People
Trust
Insurance

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG

ỨNG DỤNG PTICare

MỤC LỤC

1. Tổng quan ứng dụng 2
2. Đối tượng sử dụng 2
3. Hướng dẫn sử dụng 2
3.1. Đăng nhập 2
3.2. Tra cứu thông tin hợp đồng bảo hiểm 5
3.2.1. Tra cứu ảnh thẻ bảo hiểm 5
3.2.2. Tra cứu quyền lợi bảo hiểm 5
3.2.3. Tra cứu danh sách cơ sở y tế liên kết bảo lãnh/bị loại trừ 6
3.3. Tạo yêu cầu bồi thường 7
3.4. Tra cứu yêu cầu bồi thường 11
3.5. Bổ sung chứng từ 13
4. Liên hệ 13

1. Tổng quan ứng dụng

PTICare là ứng dụng để quản lý các hợp đồng bảo hiểm của sản phẩm chăm sóc sức khỏe tại Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bưu điện (PTI). Quý khách có thể tra cứu các thông tin về hợp đồng bảo hiểm của chính mình và người thân mua kèm (nếu có) như: quyền lợi và thẻ bảo hiểm, danh sách cơ sở y tế liên kết bảo lãnh/bị loại trừ. Ngoài ra, quý khách có thể tạo yêu cầu bồi thường trực tiếp ngay trên ứng dụng và theo dõi quá trình giải quyết bồi thường của PTI.

2. Đối tượng sử dụng

Khách hàng từ đủ 15 tuổi trở lên tham gia hợp đồng bảo hiểm chăm sóc sức khỏe tại PTI và do PTI trực tiếp giải quyết (không qua bên thứ ba).

3. Hướng dẫn sử dụng

3.1. Đăng nhập

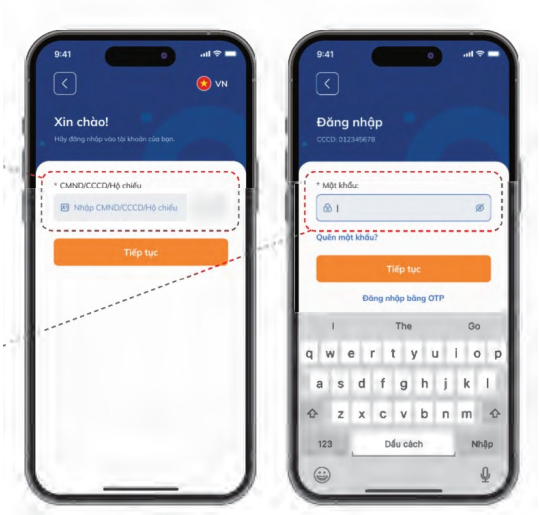
Quý khách có thể đăng nhập bằng 1 trong 2 cách:

Cách 1: Đăng nhập bằng Tên đăng nhập và mật khẩu.

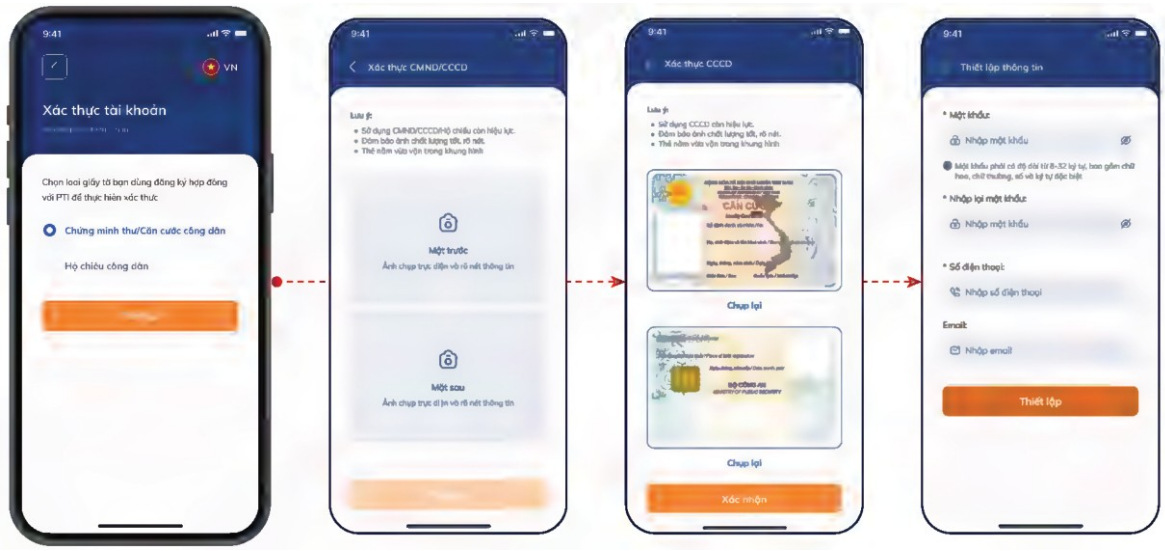
Bước 1: Nhập "Tên đăng nhập" là số giấy tờ tùy thân (CMND/CCCD/Hộ chiếu/Mã định danh cá nhân) Quý khách đã đăng kí khi mua bảo hiểm.

Bước 2: Nhập mật khẩu đăng nhập.

Tại đây, quý khách có thể chuyển sang hình thức Đăng nhập bằng OTP hoặc nhấn Quên mật khẩu để lấy lại mật khẩu đăng nhập.



Trong trường hợp quý khách chưa có mật khẩu, thực hiện xác thực CMND/ CCCD và thiết lập mật khẩu đăng nhập:



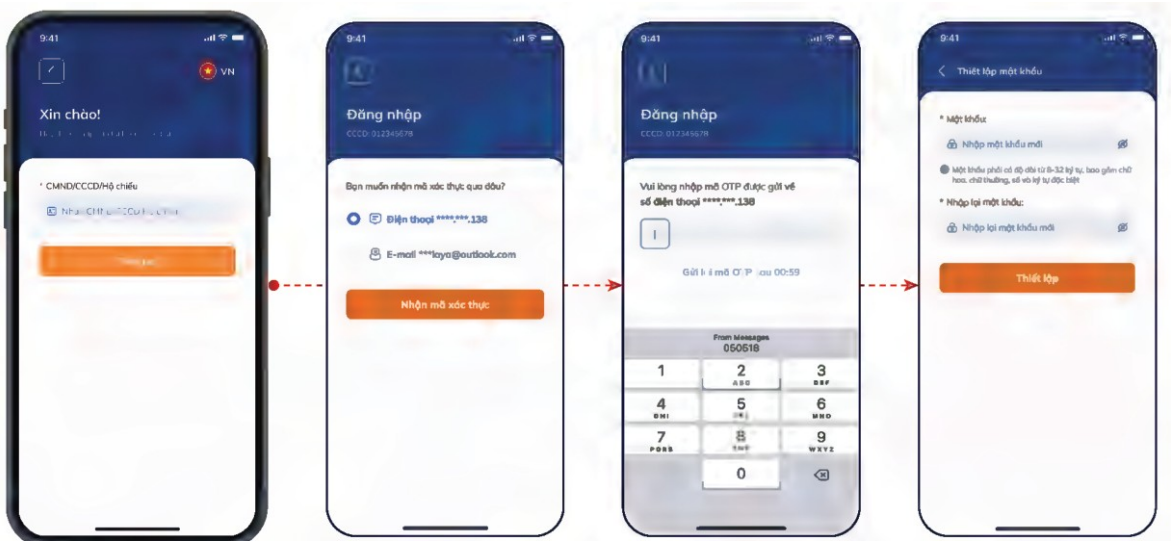
Bước 1: Chọn loại giấy tờ là Chứng minh tư/ Căn cước công dân. Nếu quý khách sử dụng sử dụng Hộ chiếu để đăng ký bảo hiểm, vui lòng liên hệ PTI để được hỗ trợ đăng nhập

Bước 2: Chụp ảnh 2 mặt CMND/ CCCD.

Lưu ý: CCCD chụp rõ nét, không lóa sáng, mờ nhòe và 4 góc của CMND/ CCCD nằm trọn vẹn trong khung hình

Bước 3: Thiết lập mật khẩu đăng nhập và cung cấp các thông tin liên hệ cần thiết

Cách 2: Đăng nhập bằng Tên đăng nhập và mã xác nhận OTP được gửi về email/ số điện thoại của quý khách



Bước 1: Nhập "Tên đăng nhập" là số giấy tờ tùy thân (CMND/CCCD/Hộ chiếu/Mã định danh cá nhân) Quý khách đã đăng kí khi mua bảo hiểm.

Bước 2: Chọn số điện thoại/ email nhận mã xác thực

Bước 3: Nhập mã OTP được gửi về số điện thoại/ email của quý khách. Mã OTP có hiệu lực trong vòng 5 phút và quý khách có thể yêu cầu gửi lại sau mỗi 60 giây

Lưu ý: PTI sẽ gửi OTP đến số điện thoại với tên người gửi PTI và đến email với tên người gửi BaohiemPTI <noreply@pti.com.vn>. Quý khách vui lòng kiểm tra tin nhắn/ hòm thư để nhận OTP và không trả lời các tin nhắn/ email này.

Bước 4: Sau khi đăng nhập bằng OTP hoàn tất, quý khách có thể thiết lập mật khẩu đăng nhập cho lần sau

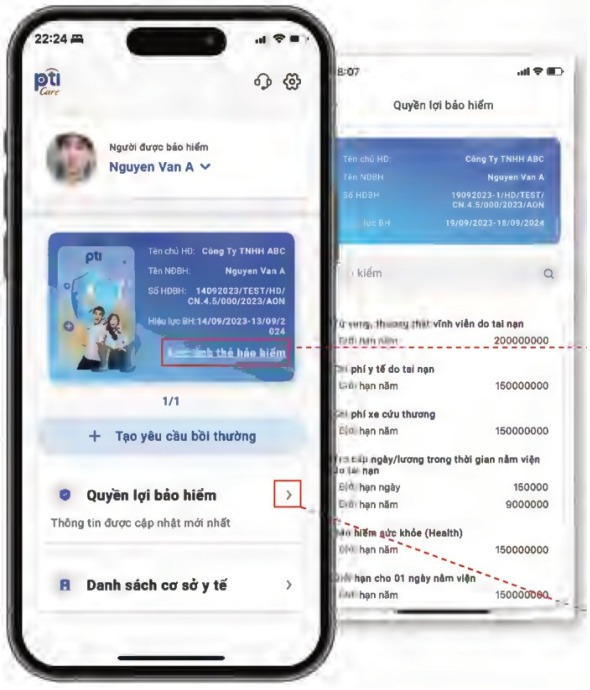
3.2. Tra cứu thông tin hợp đồng bảo hiểm



Để xem thông tin cá nhân của người được bảo hiểm, quý khách nhấn vào ảnh chụp bên cạnh tên người được bảo hiểm. Trong trường hợp thông tin chưa chính xác, vui lòng liên hệ với chủ hợp đồng để yêu cầu thay đổi.

Để xem danh sách người được bảo hiểm, Quý khách nhấn vào biểu tượng "Mũi tên xuống" bên cạnh tên người được bảo hiểm.

* Nếu người được bảo hiểm có nhiều hơn 1 hợp đồng, Quý khách nhấn vào biểu tượng "Mũi tên trái" hoặc "Mũi tên phải" để xem thông tin các hợp đồng khác.



3.2.1. Tra cứu ảnh thẻ bảo hiểm

* Nhấn "Xem ảnh thẻ bảo hiểm" trong ô thông tin hợp đồng.

* Quý khách có thể lưu ảnh thẻ bảo hiểm lại để xuất trình tại Cơ sở y tế khi sử dụng dịch vụ bảo lãnh viện phí.

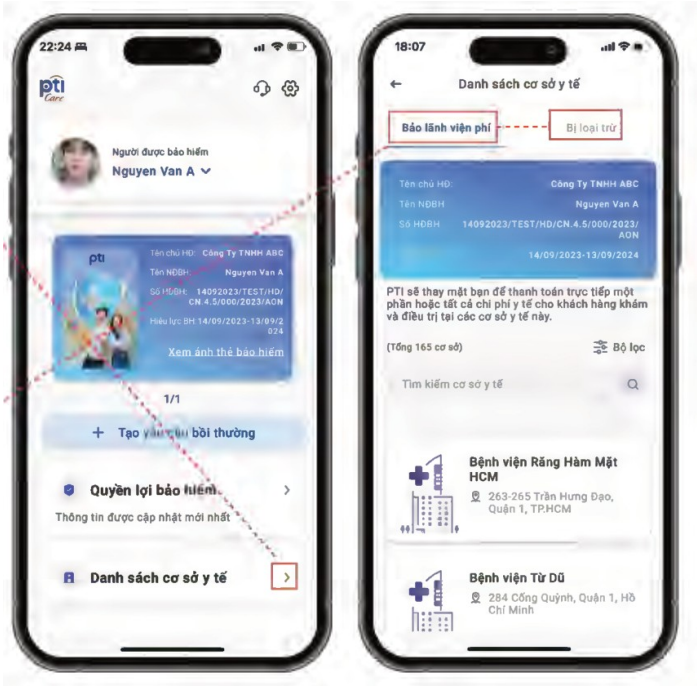
3.2.2. Tra cứu quyền lợi bảo hiểm

Nhấn vào biểu tượng "Mũi tên phải" bên cạnh "Quyền lợi bảo hiểm" để xem chi tiết các quyền lợi trong hợp đồng.

3.2.3. Tra cứu danh sách cơ sở y tế liên kết bảo lãnh/bị loại trừ

* Nhấn vào biểu tượng "Mũi tên phải" bên cạnh "Danh sách cơ sở y tế".

* Chọn 1 trong 2 tab "Bảo lãnh viện phí" hoặc "Bị loại trừ" để xem danh sách cơ sở y tế tương ứng.



3.3. Tạo yêu cầu bồi thường

Các lưu ý khi tạo yêu cầu bồi thường:

- Quý khách cần hoàn tất xác thực tài khoản cho người được bảo hiểm cần làm yêu cầu bồi thường
- Quý khách có thể làm yêu cầu bồi thường thay cho người thân dưới 18 tuổi. Trường hợp người thân trên 18 tuổi, cần tự đăng nhập tài khoản PTICare của mình để thực hiện yêu cầu bồi thường.

  Ngoài ra, người thân từ 15 tuổi trở lên đã có thể tự thực hiện yêu cầu bồi thường thông qua tài khoản PTICare của mình, người thân dưới 15 tuổi bắt buộc phải do nhân viên tạo yêu cầu bồi thường thay.

  Ví dụ: Người được bảo hiểm gốc là chị A, mua bảo hiểm cho 4 người thân gồm:

  + Chồng là anh B – 40 tuổi
  + Con lớn là C – 19 tuổi
  + Con nhỏ là D – 16 tuổi
  + Con út là E – 10 tuổi

  Vậy, chồng (B) và con lớn (C) bắt buộc phải tự đăng nhập app PTICare để làm yêu cầu bồi thường

  Con nhỏ (D) có thể nhờ mẹ (A) tạo yêu cầu bồi thường hoặc tự đăng nhập app PTICare để làm yêu cầu bồi thường

  Con út (E) bắt buộc phải nhờ mẹ (A) tạo yêu cầu bồi thường trên tài khoản PTICare của mẹ.

Bước 1: Lựa chọn Người được bảo hiểm

Nếu quý khách làm yêu cầu bồi thường cho bản thân, chọn tên mình tại mục Người được bảo hiểm

Nếu quý khách làm yêu cầu bồi thường cho người thâm, chọn tên người thân tại mục Người được bảo hiểm

Bước 2: Lựa chọn hợp đồng bảo hiểm và nhấn "Tạo yêu cầu bồi thường"

Bước 3: Khai báo thông tin cá nhân

Quý khách nhập các thông tin cá nhân của người được bảo hiểm và bấm "Tiếp tục"

Lưu ý: Các thông tin có dấu (*) là bắt buộc.

Bước 4: Khai báo thông tin bồi thường

Quý khách chọn và nhập đủ các thông tin bồi thường.

Sau đó chụp/đăng tải ảnh chứng từ và nhấn "Tiếp tục".

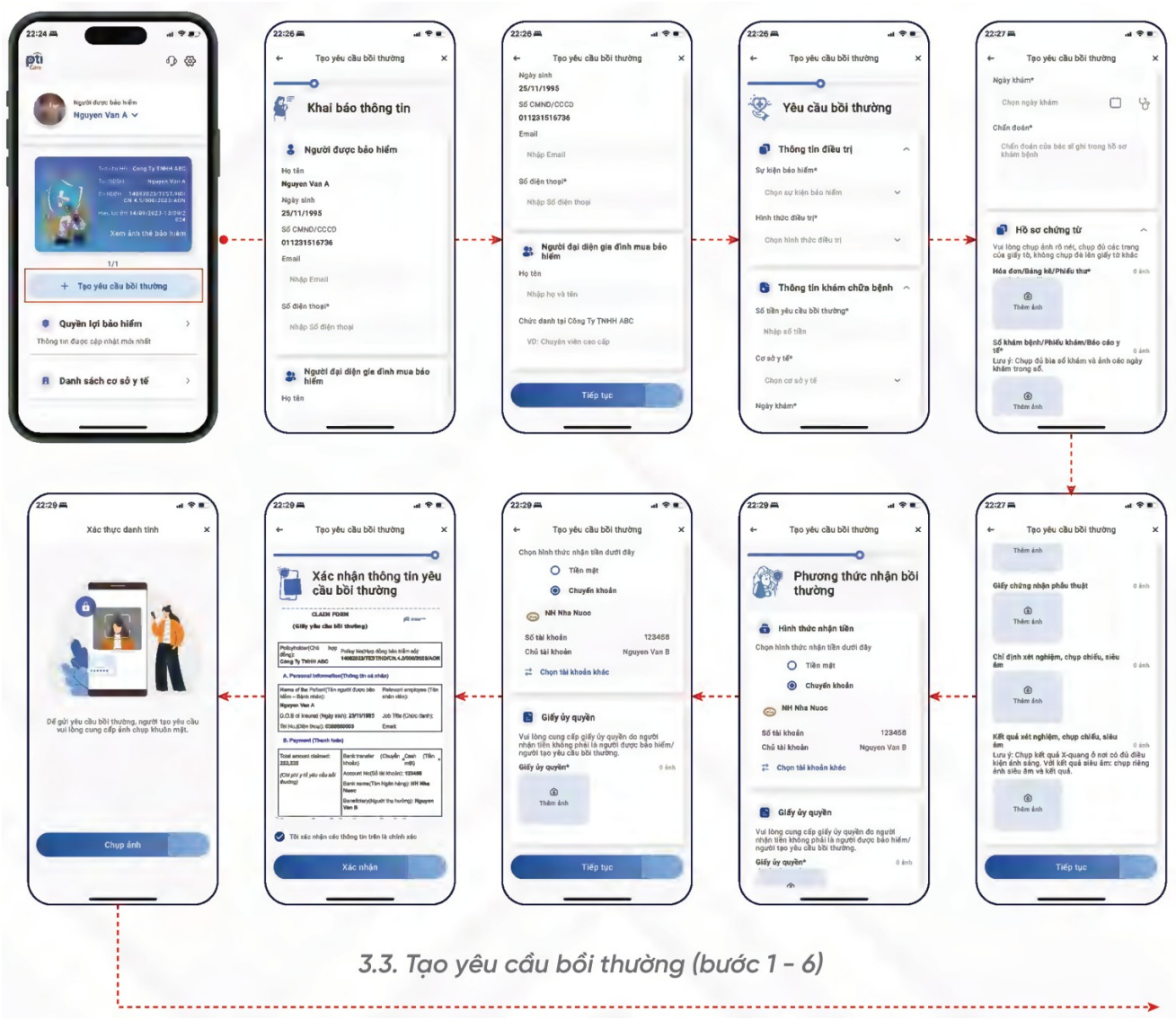
Bước 5: Khai báo phương thức nhận bồi thường

Vui lòng lựa chọn hình thức nhận tiền bồi thường và nhấn "Tiếp tục".

Lưu ý: Trong trường hợp Người nhận tiền không phải là Người được bảo hiểm hoặc Người yêu cầu bồi thường (tên chủ tài khoản ngân hàng hoặc tên của người nhận tiền mặt khác với tên của Người được bảo hiểm hoặc Người yêu cầu bồi thường), Quý khách cần cung cấp giấy ủy quyền.

Bước 6: Xác nhận yêu cầu bồi thường

Quý khách kiểm tra các thông tin trên Giấy yêu cầu bồi thường và nhấn "Xác nhận".



3.3. Tạo yêu cầu bồi thường (bước 1 - 6)

Bước 7: Xác thực tài khoản

Thực hiện xác thực tài khoản để hoàn tất tạo yêu cầu bồi thường. Việc xác thực này thay cho chữ ký tay của quý khách.

Lưu ý: Việc xác thực tài khoản chỉ yêu cầu với người thực hiện tạo yêu cầu bồi thường.

Nếu quý khách chưa xác thực tài khoản 2 yếu tố (xác thực CMND/ CCCD/ Hộ chiếu và xác thực khuôn mặt), vui lòng chụp ảnh xác thực theo các bước:

Bước 7.1: Chụp ảnh CMND/ CCCD/ Hộ chiếu

- Chọn loại giấy tờ quý khách đăng ký hợp đồng với PTI để thực hiện xác thực
- Chụp ảnh giấy tờ tương ứng đã chọn ở bước trước. Lưu ý:

Bước 7.2: Chụp ảnh khuôn mặt

Lưu ý: Khuôn mặt phải khớp với khuôn mặt trên giấy tờ đã chụp ở bước 7.1

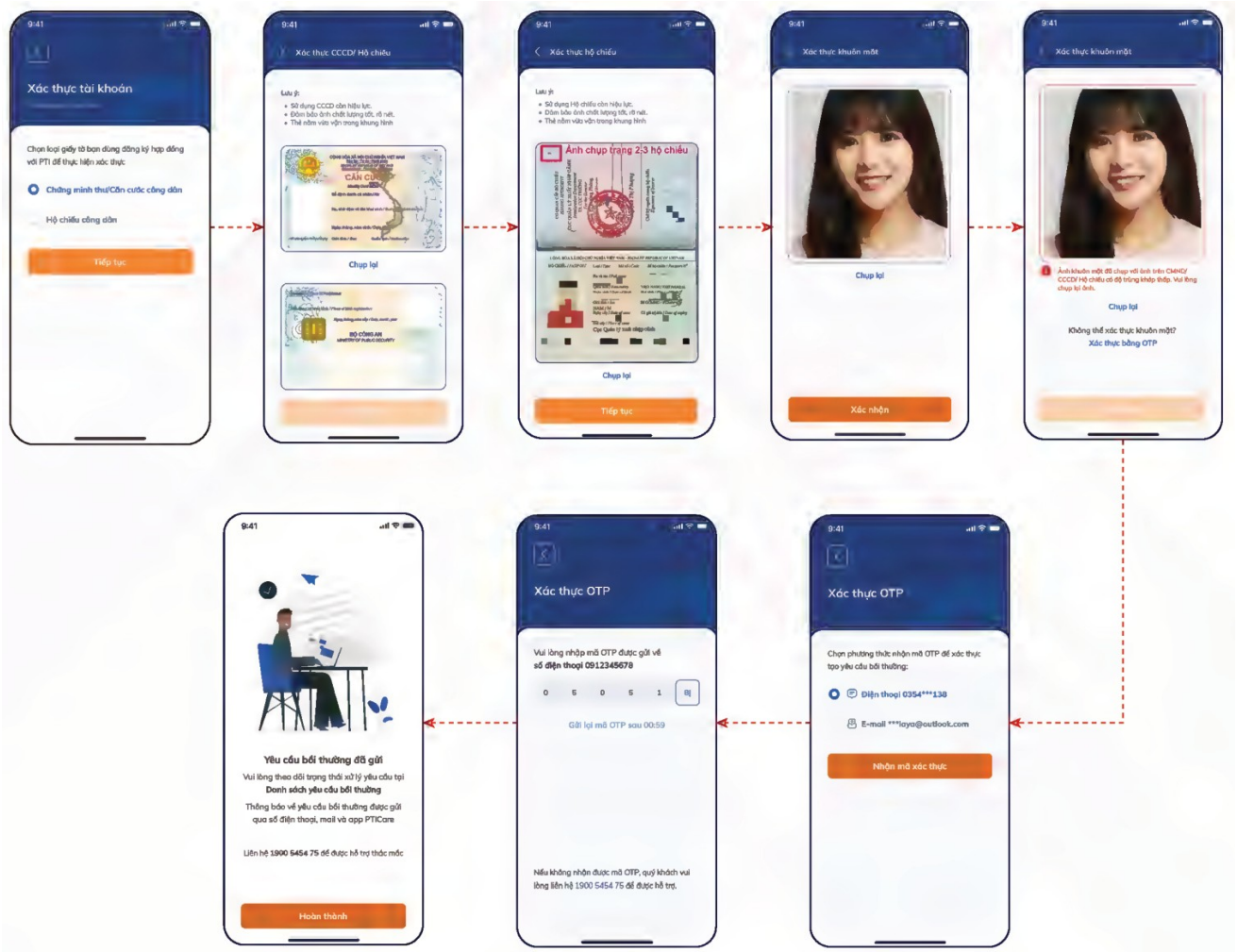
Nếu quý khách đã xác thực tài khoản 2 yếu tố (xác thực CMND/ CCCD/ Hộ chiếu và xác thực khuôn mặt), vui lòng chụp ảnh khuôn mặt để hoàn tất.

Bước 7.3: Trong trường hợp quý khách không thể chụp ảnh khuôn mặt để xác thực do có lỗi hệ thống, lỗi chụp ảnh,... quý khách có thể xác thực tạo yêu cầu bằng mã OTP từ lần chụp ảnh lỗi thứ 2.

Bước 7.4: Hoàn tất tạo yêu cầu bồi thường

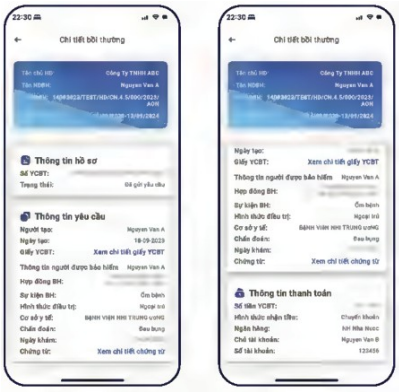
Sau bước này, PTI sẽ tiếp nhận và xử lý yêu cầu bồi thường của quý khách.

Mọi thông báo về yêu cầu bồi thường như: đã tiếp nhận yêu cầu, yêu cầu cần bổ sung thông tin, yêu cầu đã được xử lý, yêu cầu bị từ chối,... sẽ được PTI gửi qua thông báo của app PTICare, tin nhắn điện thoại và email quý khách đã đăng ký với PTI.



3.3. Tạo yêu cầu bồi thường (bước 7)





3.4. Tra cứu yêu cầu bồi thường

*** Chọn hợp đồng bảo hiểm cần tra cứu yêu cầu bồi thường**

* Để xem toàn bộ các yêu cầu bồi thường, Quý khách nhấn vào biểu tượng "Mũi tên phải" bên cạnh "Danh sách yêu cầu bồi thường" hoặc "Xem tất cả" ở cuối.

* Nhấn vào một yêu cầu bồi thường để xem thông tin chi tiết của yêu cầu đó.

Lưu ý về trạng thái Yêu cầu bồi thường:

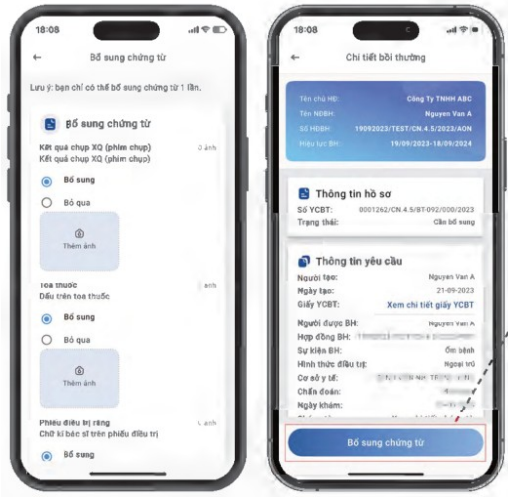
Trạng thái YCBT	Mô tả	Vị trí trên app PTICare	Ghi chú
Nháp	Là trạng thái yêu cầu bồi thường được khởi tạo nhưng quý khách chưa hoàn tất các bước và chưa được gửi về trung tâm bồi thường PTI. Tại trạng thái này, khách hàng nhấp vào yêu cầu bồi thường để tiếp tục các bước từ lần tạo trước.	Tab Nháp	

Trạng thái YCBT	Mô tả	Vị trí trên app PTICare	Ghi chú
Đã gửi yêu cầu	Là trạng thái của hồ sơ ngay sau khi quý khách gửi yêu cầu bồi thường từ PTICare Tại trạng thái này, yêu cầu đã được gửi thành công về hệ thống và chưa có sự tiếp nhận của trung tâm bồi thường	Tab Đang xử lý	
Đã tiếp nhận	Là trạng thái của hồ sơ sau khi trung tâm bồi thường đã thực hiện tiếp nhận và đang trong quá trình xem xét xử lý	Tab Đang xử lý	
Bổ sung chứng từ	Là trạng thái hồ sơ bồi thường sau khi trung tâm bồi thường xử lý và nhận thấy có các chứng từ còn thiếu , chưa đủ điều kiện xét duyệt tiếp	Tab Đang xử lý	
Đã bổ sung	Là trạng thái sau khi khách hàng bổ sung chứng từ trên app hoặc liên hệ bộ phận bồi thường của PTI để bổ sung chứng từ qua email	Tab Đang xử lý	Sau khi bổ sung, nếu hồ sơ của khách hàng vẫn tiếp tục thiếu chứng từ, trung tâm bồi thường sẽ gửi yêu cầu tới khách hàng và trạng thái hồ sơ lặp lại là Bổ sung chứng từ
Đang xử lý	Là trạng thái khi hồ sơ của khách hàng đã đủ thông tin chứng từ, tài liệu, giấy tờ và đang được trung tâm bồi thường xem xét, trình lãnh đạo, ...	Tab Đang xử lý	
Đã duyệt	Là trạng thái hồ sơ của khách hàng đã được duyệt bởi các cấp lãnh đạo và đang chờ trung tâm bồi thường trình thêm các bên liên quan xử lý chi trả bồi thường	Tab Đang xử lý	Thông báo tại bước này sẽ có thông tin số tiền khách hàng được duyệt chi trả bồi thường
Đã thanh toán	Là trạng thái hồ sơ bồi thường đã được thanh toán hoàn tất tới khách hàng. Số tiền chi trả là số tiền đã được thông báo trong thông báo duyệt phía trên (có thể khác số tiền khách hàng yêu cầu trong hồ sơ bồi thường đã nộp)	Tab Đã hoàn tất	
Từ chối bồi thường	Là trạng thái hồ sơ bồi thường của khách hàng bị từ chối Thông tin lý do từ chối bồi thường chi tiết trong email, tin nhắn, thông tin trong app hoặc các văn bản, email trực tiếp từ trung tâm bồi thường tới khách hàng		

3.5. Bổ sung chứng từ

Trong trường hợp hồ sơ của Quý khách chưa cung cấp đủ chứng từ, PTI sẽ gửi thông báo yêu cầu Quý khách bổ sung thêm. Quý khách có thể bổ sung chứng từ ngay trên ứng dụng theo 2 cách:

Cách 1: Nhấn vào thông báo bổ sung chứng từ tại mục "Thông báo"



Cách 2: Xem chi tiết của yêu cầu có trạng thái "Cần bổ sung" và nhấn "Bổ sung chứng từ" ở cuối trang

4. Liên hệ

Nếu cần trợ giúp, Quý khách vui lòng liên hệ tới bộ phận Chăm sóc khách hàng của PTI qua số **1900 5454 75** hoặc qua email **info@pti.com.vn**