

# BẢO HIỂM SỨC KHỎE MEDICAL CARE

## CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

### **Câu hỏi: Bảo hiểm Medical Care là gì và tại sao lại cần thiết với tôi?**

**Trả lời:** Medical Care cung cấp giải pháp bảo vệ sức khỏe toàn diện đáp ứng nhu cầu của bạn và gia đình trong cả trường hợp điều trị nội trú và ngoại trú đối với ốm đau, bệnh tật và tai nạn.

### **Câu hỏi: Bảo hiểm Medical Care thuộc loại hình bảo hiểm nào?**

**Trả lời:** Medical Care là một sản phẩm bảo hiểm sức khỏe.

### **Câu hỏi: Sau khi đã tham gia bảo hiểm, tôi có thể thay đổi lựa chọn về chương trình hoặc bổ sung các quyền lợi nữa không?**

**Trả lời:** Khi hợp đồng bảo hiểm được phát hành, bạn không được thay đổi chương trình hoặc bổ sung thêm quyền lợi. Bạn chỉ có thể thay đổi vào thời điểm tái tục hợp đồng với điều kiện được Bảo Việt chấp thuận.

### **Câu hỏi: Sản phẩm bảo hiểm có được bảo đảm bởi HSBC?**

**Trả lời:** Bảo hiểm Medical Care được cung cấp bởi Tổng công ty bảo hiểm Bảo Việt (Bảo Việt). Sản phẩm này không phải là nghĩa vụ, hoặc ký gửi/ký quỹ hoặc bảo đảm của Ngân hàng TNHH Một thành viên HSBC (Việt Nam).

### **Câu hỏi: Tôi có thể tham gia bảo hiểm ngắn hạn được không?**

**Trả lời:** Medical Care là hợp đồng bảo hiểm tái tục hàng năm và chúng tôi không thể cung cấp sản phẩm ngắn hạn.

### **Câu hỏi: Ai có thể tham gia bảo hiểm Medical Care?**

**Trả lời:** Medical Care được cung cấp cho công dân Việt Nam hoặc người nước ngoài cư trú tại Việt Nam trong độ tuổi từ 1 tuổi đến 64 tuổi (65 tuổi đối với trường hợp tái tục).

Trẻ em dưới 18 tuổi phải tham gia bảo hiểm cùng với bố và/hoặc mẹ, chỉ được tham gia độc lập nếu bố/mẹ đang tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe còn hiệu lực tại Bảo Việt.

Chương trình của con phải thấp hơn chương trình của bố/mẹ ở cả quyền lợi chính và quyền lợi bổ sung.

### **Câu hỏi: Hợp đồng bảo hiểm của tôi đã hết hiệu lực nhưng tôi quên đóng phí bảo hiểm tái tục. Nếu vẫn muốn tiếp tục được bảo hiểm thì tôi phải làm gì?**

**Trả lời:** Phí bảo hiểm tái tục phải được thanh toán trước khi hợp đồng cũ hết hiệu lực. Trong trường hợp quên đóng phí vào thời điểm tái tục, bạn nên liên hệ với Chuyên viên Quan hệ khách hàng của HSBC để đăng ký tham gia một hợp đồng mới.

### **Câu hỏi: Tôi có thể đóng phí bảo hiểm bằng cách nào?**

**Trả lời:** Phí bảo hiểm có thể được thanh toán bằng 01 (một) trong 03 (ba) cách sau:

- Cổng thanh toán trực tuyến của Bảo hiểm Bảo Việt
- Nộp tiền mặt vào tài khoản của Bảo hiểm Bảo Việt tại bất kỳ quầy giao dịch nào của Ngân hàng Bảo Việt
- Chuyển khoản vào tài khoản của Bảo hiểm Bảo Việt tại Ngân hàng Bảo Việt

Vui lòng tham khảo chi tiết tại trang web của HSBC:

<http://www.hsbc.com.vn/1/2/personal/insurance/kenh-thanh-toan-phi-bao-hiem-phi-nhan-tho>.

**Câu hỏi: Tôi phải làm gì nếu muốn hủy hợp đồng?**

**Trả lời:** Với điều kiện bạn không có bất kỳ khiếu nại nào đã phát sinh hoặc được thanh toán bồi thường trong suốt thời hạn bảo hiểm, bạn có thể chấm dứt hợp đồng bảo hiểm vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách điền vào Giấy yêu cầu hoàn phí/sửa đổi bổ sung hợp đồng, gửi cho Bảo Việt và hoàn trả Giấy chứng nhận bảo hiểm và Thẻ bảo lãnh (nếu có).

**Câu hỏi: Số tiền mà tôi sẽ nhận lại được nếu hủy hợp đồng?**

**Trả lời:** Nếu đáp ứng đủ điều kiện để chấm dứt hợp đồng, bạn sẽ được hoàn phí bảo hiểm. Số tiền hoàn lại bằng số phí đã đóng trừ đi khoản phí của thời hạn đã được bảo hiểm tính trên biểu phí ngắn hạn. Phí bảo hiểm hoàn lại sẽ được thanh toán trong vòng 7 ngày làm việc (đối với tiền mặt) và 14 ngày làm việc (đối với chuyển khoản).

**Câu hỏi: Tôi có thể thay đổi định kỳ thanh toán sau khi hợp đồng có hiệu lực được không?**

**Trả lời:** Phí bảo hiểm phải được thanh toán đầy đủ một lần trước khi bắt đầu hiệu lực, không áp dụng hình thức thanh toán từng phần theo định kỳ.

**Câu hỏi: Tôi có phải đóng thêm khoản phí/lệ phí nào ngoài phí bảo hiểm không?**

**Trả lời:** Ngoài phí bảo hiểm, bạn sẽ không cần phải đóng thêm bất kỳ khoản phí hay lệ phí nào khác để được tham gia bảo hiểm.

**Câu hỏi: Thời gian chờ có áp dụng với Medical Care không?**

**Trả lời:** Có. Thời gian chờ là thời gian mà các quyền lợi bảo hiểm có liên quan không được chi trả. Thời gian chờ được tính kể từ khi bắt đầu hiệu lực hợp đồng, cụ thể là:

- 30 ngày đối với ốm đau, bệnh tật.
- 30 ngày đối với điều trị răng.
- 12 tháng đối với bệnh đặc biệt và bệnh có sẵn.

**Câu hỏi: Phí bảo hiểm có bị thay đổi trong thời hạn bảo hiểm không?**

**Trả lời:** Không. Phí bảo hiểm sẽ không thay đổi trong suốt thời hạn bảo hiểm.

**Câu hỏi: Lịch sử bồi thường có ảnh hưởng gì đến việc tái tục hợp đồng và phí tái tục không?**

**Trả lời:** Trừ những trường hợp đặc biệt khi tổn thất đã xảy ra đặc biệt nghiêm trọng, hợp đồng sẽ không bị từ chối tái tục. Trong trường hợp tỷ lệ tổn thất cao, chúng tôi có thể điều chỉnh mức phí tái tục và/hoặc quyền lợi bảo hiểm. Bạn sẽ được thông báo cụ thể về việc này trước thời điểm tái tục.

**Câu hỏi: Tôi sẽ nhận được những giấy tờ gì sau khi mua hợp đồng bảo hiểm này?**

**Trả lời:** Một bộ hợp đồng đầy đủ bao gồm Giấy chứng nhận bảo hiểm, Quy tắc bảo hiểm và Thẻ bảo lãnh (nếu đủ điều kiện được cấp thẻ) sẽ được gửi đến cho bạn qua đường bưu điện.

**Câu hỏi: Tôi sẽ liên hệ với ai nếu cần yêu cầu hỗ trợ hoặc có thắc mắc liên quan đến hợp đồng bảo hiểm này?**

**Trả lời:** Bạn có thể liên hệ với Chuyên viên Quan hệ khách hàng HSBC tư vấn hợp đồng bảo hiểm cho bạn hoặc gọi đến số điện thoại hỗ trợ quản lý hợp đồng của Bảo Việt được ghi trên Giấy chứng nhận bảo hiểm nếu có bất cứ thắc mắc nào về hợp đồng.

**Câu hỏi: Bảo Việt có đường dây nóng tư vấn về bồi thường không?**

**Trả lời:** Bạn có thể tìm thấy số liên lạc Đường dây nóng tư vấn bồi thường của Bảo Việt được ghi trên Giấy chứng nhận bảo hiểm và mặt sau của Thẻ bảo lãnh.