



**PHỤ LỤC 1 – ĐẶC QUYỀN THEO
NHÓM KHÁCH HÀNG**

Đặc quyền	Kim Cương	Lục Bảo	Bạch Kim	Vàng	Bạc	Đồng
A. Chào đón khách hàng mới						
❖ Thăm định kiểm tra y tế tại nhà (khu vực Tp. HCM, Hà Nội, Đà Nẵng).	✓	✓				
❖ Ưu tiên chọn cơ sở kiểm tra y tế	✓	✓				
❖ Bộ hợp đồng VIP	✓	✓	✓	✓		
❖ Thiệp chào mừng khách hàng VIP (gửi cùng bộ hợp đồng mới)	✓	✓	✓	✓		
❖ Email chào mừng khách hàng VIP	✓	✓	✓	✓	✓	
❖ Cuộc gọi chào mừng	✓	✓	✓	✓	✓	✓
B. Chăm sóc khách hàng hiện hữu						
❖ Gọi điện giải thích Quyết định thăm định và tư vấn y khoa (*)	✓	✓				
❖ Gọi điện giải thích Quyết định GQQLBH và tư vấn y khoa. (nếu quyết định khác yêu cầu GQQLBH)	✓	✓				
❖ Giao dịch tại phòng VIP (Tú Xương, Đà Nẵng, Hà Nội)	✓	✓				
❖ Nhân viên phục vụ riêng (Tổng đài **)	✓	✓				
❖ Điểm thưởng khi đóng phí	✓	✓	✓			
❖ Quà lịch năm mới	✓	✓	✓			
❖ Quà sinh nhật Bên mua bảo hiểm	✓	✓	✓	✓		
❖ Cuộc gọi Chúc mừng sinh nhật	✓	✓	✓			
❖ Ưu tiên phục vụ tại Quầy, Tổng đài	✓	✓	✓	✓		
❖ Ưu tiên GQQLBH, Điều chỉnh hợp đồng	✓	✓	✓	✓		
❖ Tin nhắn/ email Chúc mừng sinh nhật	✓	✓	✓	✓	✓	✓
❖ Các cuộc gọi Chăm sóc khách hàng trong năm (kỷ niệm hợp đồng, đến hạn nộp phí...)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
C. Gắn kết trong năm						
❖ Email/ tin nhắn chúc mừng sinh nhật	✓	✓	✓	✓	✓	✓
❖ Email chúc mừng năm mới	✓	✓	✓	✓	✓	✓
❖ Email chúc mừng các ngày lễ/ sự kiện quan trọng trong năm.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

(*) Gọi theo yêu cầu của khách hàng.

(**) Số điện của nhân viên phục vụ riêng sẽ được gửi đến khách hàng qua email/ tin nhắn.



Chương trình CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VITA-REWARDS 2024

SÁT CÁNH BÊN BẠN

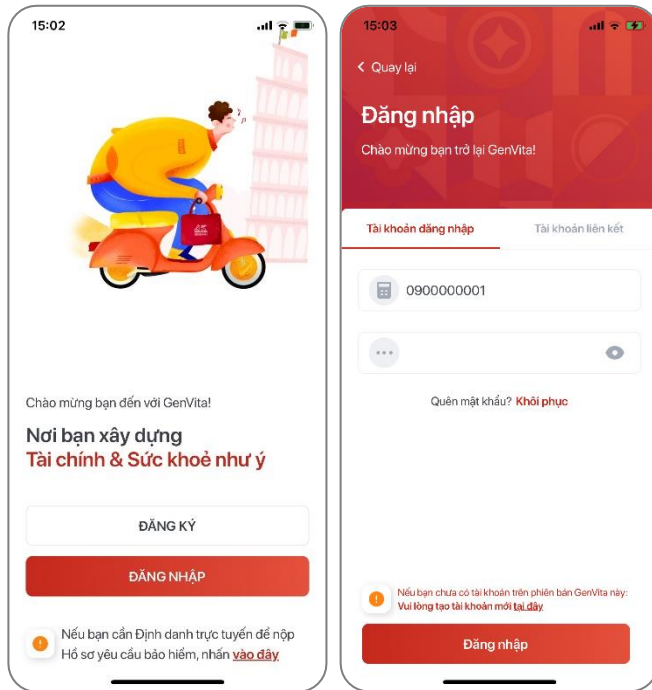
PHỤ LỤC 2 - CÁCH SỬ DỤNG ĐIỂM THƯỞNG

Điểm thưởng từ Chương trình Chăm sóc Khách hàng VITA-Rewards sẽ tích lũy vào tài khoản GenVita của Quý khách.

Chỉ với 3 bước đơn giản khi thao tác **Đổi quà** trên **ứng dụng GenVita**, Quý khách có thể đổi hàng trăm phần quà hấp dẫn từ đa dạng các ngành hàng, như: e-Voucher mua sắm, thời trang, thiết bị điện tử, thiết bị gia dụng, v.v.

1. CÁCH ĐỔI QUÀ TRÊN ỨNG DỤNG GENVITA:

- **Bước 1:**
Tải Ứng dụng **GenVita**
và thực hiện **Đăng ký/Đăng nhập**,





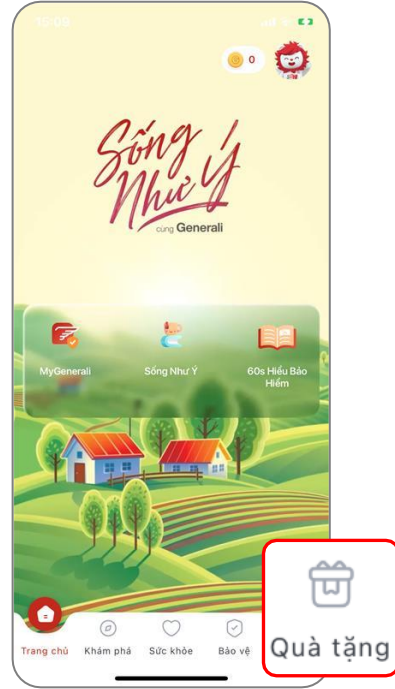
Chương trình CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VITA-REWARDS 2024

PHỤ LỤC 2 - CÁCH SỬ DỤNG ĐIỂM THƯỞNG

SÁT CẢNH BÊN BẠN

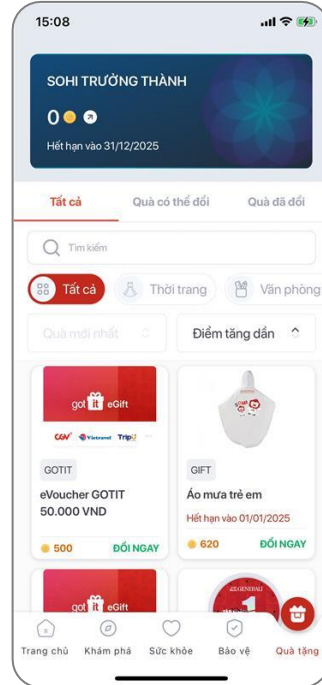
▪ **Bước 2:**

Nhấn vào nút “**Quà tặng**” tại góc phải bên dưới màn hình,



▪ **Bước 3:**

Chọn món quà yêu thích và đổi quà





Chương trình CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VITA-REWARDS 2024

**SÁT CẢNH
BÊN BẠN**

PHỤ LỤC 2 - CÁCH SỬ DỤNG ĐIỂM THƯỞNG

2. MỘT SỐ LƯU Ý:

- Điểm thưởng trong năm 2024 sẽ có giá trị sử dụng đến hết ngày 30/06/2026. Điểm thưởng không có giá trị quy đổi thành tiền mặt, không được chuyển nhượng, tặng, cho, thế chấp.
- E-Voucher Got It sẽ được gửi qua tin nhắn đến số điện thoại liên lạc mà Quý khách đã đăng ký với Generali.
- Thời gian giao quà đến địa chỉ của Quý khách hàng là từ 3-7 ngày, tùy theo địa chỉ tại thành phố lớn, hoặc các tỉnh (không tính ngày cuối tuần và Lễ Tết).
- Quà tặng năm mới sẽ được gửi đến địa chỉ liên lạc Quý khách hàng đăng ký với Generali thông qua Bưu Điện.