1. Flow

A diagram of a company

Description automatically generated

1. Main UI
   1. Summary quotation, application
   2. Notification once 1 step in flow is completed
   3. Tracking history of application
   4. Number of application are submitted successfully and contract number
2. Require
   1. Personal Data Protection: notification to inform agent. Customer will answer and sign in the consent form (hard-copy)
   2. FNA:
      * Template
      * Recommend suitable product -> will be provided by SHLV-ACT
      * Quick review of product benefit: refer brochure
   3. Quotation:
      * Not allow to create quotation when occupation class is D
      * Only select from dropdown list. If not accept, back to re-answer FNA
      * Input: Full name/Gender/Date of birth/Occupation for both PO and LI -> auto-populate occupation class
      * Be able to select frequency
      * Compare with FNA:
        + Premium term: is not greater than planned term
        + Modal premium: is not greater than planned premium amount

* Calculate total premium
* Where are the error message displayed?
* Review PDF form and accept or not to process next step
  1. Client + Application
     + Generate application number APANxxxxxxxxx at this step
     + Policy Owner:
       - input personal, contact, FATCA or upload ID card to OCR)

-> Question: What happen if agent change name/Gender/Date of birth/Occupation?

* + - * Health questionnaire
      * Financial questionnaire: incase Sum Assured is equal and greater than 2.0Bn
    - Life Assured:
      * input personal, contact, FATCA or upload ID card to OCR)

-> Question: What happen if agent change name/Gender/Date of birth/Occupation?

* + - * Relationship to PO
      * Health questionnaire
* Beneficiary
  + - * Benefit: Alive and Death
      * Maximum: 5
      * Basic information, relationship to LI and percentage
  1. Review form
     + Generate by system and require to view: app form, quotation, FNA, Finance Q., Health Q. (if any)
     + Require to upload additional document: ID card (mandatory), medical doc (optional),…

Note: signature at this step is blank

* 1. Voice record + OTP
     + Content: refer the attached
     + OTP: send automatically at question and require customer to provide in call to verify OTP code
  2. Agency report
     + Require agent answer before payment
  3. Payment
     + Payment method: how many? Fix amount? Verify card owner by card number
     + 1 option “Bank transfer” to upload receipt

Note: Once complete payment, all form are moved to DMS with signature is OTP code; all additional document will not have signature

* 1. Quick UW
     + UW rule: will be provided by SHLV

**KỊCH BẢN MẪU NỘI DUNG GHI ÂM 5 PHÚT CUỐI**

**CUỘC TRAO ĐỔI TƯ VẤN HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM VỚI KHÁCH HÀNG**

Cám ơn Anh/Chị đã dành thời gian để cung cấp thông tin. Để hoàn tất hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, em xin được tóm tắt lại các thông tin mà chúng ta đã trao đổi như sau:

1. Xác nhận lại thông tin khách hàng:

* Họ và tên Bên mua bảo hiểm và Người được bảo hiểm
* Số chứng minh nhân dân Bên mua bảo hiểm và Người được bảo hiểm
* Số điện thoại:
* Số Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm:

Đặt câu hỏi: Thông tin của Anh Chị mà em vừa đọc đã chính xác chưa a?

1. Thông tin sản phẩm (tóm tắt theo Bảng minh họa sản phẩm)

* Tên sản phẩm bảo hiểm
* Định kỳ đóng phí
* Tổng phí bảo hiểm và số tiền đầu tư thêm (nếu có)
* Thời gian bảo hiểm và đóng phí
* Tóm tắt Quyền lợi của sản phẩm <tên sản phẩm>

Đặt câu hỏi: Anh Chị xác nhận giúp em thông tin em vừa tóm tắt đã chính xác chưa? Còn điểm nào chưa rõ cần giải thích thêm không ạ?

1. Lưu ý về 21 ngày cân nhắc

* Anh chị có 21 ngày để cân nhắc lại việc tham gia bảo hiểm tính từ ngày anh chị nhận được bộ hợp đồng bảo hiểm bằng giấy và ký tên trên Biên nhận bàn giao hợp đồng
* Sau 21 ngày cân nhắc, nếu Anh chị yêu cầu chấm dứt hợp đồng bảo hiểm trước thời hạn, anh chị sẽ chỉ nhận được khoản phí bảo hiễm đã đóng (không có lãi) hoặc giá trị tài khoản -> Check với ACT

Đặt câu hỏi: Anh chị đã hiểu rõ về lưu ý em vừa nêu chưa ạ?

1. Đây là sản phẩm bảo hiểm và sẽ cần đóng phí lâu dài để bảo đảm quyền lợi của anh chị.
2. Nếu Anh Chị đã hiểu rõ nội dung hợp đồng và đồng ý với giải pháp em đã tư vấn, anh chị vui lòng đọc lại nội dung trên hồ sơ bảo hiểm. Nếu đồng ý, vui lòng cung cấp mã OTP để em hoàn tất khâu cung cấp thông tin
3. và ký xác nhận giúp em trên Phiếu xác nhận tự nguyện tham gia bảo hiểm.

 Em (Tên banker/TVTC với mã số đại lý…) xin kết thúc buổi tư vấn tại đây và xin chúc Anh chị thật nhiều sức khỏe và thành công -> Còn bước payment phía sau