|  |  |
| --- | --- |
|  | Mã số: BM – CNTT.PTPM.01  Ban hành: 6.0(\_\_/ /2018) |

**TÀI LIỆU MÔ TẢ YÊU CẦU NGHIỆP VỤ (URD)**

**CHƯƠNG TRÌNH QUẢN LÝ KHAI THÁC**

**BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ**

**Phiếu yêu cầu CNTT số: … - tháng…………**

**Đơn vị yêu cầu: Trung Tâm Dịch Vụ Bảo Hiểm**



# 

1. **CHỨC NĂNG KHAI BÁO THÔNG TIN KHÁCH HÀNG:**

* **Mục đích:** giới thiệu KH có nhu cầu tham gia BH phi nhân thọ.
* **Luồng xử lý:** khi KH có nhu cầu tham gia BH Phi nhân thọ, thực hiện **Khai báo thông tin khách hàng** tham gia bảo hiểm trên hệ thống: **theo Lưu đồ 1.**
* Mô tả yêu cầu nghiệp vụ theo từng bước thực hiện trên Lưu đồ 1:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Thao tác** | **Yêu cầu nghiệp vụ** |
|  | **Tìm kiếm KH có thông tin tham gia BH trên hệ thống** | * Lựa chọn tìm kiếm: * CMND/CCCD/HC/MST/GPĐKKD; * MKH T24; * Tên KH có dấu/không dấu (có thể nhập gần đúng); * Số điện thoại; * Số HĐBH/số HSYCBH; * Hiển thị kết quả tìm kiếm: * Danh sách KH (Bên mua bảo hiểm) thỏa điều kiện tìm kếm, và có thông tin được lưu trên hệ thống, thể hiện theo dạng bảng biểu. Thông tin thể hiện trong bảng biểu là thông tin chung của KH (Tên, số định danh, MKH, địa chỉ, số điện thoại, phân khúc KH (CN/DN) …), **KHÔNG** hiển thị thông tin về HĐBH. * Đv KH có thể hiện trong Danh sách: Bấm vào link MKH, hệ thống hiển thị Bảng biểu Danh sách các HĐBH/HSYCHB còn hiệu lực của KH. Thông tin thể hiện trong bảng biểu gồm: số HSYCBH (Số ID được sinh ra từ hệ thống), số HĐBH, ngày gửi hồ sơ, ngày phát hành, BMBH, tên SPBH, STBH, Phí BH (…). Tại đây có thể thực hiện: * Bấm vào link HSYCBH/HĐBH để xem thông tin chi tiết * Bấm nút tạo HSYCBH mới. * Bấm chọn HSYCBH đang có trong Danh sách để thực hiện điều chỉnh. * Bấm chọn HĐBH đang có trong Danh sách để thực hiện điều chỉnh hoặc yêu cầu tái tục HĐBH. * Đv KH không có trong Danh sách: Bấm vào nút Tạo mới thông tin KH tham gia BH. |
|  | **Tạo mới thông tin KH tham gia BH** | * Nhập MKH T24, hệ thống tự động đồng bộ dữ liệu từ T24. Trường hợp chưa có MKH trên T24, thực hiện mở mã KH T24 theo quy định. Các thông tin tự động hiển thị sau khi đồng bộ dữ liệu trên T24: * Mã KH T24 * Tên khách hàng * Phân khúc KH (CN/DN) * Số CMND/CCCD/Passport/ Mã số thuế/GPĐKKD * Địa chỉ * Số điện thoại * Email * Nhập liệu bổ sung các thông tin sau (phục vụ cho việc chuyển thông tin qua CTBH, cấp GCNBH): * Tên KH tiếng Việt có dấu (mặc định thể hiện chữ in Hoa) * TP/Tỉnh (tiếng Việt có dấu): chọn từ Droplist * Quận/Huyện (tiếng Việt có dấu): chọn từ Droplist * Địa chỉ liên hệ (tiếng Việt có dấu): nhập liệu * Tên người đại diện – Chức vụ tiếng Việt có dấu (trường hợp Phân khúc KH là DN)   **Note:** ***không cho nhập ký tự đặc biệt, ngoại trừ email; không cho nhập khoảng trắng đầu dòng.***   * Lưu thông tin. Không cần qua cấp duyệt. |
|  | **Tạo mới HSYCBH** | **THAO TÁC:**   * Chọn SPBH tham gia: hiển thị Dropbox SPBH để chọn (Bảo hiểm Xe cơ giới, Bảo hiểm Nhà tư nhân, Bảo hiểm Du lịch quốc tế, Bảo hiểm Tàu thuyền đánh cá, Bảo hiểm Sức khỏe, Bảo hiểm Tài sản kỹ thuật, …). * Chọn CTBH phân phối: dựa trên SPBH đã chọn, hiển thị Dropbox CTBH để chọn (Bảo Long, Liberty, PTI, …) * Chọn Nhân sự đầu mối của CTBH: dựa trên CTBH đã chọn, hiển thị Dropbox nhân sự đầu mối của CTBH được phân công hỗ trợ Điểm giao dịch chủ quản của người nhập liệu, bao gồm thông tin: tên, số đt di động, mail. * Nhập liệu thông tin tham gia BH tương ứng với SPBH, CTBH đã được chọn, gồm: * Đối tượng được BH (áp dụng đv BH xe cơ giới, Nhà tư nhân, Tàu thuyền đánh cá, Tài sản kỹ thuật, …) * Người được bảo hiểm (áp dụng đv BH Du lịch quốc tế, Sức khỏe, …) * Thông tin về thế chấp/cầm cố tại Sacombank (áp dụng đv BH xe cơ giới, Nhà tư nhân, Tàu thuyền đánh cá, Tài sản kỹ thuật, …): check chọn Có or Không. * Mã tài sản trên T24/LOS (áp dụng khi có thế chấp/cầm cố tại Sacombank): nhập mã ID TS trên LOS hoặc MTS T24, có verify dữ liệu từ hệ thống LOS để đảm bảo nhập liệu chính xác. * Thông tin chủ sở hữu (không áp dụng đv bảo hiểm con người): * Có thế chấp/cầm cố tại Sacombank: dựa trên MTS đã nhập, tự động hiển thị thông tin lấy từ LOS. * Không có thế chấp/cầm cố tại Sacombank: nhập liệu * Thông tin bảo đảm của tài sản (áp dụng khi có thế chấp/cầm cố tại Sacombank): dựa trên MTS đã nhập, tự động hiển thị thông tin lấy từ LOS. * Thông tin người thụ hưởng: * Có thế chấp/cầm cố tại Sacombank: dựa trên MTS đã nhập, tự động hiển thị thông tin Điểm giao dịch nhận thế chấp/cầm cố, lấy thông tin từ LOS. * Không có thế chấp/cầm cố tại Sacombank: nhập liệu (nếu có) * Số tiền bảo hiểm, Thời hạn bảo hiểm. * Phạm vi bảo hiểm, Quyền lợi bảo hiểm, Chương trình bảo hiểm. * Phương thức thanh toán * Thông tin khác (tùy theo từng CTBH, SPBH) * Lưu thông tin nhập liệu.   **HỆ THỐNG XỬ LÝ:**   * Hệ thống sinh ra 1 dòng record dữ liệu với số ID được sinh ra từ hệ thống là số HSYCBH 🡪 Chuyển qua cấp duyệt. * Sau khi được duyệt: * **Trường hợp Sacombank và Đối tác liên kết bảo hiểm phi nhân thọ CHƯA kết nối hệ thống API (\*):** * hệ thống Gửi mail cho Nhân sự đầu mối đã được chọn của CTBH về thông tin HSYCHB vừa được tạo để Nhân sự này liên hệ KH tư vấn SPBH và thực hiện thủ tục phát hành HĐBH 🡪 Cuối ngày, hệ thống tổng kết số lượng HSYCBH đã tạo trong ngày và gửi mail Danh sách HSYCBH này (định dạng file excel) cho CTBH để báo số liệu phát sinh trong ngày. * Vào ngày T + 1 (T: ngày gửi mail thông tin HSYCBH cho CTBH), CTBH gửi mail cho Sacombank Báo cáo (định dạng file excel) cập nhật tình hình tư vấn và phát hành HĐBH dựa trên Danh sách HSYCBH đã được nhận từ Sacombank, số liệu được cập nhật lũy kế tính đến ngày báo cáo, tình trạng của từng HSYCBH (chuyển CTBH, đang tư vấn KH, đang thẩm định/xử lý, hủy, từ chối, phát hành HĐBH) * User admin upload file excel cập nhật tình hình tư vấn và phát hành HĐBH do CTBH gửi lên hệ thống 🡪 hệ thống thực hiện đồng bộ thông tin của các HSYCBH trên file excel này với các HSYCBH đang được lưu trữ trên hệ thống.   **(\*) GHI CHÚ:** ***Sacombank xây dựng sẵn cổng kết nối API để có thể sẵn sàng kết nối với hệ thống của CTBH.***   * **Trường hợp Sacombank và Đối tác liên kết bảo hiểm phi nhân thọ CÓ kết nối hệ thống API:** * **Đv các SPBH có hình thức phát hành GCNBH online:** Hệ thống cấp GCNBH online cho KH và gửi mail cho KH. * **Đv các SPBH không có hình thức cấp GCNBH online:** * hệ thống gửi thông tin HSYCBH vừa được tạo cho CTBH thông qua kết nối API, đồng thời hệ thống Gửi mail cho Nhân sự đầu mối đã được chọn của CTBH về thông tin HSYCHB vừa được tạo để Nhân sự này liên hệ KH tư vấn SPBH và thực hiện thủ tục phát hành HĐBH. * CTBH cập nhật tình trạng của từng HSYCBH thông qua kết nối API: chuyển CTBH, đang tư vấn KH, đang thẩm định/xử lý, hủy, từ chối, phát hành HĐBH (cập nhật realtime). |
|  | **Điều chỉnh HSYCBH**  (không áp dụng cho SPBH có hình thức cấp GCNBH online) | **THAO TÁC:**  Hệ thống tự động hiển thị các thông tin của HSYCBH được chọn để điều chỉnh.   * Thông tin KH: * Đv thông tin đồng bộ từ T24: thực hiện điều chỉnh trên T24, bấm Cập nhật điều chỉnh để đồng bộ dữ liệu trên T24. * Đv thông tin nhập liệu bổ sung: tự động hiển thị các thông tin hiện hữu, người dùng nhập liệu các nội dung cần điều chỉnh. **KHÔNG:** ***nhập liệu nội dung thay đổi đè chồng lên thông tin hiện hữu; điều chỉnh Tên KH tiếng Việt có dấu.*** * Thông tin tham gia bảo hiểm: Hệ thống tự động hiển thị các thông tin hiện hữu, người dùng nhập liệu các nội dung cần điều chỉnh. **KHÔNG** cho phép nhập liệu nội dung thay đổi đè chồng lên thông tin hiện hữu. * Lưu thông tin 🡪 Chuyển qua cấp duyệt   **HỆ THỐNG XỬ LÝ:**   * hệ thống giữ nguyên số HSYCBH (số ID hệ thống), không sinh thêm dòng record 🡪 Chuyển qua cấp duyệt. * Sau khi được duyệt: * **Trường hợp Sacombank và Đối tác liên kết bảo hiểm phi nhân thọ CHƯA kết nối hệ thống API:** hệ thống Gửi mail cho Nhân sự đầu mối đã được chọn của CTBH về thông tin HSYCHB yêu cầu điều chỉnh để Nhân sự này thực hiện điều chỉnh HSYCBH và thực hiện thủ tục phát hành HĐBH 🡪 Cuối ngày, hệ thống gửi mail Danh sách HSYCBH có yêu cầu điều chỉnh thông tin trong ngày (định dạng file excel) cho CTBH để báo số liệu phát sinh. * **Trường hợp Sacombank và Đối tác liên kết bảo hiểm phi nhân thọ CÓ kết nối hệ thống API:** * **Đv các SPBH có hình thức phát hành GCNBH online: không áp dụng.** * **Đv các SPBH không có hình thức cấp GCNBH online:** hệ thống gửi thông tin HSYCBH yêu cầu điều chỉnh cho CTBH thông qua kết nối API, đồng thời hệ thống Gửi mail cho Nhân sự đầu mối đã được chọn của CTBH về thông tin HSYCHB yêu cầu điều chỉnh để Nhân sự này thực hiện điều chỉnh HSYCBH và thực hiện thủ tục phát hành HĐBH. |
|  | **Điều chỉnh HĐBH** | **THAO TÁC:**  Hệ thống tự động hiển thị các thông tin của HĐBH được chọn để điều chỉnh.   * Thông tin KH: * Đv thông tin đồng bộ từ T24: thực hiện điều chỉnh trên T24, bấm Cập nhật điều chỉnh để đồng bộ dữ liệu trên T24. * Đv thông tin nhập liệu bổ sung: tự động hiển thị các thông tin hiện hữu, người dùng nhập liệu các nội dung cần điều chỉnh.   **Note**: ***Không cho phép nhập liệu nội dung thay đổi đè chồng lên thông tin hiện hữu; Không cho phép điều chỉnh Tên KH tiếng Việt có dấu***   * Thông tin tham gia bảo hiểm: * Người được bảo hiểm/đối tượng được BH: không cho phép điều chỉnh. * Các thông tin khác (PHạm vi bảo hiểm, chương trình bảo hiểm, Số tiền bảo hiểm, …): được phép điều chỉnh chi tiết theo từng SPBH. Hệ thống tự động hiển thị các thông tin hiện hữu, người dùng nhập liệu các nội dung cần điều chỉnh. Không cho phép nhập liệu nội dung thay đổi đè chồng lên thông tin hiện hữu. * Lưu thông tin   **HỆ THỐNG XỬ LÝ:**   * Hệ thống sinh ra 1 dòng record dữ liệu với số ID có định dạng kết hợp giữa [số HSYCBH + số yêu cầu điều chỉnh) 🡪 Chuyển qua cấp duyệt * Sau khi được duyệt: * **Trường hợp Sacombank và Đối tác liên kết bảo hiểm phi nhân thọ CHƯA kết nối hệ thống API:** hệ thống Gửi mail cho Nhân sự đầu mối đã được chọn của CTBH về thông tin HĐBH yêu cầu điều chỉnh để Nhân sự này liên hệ KH thực hiện điều chỉnh HĐBH 🡪 Cuối ngày, hệ thống gửi mail Danh sách HĐBH có yêu cầu điều chỉnh thông tin trong ngày (định dạng file excel) cho CTBH để báo số liệu phát sinh. * **Trường hợp Sacombank và Đối tác liên kết bảo hiểm phi nhân thọ CÓ kết nối hệ thống API:** * **Đv các SPBH có hình thức điều chỉnh HĐBH online:** Hệ thống cấp GCN online điều chỉnh thông tin HĐBH cho KH và gửi mail cho KH. * **Đv các SPBH không có hình thức điều chỉnh HĐBH online:** * hệ thống gửi Yêu cầu điều chỉnh HĐBH cho CTBH thông qua kết nối API, đồng thời hệ thống Gửi mail cho Nhân sự đầu mối phụ trách HĐBH này của CTBH để Nhân sự này thực hiện thủ tục điều chỉnh HĐBH. * CTBH cập nhật tình trạng của Giấy yêu cầu điểu chỉnh HĐBH thông qua kết nối API: chuyển CTBH, đang tư vấn KH, đang thẩm định/xử lý, hủy, từ chối, phát hành HĐBH (cập nhật realtime). |
|  | **Tái tục HĐBH** | **THAO TÁC:**   * Hệ thống tự động hiển thị các thông tin của HĐBH được chọn để tái tục. * Cho phép người dùng cập nhật nội dung cần điều chỉnh cho HĐBH tái tục. * Thông tin KH: * Đv thông tin đồng bộ từ T24: thực hiện điều chỉnh trên T24, bấm Cập nhật điều chỉnh để đồng bộ dữ liệu trên T24. * Đv thông tin nhập liệu bổ sung: tự động hiển thị các thông tin hiện hữu, người dùng nhập liệu các nội dung cần điều chỉnh.   **Note:** ***Không cho phép nhập liệu nội dung thay đổi đè chồng lên thông tin hiện hữu. Không cho phép điều chỉnh Tên KH tiếng Việt có dấu***   * Thông tin tham gia bảo hiểm: * Người được bảo hiểm, sản phẩm bảo hiểm, đối tượng được BH: không cho phép điều chỉnh. * Các thông tin khác (PHạm vi bảo hiểm, chương trình bảo hiểm, Số tiền bảo hiểm, …): được phép điều chỉnh chi tiết theo từng SPBH. Hệ thống tự động hiển thị các thông tin hiện hữu, người dùng nhập liệu các nội dung cần điều chỉnh. Không cho phép nhập liệu nội dung thay đổi đè chồng lên thông tin hiện hữu. * Chọn Nhân sự đầu mối của CTBH: hiển thị Dropbox nhân sự đầu mối của CTBH được phân công hỗ trợ Điểm giao dịch chủ quản của người nhập liệu, bao gồm thông tin: tên, số đt di động, mail. * Lưu thông tin.   **HỆ THỐNG XỬ LÝ:**   * Hệ thống sinh ra 1 dòng record dữ liệu với số ID có định dạng kết hợp giữa [số HĐBH gốc + số yêu cầu tái tục) 🡪 Chuyển qua cấp duyệt * Sau khi được duyệt: * **Trường hợp Sacombank và Đối tác liên kết bảo hiểm phi nhân thọ CHƯA kết nối hệ thống API:** hệ thống Gửi mail cho Nhân sự đầu mối đã được chọn của CTBH về thông tin tái tục HĐBH để Nhân sự này liên hệ KH thực hiện tái tục HĐBH 🡪 Cuối ngày, hệ thống gửi mail Danh sách HĐBH yêu cầu tái tục trong ngày (định dạng file excel) cho CTBH để báo số liệu phát sinh. * **Trường hợp Sacombank và Đối tác liên kết bảo hiểm phi nhân thọ CÓ kết nối hệ thống API:** * **Đv các SPBH có hình thức tái tục HĐBH online:** Hệ thống cấp GCN online cho KH và gửi mail cho KH. * **Đv các SPBH không có hình thức điều chỉnh HĐBH online:** * hệ thống gửi Yêu cầu tái tục HĐBH cho CTBH thông qua kết nối API, đồng thời hệ thống Gửi mail cho Nhân sự đầu mối phụ trách HĐBH này của CTBH để Nhân sự này thực hiện thủ tục tái tục HĐBH. * CTBH cập nhật tình trạng tái tục HĐBH thông qua kết nối API: chuyển CTBH, đang tư vấn KH, đang thẩm định/xử lý, hủy, từ chối, phát hành HĐBH (cập nhật realtime). |

1. **CHỨC NĂNG BÁO CÁO:**

* Báo cáo HSYCBH (chưa phát hành HĐBH).
* Báo cáo HSYCBH bị từ chối/bị hủy
* Báo cáo HĐBH đã phát hành.
* Báo cáo HĐBH bị hủy/hết HL.
* Báo cáo HĐBH đang làm yêu cầu tái tục bảo hiểm.
* Báo cáo HĐBH sắp hết hạn bảo hiểm: trước 1 tháng, 2 tuần, 1 tuần.
* Báo cáo doanh số phí bảo hiểm, hoa hồng HĐBH (đã đối soát).
* Báo cáo doanh số phí bảo hiểm, hoa hồng HĐBH (tạm tính)