

HSBC HỢP TÁC PHÂN PHỐI BẢO HIỂM NHÂN THỌ AIA

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

1. **Câu hỏi:** *Tại sao HSBC Việt Nam hợp tác với AIA trong khi đã hợp tác với Bảo Việt Nhân Thọ từ năm 2008?*

Trả lời: HSBC sẽ bắt đầu phân phối sản phẩm bảo hiểm nhân thọ (BHNT) của AIA từ 15/5/2017. Kể từ ngày này, HSBC sẽ ngừng phân phối sản phẩm BHNT của Bảo Việt. Việc hợp tác với AIA trong việc phân phối các sản phẩm BHNT chính và sản phẩm bổ sung đa dạng hơn nhằm cung cấp dịch vụ tốt hơn cho khách hàng. Điều này cũng nằm trong chiến lược của Tập đoàn HSBC qua việc hợp tác với các đối tác có uy tín quốc tế để có thể đáp ứng nhu cầu đa dạng của những khách hàng trung lưu và thịnh vượng tại Việt Nam.

2. **Câu hỏi:** *Công Ty BHNT AIA là ai?*

Trả lời: Tập Đoàn AIA cùng với các công ty thành viên là tập đoàn BHNT độc lập có nguồn gốc châu Á lớn nhất thế giới được niêm yết. Tập đoàn hoạt động tại 18 thị trường khắp khu vực châu Á – Thái Bình Dương như Hong Kong, Thailand, Singapore, Malaysia, China, Korea, the Philippines, Australia, Indonesia, Taiwan, Vietnam, New Zealand, Macau, Brunei, sở hữu 97% vốn trong công ty con tại Sri Lanka, 49% vốn trong liên doanh tại Ấn Độ và văn phòng đại diện tại Myanmar và Cambodia. Được thành lập vào năm 2000 với mục tiêu bảo vệ sự phồn thịnh và an toàn tài chính cho người dân Việt Nam, AIA Việt Nam hiện đang là một trong những công ty bảo hiểm nhân thọ hàng đầu và là thương hiệu được khách hàng và công chúng tin cậy. AIA Việt Nam hiện đang phục vụ hơn 660,000 khách hàng tại Việt Nam.

3. **Câu hỏi:** *HSBC Việt Nam sẽ phân phối sản phẩm gì của AIA Việt Nam?*

Trả lời: Kể từ 15/05/2017, chúng tôi sẽ giới thiệu đến các khách hàng Premier và khách hàng cá nhân các giải pháp sản phẩm BHNT của AIA như An Vui Trọn Vẹn, An Tâm Tĩnh Dưỡng và 3 sản phẩm bổ sung (Tử Vong và Thương Tật Do Tai Nạn, Chăm Sóc Sức Khỏe, Bệnh Hiếm Nghèo). Chúng tôi sẽ tiếp tục bổ sung thêm các sản phẩm mới để đáp ứng nhu cầu của khách hàng như An Phúc Thành Tài Ưu Việt, An Vui Trải Nghiệm và sản phẩm bổ sung (Miễn Thu Phí Đặc Biệt) trong những tháng tiếp theo. Với những sản phẩm mới này, lần đầu tiên HSBC phân phối sản phẩm An Phúc Thành Tài Ưu Việt và An Tâm Tĩnh Dưỡng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

4. **Câu hỏi:** *HSBC mong đợi kết quả kinh doanh như thế nào từ mối quan hệ hợp tác này?*

Trả lời: Với mối quan hệ hợp tác này, chúng tôi mong muốn đáp ứng nhu cầu của khách hàng qua việc phân phối nhiều sản phẩm BHNT hơn, bao gồm 4 sản phẩm BHNT chính và 4 sản phẩm bổ sung. Hơn nữa, chúng tôi sẽ nâng cao trải nghiệm của khách hàng với việc đổi mới hình thức tham gia bảo hiểm của khách hàng như việc hoàn tất đơn yêu cầu bảo hiểm trên máy tính bảng thay cho điền đơn trên giấy. Chúng tôi cũng mong đợi kết quả kinh doanh tăng trưởng qua việc đáp ứng nhiều nhu cầu của khách hàng hơn.

5. **Câu hỏi:** *Mối quan hệ hợp tác này sẽ đem đến sự khác biệt gì cho thị trường bảo hiểm tại Việt Nam và khách hàng vốn dĩ đã có nhiều công ty trong nước và nước ngoài tham gia vào thị trường?*

Trả lời: HSBC và AIA đều là những thương hiệu quốc tế hàng đầu. Mối quan hệ hợp tác này sẽ đem đến sự thuận tiện và an tâm cho khách hàng qua việc tận hưởng những sản phẩm bảo hiểm nhân thọ và dịch vụ với chất lượng tốt nhất đã được AIA kiểm nghiệm ở nhiều quốc gia đã và đang phát triển. Ngoài ra, chúng tôi mong muốn nâng cao sự trải nghiệm của khách hàng trong chất lượng dịch vụ. Tại HSBC, chúng tôi cung cấp những công cụ kỹ thuật số và những bước tư vấn lập kế hoạch tài chính tinh giản và dễ sử dụng nhờ vào mạng lưới hoạt động toàn cầu của chúng tôi trong số những ngân hàng lớn nhất trên thế giới. Ngoài ra, đối tác AIA còn giới thiệu những sáng kiến độc đáo như chương trình AIA Vitality, hệ thống bán hàng tương tác trên iPads (iPoS) trong quá trình mua sản phẩm và cổng thông tin My Page dành cho khách hàng nhằm đáp ứng những thay đổi nhu cầu của khách hàng.

6. **Câu hỏi:** *Mối quan hệ hợp tác này có phải do chỉ thị của Ông Mark Tucker hiện đang là Chủ tịch tập đoàn AIA và sẽ là Chủ tịch mới của Tập đoàn HSBC hay không?*

Trả lời: Không, việc HSBC Việt Nam hợp tác với AIA thể hiện sự am hiểu về những thay đổi nhân khẩu học và nhu cầu bảo hiểm của khách hàng theo sự thay đổi của thị trường BHNT tại Việt Nam. Qua đó, chúng tôi sẽ cung cấp thêm nhiều sản phẩm BHNT chính và bổ sung để đem đến cho khách hàng trải nghiệm tốt hơn.

7. **Câu hỏi:** *Mối quan hệ hợp tác giữa HSBC Việt Nam và Bảo Việt Nhân Thọ sẽ như thế nào? Có phải HSBC Việt Nam sẽ không còn là đại lý bảo hiểm của Bảo Việt nữa hay không?*

Trả lời: Kể từ 15/5/2017, HSBC Việt Nam sẽ chính thức phân phối sản phẩm BHNT của AIA và không còn phân phối sản phẩm BHNT của Bảo Việt Nhân Thọ. Chúng tôi vẫn tiếp tục phân phối sản phẩm bảo hiểm phi nhân thọ của Tổng Công Ty Bảo Hiểm Bảo Việt.

8. **Câu hỏi:** *Mối quan hệ hợp tác mới này có ảnh hưởng gì đến khách hàng đã mua sản phẩm BHNT của Bảo Việt qua HSBC Việt Nam không? Khách hàng vẫn có thể nhận được sự hỗ trợ của HSBC khi có yêu cầu bồi thường hay thay đổi hợp đồng, v.v...với Bảo Việt không?*

Trả lời: Mối quan hệ hợp tác mới với AIA sẽ không ảnh hưởng gì đến khách hàng đã mua sản phẩm BHNT của Bảo Việt qua HSBC Việt Nam. Tất cả những dịch vụ sau bán hàng như thay đổi hợp đồng, yêu cầu bồi thường, v.v... vẫn tiếp tục được tiếp nhận và xử lý bởi Bảo Việt. Ngoài ra, khách hàng có thể liên hệ với Chi nhánh/ Phòng Giao Dịch Ngân hàng HSBC gần nhất để được nhân viên HSBC hỗ trợ hướng dẫn về việc liên hệ với Bảo Việt khi khách hàng có những yêu cầu nói trên; hoặc khách hàng có thể liên hệ với đường dây nóng của Bảo Việt theo số 900558899 và bấm tiếp số 4 (có tính phí) hoặc số 18006966 (miễn phí dành cho khách hàng gọi bằng số điện thoại di động đã đăng ký với Bảo Việt), hoặc email baovietnhantho@baoviet.com.vn/ Website: www.baovietnhantho.com.vn.

9. **Câu hỏi:** *Khách hàng có thể thanh toán phí bảo hiểm với Bảo Việt ở đâu?*

Trả lời: Khách hàng có thể tiếp tục thanh toán phí bảo hiểm với Bảo Việt bằng một trong những phương thức sau:

- Thanh toán tự động qua tài khoản hoặc thẻ tín dụng HSBC;
- Ngân hàng trực tuyến HSBC;
- Nộp phí vào hoặc chuyển khoản đến tài khoản Bảo Việt tại HSBC;
- Những phương thức khác của Bảo Việt.

10. Câu hỏi: HSBC có hỗ trợ khi khách hàng có yêu cầu bồi thường đối với hợp đồng bảo hiểm Bảo Việt không?

Trả lời: Mọi quan hệ hợp tác mới với AIA sẽ không ảnh hưởng gì đến khách hàng đã mua sản phẩm BHNT của Bảo Việt qua HSBC Việt Nam. Tất cả những dịch vụ sau bán hàng như thay đổi hợp đồng, yêu cầu bồi thường, v.v... vẫn tiếp tục được tiếp nhận và xử lý bởi Bảo Việt. Ngoài ra, khách hàng có thể liên hệ với Chi nhánh/ Phòng Giao Dịch Ngân hàng HSBC gần nhất để được nhân viên HSBC hỗ trợ hướng dẫn về việc liên hệ với Bảo Việt khi khách hàng có những yêu cầu nói trên; hoặc khách hàng có thể liên hệ với đường dây nóng của Bảo Việt theo số 900558899 và bấm tiếp số 4 (có tính phí) hoặc số 18006966 (miễn phí dành cho khách hàng gọi bằng số điện thoại di động đã đăng ký với Bảo Việt), hoặc email baovietnhantho@baoviet.com.vn/ Website: www.baovietnhantho.com.vn

11. Câu hỏi: Điểm khác biệt giữa sản phẩm BHNT của Bảo Việt và AIA là gì?

Trả lời: Mỗi công ty đều có những điểm mạnh riêng cũng như những sản phẩm và dịch vụ nổi bật nhằm đáp ứng nhu cầu của các đối tượng khách hàng riêng biệt. Mọi quan hệ hợp tác giữa HSBC và AIA sẽ đem đến những giải pháp bảo vệ tốt nhất cho khách hàng. Dựa trên sự am hiểu về nhu cầu và tình trạng tài chính của khách hàng, nhân viên bán hàng sẽ giới thiệu những giải pháp chuyên biệt nhằm giúp khách hàng thực hiện những mục tiêu tài chính.

12. Câu hỏi: Tôi đã cùng trao đổi với nhân viên bán hàng của ngân hàng trong những tháng vừa qua về sản phẩm BHNT của Bảo Việt. Làm sao tôi có thể tiếp tục mua sản phẩm của Bảo Việt sau khi nhận thông báo của HSBC về thay đổi nhà cung cấp sản phẩm BHNT?

Trả lời: Nếu khách hàng vẫn muốn tiếp tục mua sản phẩm của Bảo Việt sau khi nhận thông báo thay đổi nhà cung cấp sản phẩm của HSBC, nhân viên bán hàng HSBC sẽ giới thiệu khách hàng với Bảo Việt để Bảo Việt trực tiếp hướng dẫn khách hàng đăng ký tham gia hợp đồng bảo hiểm.