

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ TÍNH NĂNG MỚI TRÊN ỨNG DỤNG MY SUN LIFE
Dành cho Khách hàng

STT	Phân nhóm	Câu hỏi	Câu trả lời
1	Đăng ký Dễ dàng	Khi nào công ty sẽ gửi Mã kích hoạt tài khoản cho tôi?	Nếu Quý khách là: - Bên mua bảo hiểm (BMBH) có Hợp đồng bảo hiểm (HDBH) đang còn hiệu lực hoặc HDBH mất hiệu lực dưới 2 năm & chưa có tài khoản my Sun Life tính tới hết ngày 23/06/2021: Mã kích hoạt sẽ được gửi SMS đến số điện thoại quý khách đã đăng ký sau đó - BMBH mới tham gia HD đầu tiên với Sun Life: Mã kích hoạt sẽ được gửi SMS đến số điện thoại quý khách đã đăng ký trong ngày làm việc kế tiếp sau ngày HD được phát hành trên hệ thống Sun Life Việt Nam - Bên nhận chuyển nhượng HD (chưa có tài khoản my Sun Life): Mã kích hoạt sẽ được gửi SMS đến số điện thoại quý khách đã đăng ký trong ngày làm việc kế tiếp sau ngày HD được chuyển nhượng trên hệ thống Sun Life <i>Lưu ý:</i> - Mã kích hoạt tự động có hiệu lực đăng ký nhanh trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày gửi. Nếu Quý khách chọn "Gửi lại mã kích hoạt", mã này có hiệu lực trong 24 tiếng.
2	Đăng ký Dễ dàng	Tôi có thể truy cập My Sun Life bằng cách nào?	Quý khách có thể truy cập các phiên bản của my Sun Life bằng các cách: - Ứng dụng di động my Sun Life: Quý khách tải ứng dụng trên App Store (IOS) hoặc CH Play (Android) - Cổng thông tin khách hàng my Sun Life: Quý khách truy cập đường dẫn: https://online.sunlife.com.vn/mysunlife/index.html
3	Đăng ký Dễ dàng	Tôi có thể sử dụng Mã kích hoạt để đăng ký tài khoản My Sun Life trên cổng thông tin khách hàng được không?	Quý khách có thể sử dụng Mã kích hoạt để đăng ký tài khoản my Sun Life trên cả 2 phiên bản Ứng dụng di động và Cổng thông tin khách hàng.
4	Đăng ký Dễ dàng	Trường hợp mã kích hoạt của tôi không sử dụng được (mất, hết hạn, etc.), tôi cần làm gì để đăng ký được tài khoản?	Quý khách có thể yêu cầu gửi lại Mã kích hoạt trực tiếp trên ứng dụng my Sun Life với các bước như sau : 1. Tại màn hình nhập Mã kích hoạt, chọn Gửi lại Mã kích hoạt 2. Nhập các thông tin CMND/CCCD/Hộ Chiếu và Ngày Sinh bên mua bảo hiểm 3. Sau đó chọn Gửi Mã kích hoạt mới sẽ được gửi qua SMS đến số di động Quý khách đã đăng ký và có hiệu lực đăng ký nhanh trong thời hạn 24h. Trường hợp yêu cầu gửi lại mã kích hoạt không thành công, Quý khách vui lòng liên hệ Hotline 18001786 để được hỗ trợ cấp lại Mã kích hoạt.
5	Cập nhật thông tin	Đối với yêu cầu cập nhật thông tin BMBH và NDBH, tôi cần cung cấp các loại giấy tờ nào?	Quý khách vui lòng tải kèm hình chụp hoặc bản scan màu các giấy tờ tùy thân còn hạn sử dụng, bao gồm nhưng không giới hạn: Chứng minh nhân dân, Căn cước công dân, Hộ Chiếu, Chứng minh quân đội, Chứng minh sỹ quan, Giấy khai sinh, Quyết định cải chính họ tên (đối với trẻ em)...
6	Cập nhật thông tin	Tôi cần lưu ý các yêu cầu về kỹ thuật gì khi tải kèm chứng từ?	Quý khách lưu ý các chứng từ cung cấp cần đáp ứng các điều kiện sau: - Hình chụp hoặc scan màu, rõ nét, không tẩy xóa, thông tin trên hình đọc được bằng mắt thường - Định dạng file được chấp nhận: PDF, PNG, JPG, JPEG - Dung lượng tối đa: 10Mb
7	Cập nhật thông tin	Tôi có được cập nhật cùng lúc nhiều thông tin hay không?	Quý khách có thể cập nhật nhiều thông tin cùng lúc như Email, địa chỉ, CMND/CCCD/Hộ chiếu, Nghề nghiệp, Họ tên, Ngày sinh, Giới tính
8	Cập nhật thông tin	Vi sao tôi không thể yêu cầu thay đổi số điện thoại di động trên my Sun Life?	Số điện thoại di động của quý khách là thông tin xác thực duy nhất của khách hàng để có thể xác nhận nhiều loại giao dịch khác nhau trong đó có những loại giao dịch quan trọng liên quan đến quyền lợi hợp đồng hoặc rút tiền. Vì thế, để đảm bảo an toàn cho khách hàng, Quý khách vui lòng cập nhật số điện thoại di động bằng những cách thức sau đây: 1- Gọi điện đến Hotline 1800 1786, hoặc 2- Nộp Yêu cầu điều chỉnh số điện thoại tại các Trung tâm dịch vụ khách hàng Sun Life gần nhất
9	Tài liệu điện tử	Tôi có thể xem các tài liệu điện tử nào trên my Sun Life?	Quý khách có thể xem và tải các loại tài liệu điện tử sau: - Hợp đồng điện tử - Bản thông tin hợp đồng thường niên - Hoá đơn điện tử
10	Tài liệu điện tử	Nếu tôi muốn các tài liệu điện tử được cấp lại bản giấy thì có được không? Thủ tục thế nào?	1. Đối với bộ Hợp đồng điện tử: - Quý khách có thể yêu cầu cấp Hợp đồng bảo hiểm giấy vào bất kỳ lúc nào bằng việc điền vào Phiếu yêu cầu và nộp về Công ty. 2. Đối với Bản thông tin hợp đồng thường niên: Hiện nay Bản thông tin hợp đồng thường niên vẫn đang được gửi thư giấy đến địa chỉ liên lạc của Quý khách 3. Đối với Hóa đơn điện tử: Quý khách truy cập đường dẫn https://online.sunlife.com.vn/tracuu/hoaddon (đã gửi qua email Quý khách đăng ký), nhập đầy đủ 03 trường thông tin Mã hóa đơn, Mã tra cứu và Mã bảo mật và nhấn nút chuyển đổi để chuyển đổi thành hóa đơn giấy. Hoặc gọi Hotline 1800 1786 để yêu cầu cấp hóa đơn giấy.
11	Tài liệu điện tử	Trường hợp có thắc mắc về nội dung trên Tài liệu điện tử, tôi cần làm gì để được hỗ trợ?	Quý khách vui lòng liên hệ Hotline 1800 1786 để được hỗ trợ.
12	Cập nhật thông tin	Công ty quy định thời gian xử lý cho các yêu cầu điều chỉnh trực tuyến là bao lâu?	Thời gian xử lý cho các yêu cầu điều chỉnh trực tuyến hợp lệ được quy định như sau - Thay đổi thông tin Bên mua bảo hiểm (BMBH), Người được bảo hiểm (NDBH), Người thụ hưởng (NTH): 3 ngày - Thay đổi định kỳ đóng phí: 4 ngày - Khôi phục hiệu lực hợp đồng (dưới 3 tháng): 4 ngày - Tạm ứng tiền mặt từ Giá trị hoàn lại, Rút một phần Giá trị tài khoản: 4 ngày <i>(*) Yêu cầu trực tuyến hợp lệ là yêu cầu đã nộp trực tuyến thành công, nộp đủ phí (nếu có) và đủ các chứng từ quy định liên quan đến việc yêu cầu điều chỉnh.</i> <i>(**) Thời gian thực hiện được tính theo ngày làm việc của Sun Life (không bao gồm thứ bảy, chủ nhật và ngày lễ) kể từ ngày tiếp nhận Yêu cầu điều chỉnh đầy đủ và hợp lệ của BMBH, không bao gồm thời gian chờ bổ sung chứng từ, phí, khám sức khỏe từ BMBH/NDBH (nếu có), không bao gồm thời gian chuyển phát thư đến khách hàng. Đối với nghiệp vụ chi trả, không bao gồm thời gian Ngân hàng đo Sun Life ủy quyền thanh toán chuyển đến Ngân hàng thụ hưởng của Quý khách.</i>
13	Cập nhật thông tin	Sau khi nộp yêu cầu điều chỉnh trực tuyến trên My Sun Life, tôi có thể kiểm tra tình trạng yêu cầu của mình không? Nếu có thì kiểm tra như thế nào?	my Sun Life hiện tại chưa hỗ trợ kiểm tra tình trạng yêu cầu đã nộp. Quý khách vui lòng liên hệ Hotline 1800 1786 để được hỗ trợ.
14	Cập nhật thông tin	Công ty có gửi thông báo cho tôi sau khi thực hiện yêu cầu không?	Sun Life sẽ gửi thư xác nhận về địa chỉ đăng ký của Quý khách sau khi yêu cầu được thực hiện
15	Cập nhật thông tin	my Sun Life có giới hạn số lượng Người thụ hưởng được cập nhật không?	Quý khách có thể điều chỉnh Họ tên, Mối quan hệ với NDBH, Ngày sinh, Tỷ lệ thụ hưởng, thêm, bớt Người thụ hưởng theo nhu cầu
16	Cập nhật thông tin	Nếu tôi cập nhật OTP sau 2 phút, tôi có được yêu cầu gửi lại OTP không?	Nếu sau 2 phút mà mã OTP vẫn chưa được cập nhật, Quý khách vui lòng chọn Gửi lại OTP để nhận mã OTP mới
17	Yêu cầu rút tiền/tạm ứng	Đối với các yêu cầu rút một phần Giá trị tài khoản (GTTK) hoặc Tạm ứng một phần Giá trị hoàn lại (GTHL), tôi có nhận được thông báo sau khi yêu cầu được xử lý thành công không? Nếu có, thông báo bằng hình thức nào? Bao lâu tôi sẽ nhận được khoản tiền này?	Sau khi yêu cầu rút một phần Giá trị tài khoản (GTTK) hoặc Tạm ứng từ Giá trị hoàn lại (GTHL) được xử lý, Sun Life sẽ gửi thư xác nhận tới địa chỉ liên lạc Quý khách đã đăng ký. Yêu cầu điều chỉnh đầy đủ và hợp lệ sẽ được xử lý trong 4 ngày làm việc (*). Thời gian nhận tiền sẽ phụ thuộc vào quy định của Ngân hàng thụ hưởng của Quý khách. <i>(*) Thời gian thực hiện được tính theo ngày làm việc của Sun Life (không bao gồm thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ) kể từ ngày tiếp nhận Yêu cầu điều chỉnh đầy đủ và hợp lệ của Bên mua bảo hiểm (BMBH), không bao gồm thời gian chờ bổ sung chứng từ, phí, khám sức khỏe từ BMBH/Người được bảo hiểm (NDBH) (nếu có), không bao gồm thời gian chuyển phát thư đến khách hàng. Đối với nghiệp vụ chi trả, không bao gồm thời gian Ngân hàng đo Sun Life ủy quyền thanh toán chuyển đến Ngân hàng thụ hưởng của khách hàng.</i>