ trợ và phục vụ khách hàng trong bối cảnh dịch Covid-19 – 01/10/2021)**

1. Nếu Khách hàng điều trị Covid-19, có bị loại trừ vì là “dịch bệnh” không? Những quyền lợi ở sản phẩm chính như tử vong do Covid-19, hay Thẻ VITA - Sức Khỏe Vàng có áp dụng cho trường hợp khách bị Covid -19 không? Quyền lợi bệnh hiểm nghèo thì áp dụng thế nào?

### **Trả lời:**

Tất cả các sản phẩm của Generali không loại trừ tình trạng dịch bệnh. Vì vậy, các quyền lợi bảo hiểm bao gồm hỗ trợ viện phí, bảo hiểm sức khỏe (VITA - Sức Khỏe Vàng), bảo hiểm bệnh hiểm nghèo (nếu có biến chứng liên quan) và tử vong liên quan đến Covid-19 sẽ được Generali xem xét giải quyết theo Quy tắc Điều khoản Hợp đồng.

2. Nếu không may tử vong vì Covid-19, Khách hàng có bị loại trừ không? Có thêm quyền lợi gì khác không?

### **Trả lời:**

Theo Quy tắc Điều khoản Hợp đồng, Công ty Không loại trừ tình trạng dịch bệnh nên trường hợp này sẽ được chi trả. Quyền lợi bổ sung tùy thuộc các sản phẩm bổ trợ, nếu có, mà Khách hàng tham gia.

Ngoài ra, Khách hàng sẽ được hỗ trợ tài chính đặc biệt một lần và quyền lợi hỗ trợ chi phí mai táng theo Thông báo ngày 01/10/2021 nếu không may bị nhiễm Covid-19, hoặc tử vong trong thời gian từ ngày 01/10/2021 đến hết ngày 31/10/2021.

3. BMBH không có quyền lợi bảo hiểm trong hợp đồng, có được hỗ trợ tài chính đặc biệt một lần theo thông báo của công ty?

### **Trả lời :**

Theo thông báo hỗ trợ Covid-19 phát hành ngày 01/10/2021, Bên mua bảo hiểm dù không có quyền lợi bảo hiểm trong Hợp đồng, nếu được chẩn đoán và điều trị Covid-19 trong thời gian hợp đồng hiệu lực, vẫn được Generali hỗ trợ tài chính đặc biệt một lần.

Trong trường hợp Bên mua bảo hiểm không may bị tử vong vì Covid-19, trường hợp này vẫn được xem xét Hỗ trợ chi phí mai táng 30 triệu đồng.

## PHỤ LỤC 2: CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

(Thông báo hỗ trợ và phục vụ khách hàng trong bối cảnh dịch Covid-19 – 01/10/2021)

4. Hợp đồng bảo hiểm có 3 Người được bảo hiểm (Vợ và hai con) và Bên mua bảo hiểm (Chồng). Nếu không may cả nhà bị nhiễm Covid-19, và hai vợ chồng tử vong vì Covid-19, thì việc chi trả hỗ trợ sẽ như thế nào?

Chi tiết:

NĐBH1, Vợ, 200triệu ULP, nằm viện 15 ngày và tử vong vì Covid-19

NĐBH2, Con trai, sản phẩm Vita-SKV, nằm viện 8 ngày xuất viện

NĐBH3, Con gái, sản phẩm Vita-SKV, nằm viện 8 ngày xuất viện

Bên mua bảo hiểm, Chồng, bảo hiểm Từ bỏ thu phí, nằm viện 30 ngày và tử vong vì Covid-19.

### Trả lời:

Bên cạnh quyền lợi bảo hiểm theo quy tắc điều khoản hợp đồng, việc chi trả hỗ trợ từ Công ty sẽ chi trả như sau:

#	Khoản chi trả hỗ trợ	Số tiền
1	Hỗ trợ tài chính đặc biệt một lần	10 triệu
2	Hỗ trợ chi phí mai táng đến NĐBH 1	30 triệu
3	Hỗ trợ chi phí mai táng đến BMBH	30 triệu
<b>Tổng cộng</b>		<b>70 triệu</b>

Hỗ trợ tài chính đặc biệt một lần dựa trên số ngày nằm viện dài nhất, là của Bên mua bảo hiểm (Người chồng), là 30 ngày.

Người được bảo hiểm 1 (Người vợ) tử vong, có quyền lợi tử vong  $\leq 200$  triệu, và Bên mua bảo hiểm (Người chồng) tử vong, không có quyền lợi tử vong, nên được xét hỗ trợ chi phí mai táng trên mỗi khách hàng.

5. Nếu Khách hàng tiêm vaccin ngừa Covid-19 bị tử vong do sốc phản vệ thì có bị loại trừ không? Có được chi trả Quyền lợi tử vong?

### Trả lời:

Quyền lợi tử vong trong các sản phẩm của Generali không loại trừ trường hợp tử vong do sốc phản vệ khi tiêm ngừa vaccin. Do đó, trường hợp này vẫn được xem xét chi trả Quyền lợi tử vong theo Quy tắc điều khoản Hợp đồng.

## PHỤ LỤC 2: CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

(Thông báo hỗ trợ và phục vụ khách hàng trong bối cảnh dịch Covid-19 – 01/10/2021)

6. Khách hàng mới tham gia hợp đồng, chưa qua 30 ngày, công ty không chi trả quyền lợi viện phí do thuộc thời gian chờ. Vậy công ty có hỗ trợ tài chính đặc biệt cho khách hàng không?

**Trả lời:**

Quyền lợi hỗ trợ tài chính đặc biệt dành cho Khách hàng là Bên mua bảo hiểm và/hoặc Người được bảo hiểm của Hợp đồng không tính thời gian chờ. Tất cả các hợp đồng đang có hiệu lực tại thời điểm khách hàng điều trị Covid-19 và thời điểm gửi yêu cầu hỗ trợ tài chính đặc biệt đến Generali đều được Generali xem xét hỗ trợ theo Thông báo hỗ trợ Covid-19 hiện hành của Generali.

Đối với khách hàng mới tham gia hợp đồng, chưa qua 30 ngày, Generali rất tiếc không thể chi trả quyền lợi hỗ trợ viện phí do thuộc thời gian chờ theo quy tắc điều khoản hợp đồng.

7. Có áp dụng thời gian chờ khi khách hàng bị Covid-19 không? Thời gian chờ của bệnh này là bao lâu?

**Trả lời:**

Đối với các quyền lợi bảo hiểm khách hàng tham gia trong Hợp đồng bảo hiểm vẫn được áp dụng thời gian chờ theo quy tắc điều khoản hợp đồng.

Generali không quy định thời gian chờ riêng cho bệnh Covid-19, nghĩa là thời gian chờ của Hợp đồng vẫn theo quy định tại Quy tắc Điều khoản của từng sản phẩm Khách hàng tham gia.

8. Khách hàng chỉ tham gia 1 HĐ VITA - Lá Chấn Vàng/ VITA - Sống Như Ý/ VITA - Sống An Nhiên, có thuộc đối tượng được hỗ trợ theo Thông báo không?

**Trả lời:**

Theo thông báo hỗ trợ Covid-19, Generali sẽ hỗ trợ cho tất cả các khách hàng là Bên mua bảo hiểm và/hoặc Người được bảo hiểm của Hợp đồng bảo hiểm cá nhân với Generali Việt Nam, có phí bảo hiểm quy năm từ 6.000.000 đồng trở lên và đang có hiệu lực tại thời điểm điều trị bệnh liên quan đến Covid-19.

Do đó, chương trình này vẫn áp dụng cho khách hàng tham gia Hợp đồng VITA - Lá Chấn Vàng/ VITA - Sống Như Ý/ VITA - Sống An Nhiên, nếu có phí bảo hiểm quy năm từ 6.000.000 đồng trở lên và có hiệu lực trong thời gian điều trị bệnh Covid-19 và thời điểm gửi yêu cầu hỗ trợ tài chính đặc biệt đến Generali.

-----

## PHỤ LỤC 2: CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

(Thông báo hỗ trợ và phục vụ khách hàng trong bối cảnh dịch Covid-19 – 01/10/2021)

9. Nếu Khách hàng có hợp đồng bảo hiểm cá nhân lẫn bảo hiểm nhóm mà phải nhập viện điều trị Covid-19 thì có được chi trả như thế nào?

**Trả lời :**

Đối với trường hợp này, Khách hàng sẽ được xem xét và chi trả quyền lợi bảo hiểm cho các sản phẩm bảo hiểm tham gia trong các Hợp đồng bảo hiểm cá nhân và bảo hiểm nhóm nếu đáp ứng các quy định tại Quy tắc điều khoản của (các) Hợp đồng.

Chương trình hỗ trợ từ ngày 01/10/2021 đến ngày 31/10/2021 áp dụng đối với Khách hàng là Bên mua bảo hiểm và/ hoặc Người được bảo hiểm của Hợp đồng bảo hiểm cá nhân có phí bảo hiểm quy năm của Hợp đồng từ 6.000.000 đồng trở lên, đang có hiệu lực tại thời điểm nhập viện và điều trị bệnh liên quan đến Covid-19 và thời điểm gửi yêu cầu hỗ trợ đặc biệt đến Generali.

10. Nếu Tôi có nhiều hợp đồng với Generali thì tôi có nhận được hỗ trợ nhiều lần không?

**Trả lời:**

Quyền lợi hỗ trợ tài chính đặc biệt sẽ chỉ được xét hỗ trợ một lần cho một Khách hàng, cho dù tham gia một hay nhiều Hợp đồng. Mỗi hợp đồng cũng chỉ được xét hỗ trợ một lần, cho dù có nhiều hơn một Người được bảo hiểm và Chủ hợp đồng.

11. Nếu Người được bảo hiểm đã từng nhiễm Covid-19 trước đây và đã được Generali hỗ trợ tài chính theo memo trước đây. Bây giờ khách hàng tái nhiễm lại thì có thuộc phạm vi hỗ trợ của chương trình mới không?

**Trả lời:**

Quyền lợi hỗ trợ tài chính đặc biệt một lần nhằm mục đích chia sẻ và hỗ trợ đến tất cả khách hàng. Do vậy, khách hàng đã nhận hỗ trợ tài chính đặc biệt một lần từ công ty trước đó sẽ không được nhận thêm hỗ trợ ở những chương trình sau.

12. Nếu Khách hàng cũng đồng thời là Tư vấn viên/ Đại lý của công ty, chẳng may nằm viện vì Covid-19, thì sẽ nhận được hỗ trợ tài chính đặc biệt như thế nào?

**Trả lời:**

Quyền lợi hỗ trợ tài chính đặc biệt một lần nhằm mục đích chia sẻ và hỗ trợ đến tất cả khách hàng. Do vậy, trong trường hợp này khách hàng cũng là Tư vấn viên sẽ nhận được hỗ trợ của một chương trình, và khoản hỗ trợ áp dụng là ở chương trình có quyền lợi tốt hơn đến khách hàng.

## PHỤ LỤC 2: CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

(Thông báo hỗ trợ và phục vụ khách hàng trong bối cảnh dịch Covid-19 – 01/10/2021)

13. Trường hợp khách hàng tham gia bảo hiểm nhóm có mua bảo hiểm cho người thân/người phụ thuộc, chẳng may cả gia đình bị nhiễm covid thì sẽ nhận được hỗ trợ tài chính đặc biệt như thế nào?

**Trả lời:**

Theo điều kiện áp dụng chương trình, chương trình hỗ trợ từ ngày 01/10/2021 đến ngày 31/10/2021 áp dụng đối với Khách hàng là Bên mua bảo hiểm và/ hoặc Người được bảo hiểm của Hợp đồng bảo hiểm cá nhân có phí bảo hiểm quy năm của Hợp đồng từ 6.000.000 đồng trở lên, đang có hiệu lực tại thời điểm nhập viện điều trị bệnh liên quan đến Covid-19. Do vậy, trường hợp này, Khách hàng sẽ không được xét nhận hỗ trợ tài chính đặc biệt.

14. Generali có kéo dài Thời gian gia hạn nộp phí?

**Trả lời :**

Thời gian gia hạn nộp phí vẫn được áp dụng theo quy định trong Quy tắc điều khoản hợp đồng, nghĩa là khách hàng có thời gian gia hạn nộp phí 60 ngày kể từ ngày đến hạn đóng phí.

Hiện tại, Generali đã có nhiều hình thức nộp phí bảo hiểm giúp khách hàng có thể dễ dàng đóng phí bảo hiểm Hợp đồng, cụ thể:

- Thanh toán trực tiếp tại các Ngân hàng liên kết, hoặc các điểm liên kết Generali và Payoo (Cửa hàng tiện lợi, cửa hàng điện máy...);
- Thanh toán trực tuyến bằng thẻ tín dụng/thẻ nội địa qua Ứng dụng GenVita;
- Chuyển tiền vào tài khoản của Generali, thanh toán trực tuyến qua ứng dụng của các Ngân hàng đối tác;
- Thanh toán qua ví điện tử Payoo.

--- Hết ---