

Hướng dẫn sử dụng

Ứng dụng/Cổng thông tin

my Sun Life

Phiên bản 6/2023

Nhóm tính năng chính



Đăng ký, Đăng nhập và Quản lý tài khoản



Thanh toán



Quyền lợi
bảo hiểm



Thông tin
hợp đồng



Điều chỉnh
hợp đồng



Quản lý
Đầu tư



Rút tiền/
Yêu cầu chi trả



Tài liệu
điện tử



Lịch sử



Liên hệ
hỗ trợ



Đăng ký, Đăng nhập và Quản lý tài khoản

- [Đăng ký tài khoản](#) ➤
- [Đăng nhập tài khoản](#) ➤
- [Đăng nhập bằng TouchID/FaceID](#) ➤
- [Quên Tên đăng nhập](#) ➤
- [Thay đổi Mật khẩu](#) ➤
- [Thông tin tài khoản](#) ➤
- [Thời gian time out](#) ➤
- [Xóa tài khoản](#) (chỉ thực hiện trên ứng dụng my Sun Life trên iPhone) ➤
- [Xem phiên bản my Sun Life](#) ➤



Quay lại **Nhóm tính năng chính**

ĐĂNG KÝ TÀI KHOẢN VỚI MÃ KÍCH HOẠT

Bước 1: Tại trang Đăng nhập của Ứng dụng/Cổng thông tin my Sun Life, chọn Đăng ký tài khoản

Bước 2: Đọc và đồng ý với Điều khoản sử dụng

Bước 3: Nhập Mã kích hoạt (*) và Số CMND/CCCD/Hộ chiếu, nhập 6 ký tự bên màn hình chọn Kế tiếp

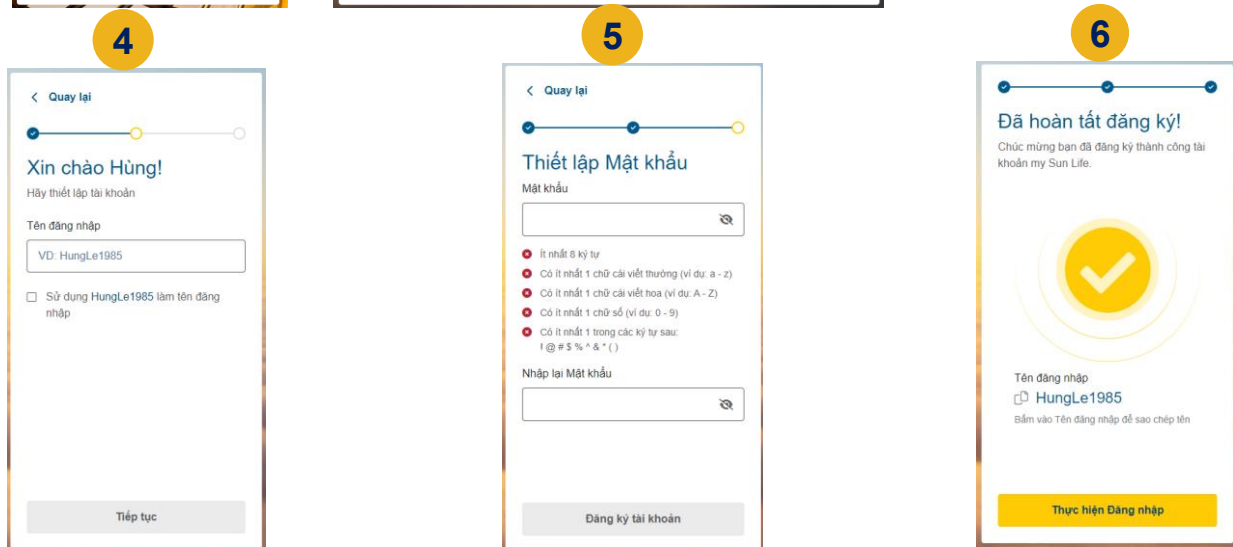
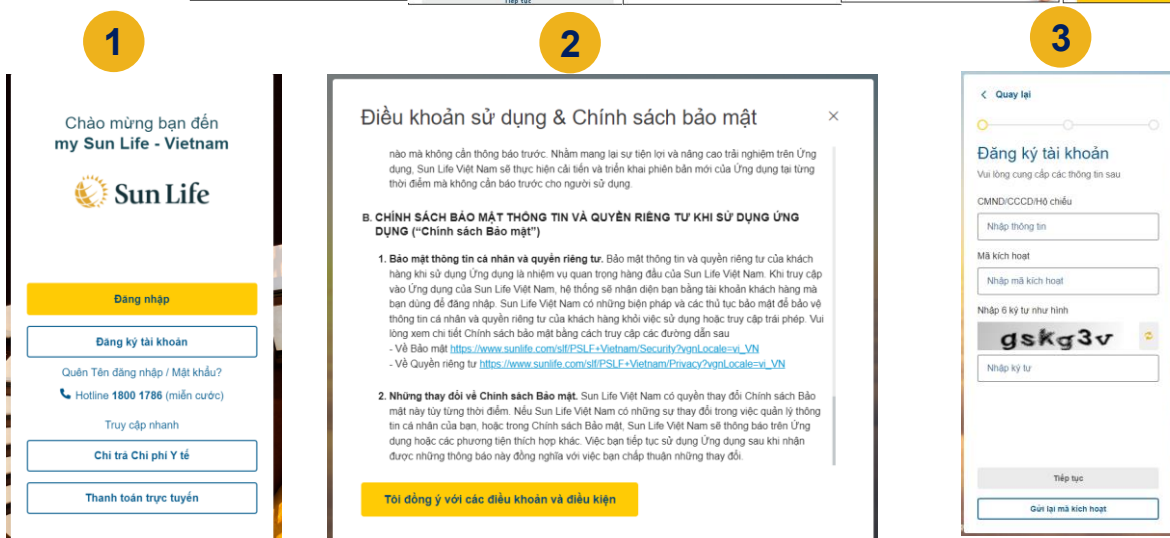
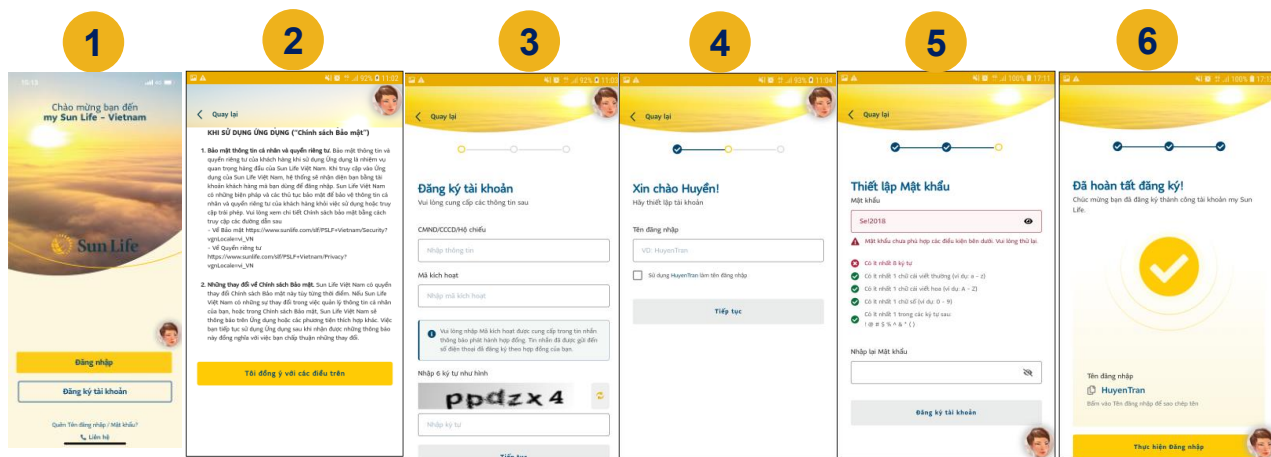
Bước 4: Tạo tài khoản với Tên đăng nhập được hệ thống gợi ý hoặc tùy chọn tên đăng nhập sau đó nhấn tiếp tục

Bước 5: Tại màn hình thiết lập mật khẩu tạo mật khẩu tùy chọn theo quy định

Bước 6: Tại màn hình hoàn tất đăng ký có thể sao chép tên đăng nhập để sử dụng đăng nhập

Bước 7: Sử dụng tên đăng nhập và mật khẩu vừa tạo để đăng nhập vào my Sun Life

(*) Mã kích hoạt được tự động gửi qua SMS đến số di động đã đăng ký khi Quý khách trở thành Bên mua bảo hiểm của hợp đồng bảo hiểm nhân thọ phát hành bởi Sun Life. 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**.



ĐĂNG NHẬP TÀI KHOẢN

* Đối với lần đăng nhập đầu tiên:

Bước 1: Tại trang Đăng nhập của Cổng thông tin/ Ứng dụng my Sun Life, chọn Đăng nhập

Bước 2: Nhập tên đăng nhập, nhấn lưu Tên đăng nhập để ghi nhớ cho lần đăng nhập kế tiếp, sau đó chọn Tiếp theo

Bước 3: Nhập mật khẩu đã tạo thành công trước đó sau đó nhấn Xác thực

Bước 4: Tại màn hình nhận Mã Xác thực, nhấn chọn 1 trong 2 phương thức xác thực qua email hoặc là qua số điện thoại

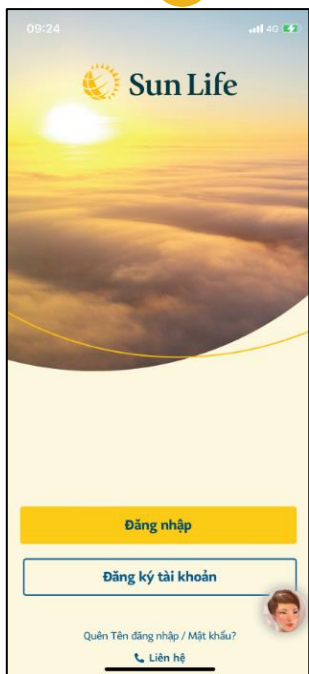
Bước 5: Nhập mã xác thực vừa gửi đến số điện thoại hoặc email đã được đăng ký với công ty

Bước 6: Tại Màn hình cho phép bật nhận dạng bằng sinh trắc học tùy chỉnh cho phép hoặc để sau.

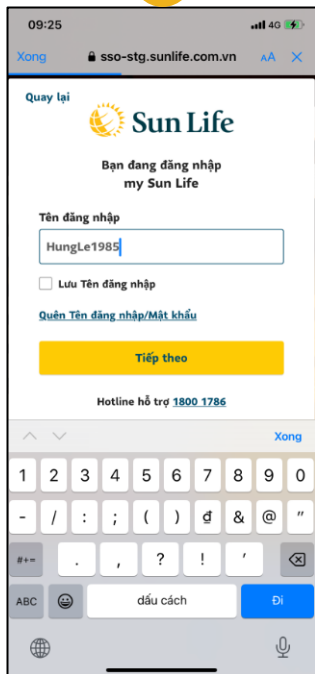
(*) Chỉ đối với lần đăng nhập đầu tiên my Sun Life mới bắt buộc nhập mật khẩu và mã xác thực. Thời gian hết hạn của mã xác thực là 5 phút

(*) Lần đăng nhập đầu tiên được áp dụng đối với các trường hợp : đối với khách hàng đã có tài khoản my Sun Life trước ngày 2/2/2023 và đăng nhập trên phiên bản mới nhất phiên bản 2.5.0, khách hàng đăng nhập tài khoản trên 1 thiết bị khác

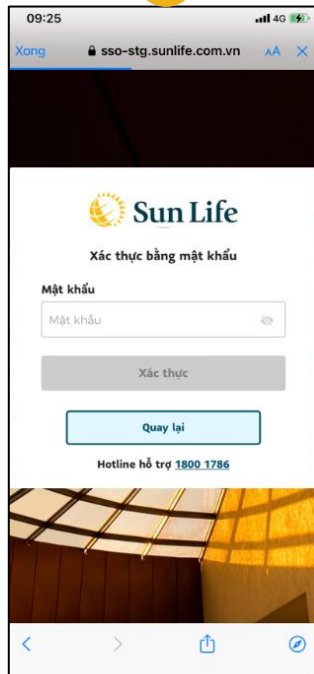
1



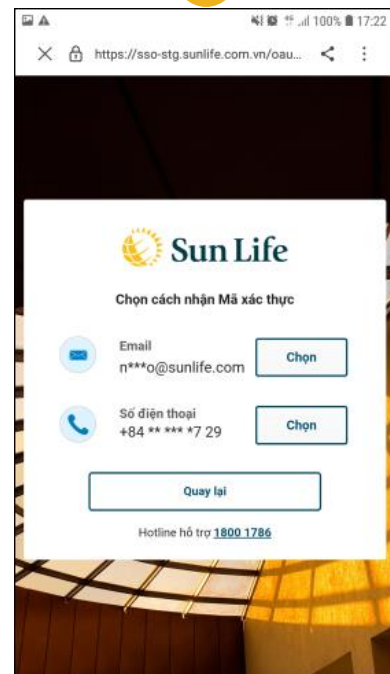
2



3



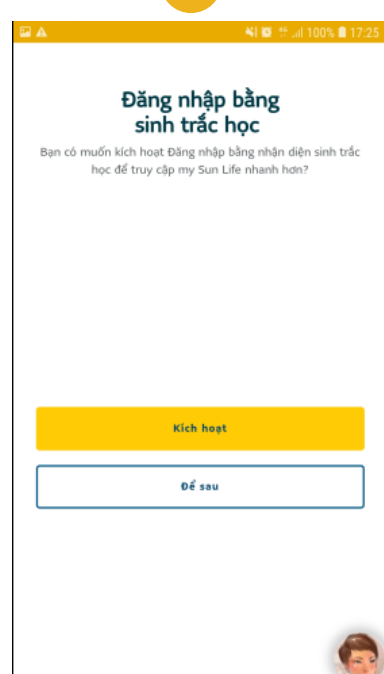
4



5



6



ĐĂNG NHẬP TÀI KHOẢN

* Các lần đăng nhập tiếp theo:

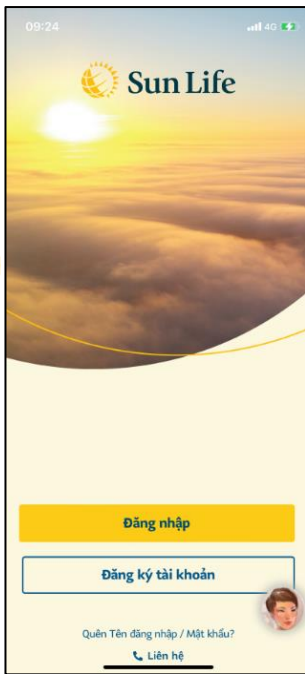
Bước 1: Tại trang Đăng nhập của Ứng dụng/ Cổng thông tin my Sun Life, chọn Đăng nhập

Bước 2: Nhập tên đăng nhập đã được lưu hoặc đăng nhập trước đó

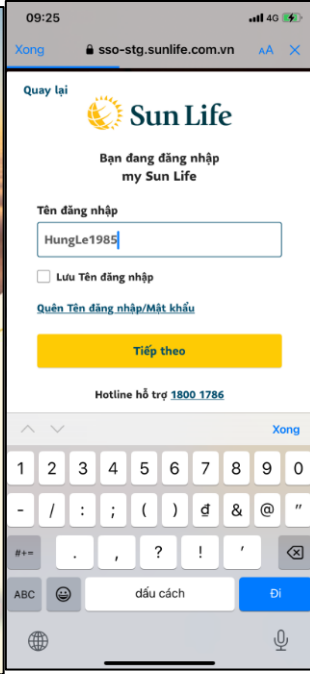
Bước 3: Hệ thống sẽ mặc định hiển thị phương thức xác thực theo lần đăng nhập cuối cùng gần nhất đã được sử dụng, có thể tùy chỉnh phương thức đăng nhập bằng cách nhấn Xác thực và chọn 1 trong 3 hình thức đăng nhập : Mật khẩu hoặc Mã Xác thực được gửi qua Email và số điện thoại đã được đăng ký với công ty

Bước 4: Sau khi đăng nhập thành công vào màn hình trang chủ my Sun Life

1



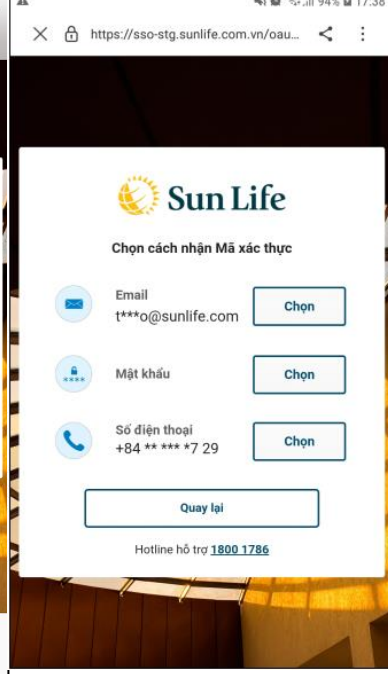
2



3



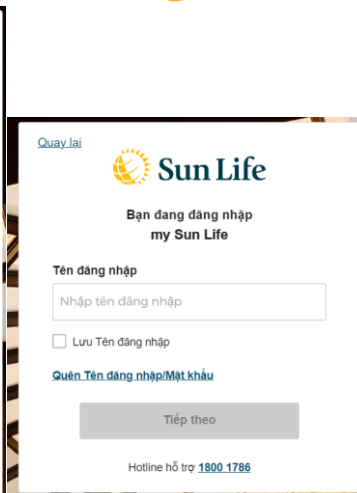
4



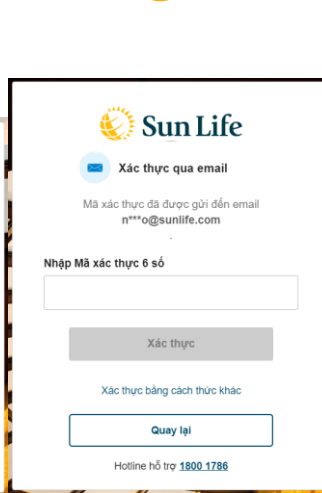
1



2



3



4



HỖ TRỢ ĐĂNG NHẬP

❖ Đăng nhập bằng **TouchID/FaceID** (chỉ áp dụng cho Ứng dụng)

Bước 1: Sau khi nhập Tên đăng nhập + Mật khẩu và Mã Xác thực thành công, chọn “Kích hoạt” với Đăng nhập bằng Sinh trắc học (TouchID/FaceID)

Bước 2: Cho phép my Sun Life sử dụng TouchID/FaceID

Bước 3: Đăng nhập bằng Sinh trắc học đã kích hoạt. Chọn OK và sử dụng khuôn mặt hoặc vân tay để kích hoạt và vào trong ứng dụng

❖ Quên **Tên đăng nhập**

Bước 1: Tại trang đăng nhập, chọn Quên Tên đăng nhập/ Mật khẩu

Bước 2: Chọn Tên đăng nhập

Bước 3: Cung cấp thông tin xác thực khách hàng (Ngày sinh + CMND/CCCD/Hộ chiếu)

Bước 4: Chọn hình thức nhận Mã xác thực qua email hoặc số điện thoại, sau đó chọn Nhận mã xác thực

Bước 5: Nhập Mã xác thực vừa nhận được sau đó nhấn xác thực

Bước 6: Hệ thống sẽ hiển thị tên đăng nhập, thực hiện Đăng nhập vào hệ thống với tên đăng nhập đã được gửi lại

❖ Quên **Tên Mật khẩu**

Bước 1: Tại trang đăng nhập, chọn Quên Tên đăng nhập/ Mật khẩu

Bước 2: Chọn Mật khẩu

Bước 3: Cung cấp thông tin là Tên đăng nhập sau đó nhấn tiếp tục

Bước 4: Chọn hình thức nhận Mã xác thực qua email hoặc số điện thoại, sau đó chọn Nhận mã xác thực

Bước 5: Nhập Mã xác thực vừa nhận được sau đó nhấn xác thực

Bước 6: Màn hình thiết lập mật khẩu, sử dụng mật khẩu tùy chọn và phù hợp quy định của công ty

❖ Thay đổi **Mật khẩu**

Bước 1: Chọn menu **Hỗ trợ**, mục **Cài đặt**

Bước 2: Chọn Thay đổi mật khẩu

Bước 3: Nhập mật khẩu cũ và Tạo mật khẩu mới

Bước 4: Đổi mật khẩu thành công, có thể sử dụng mật khẩu mới để đăng nhập cho những lần tiếp theo



QUẢN LÝ TÀI KHOẢN

❖ Thông tin **Tài khoản**

Tại trang chủ, chọn biểu tượng người dùng



HOẶC

chọn menu **Hỗ trợ**, mục **Tài khoản**

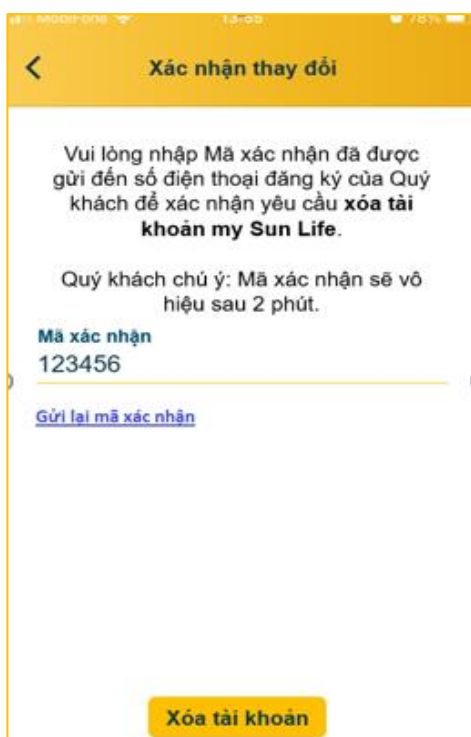
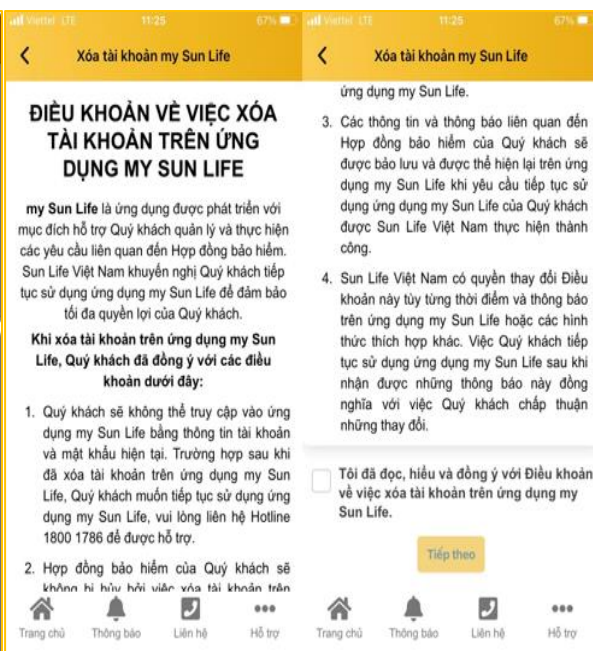
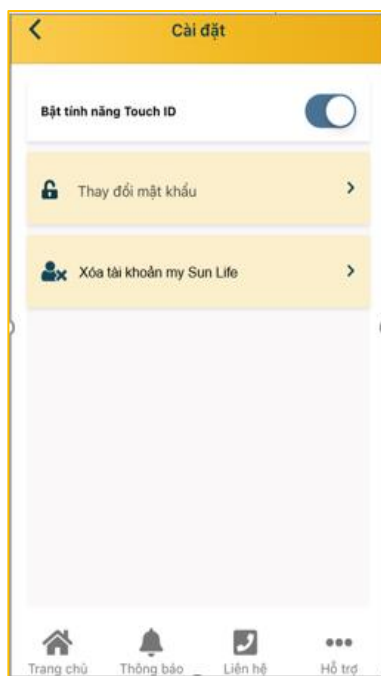
❖ **Xóa** Tài khoản

Chỉ thực hiện được trên ứng dụng my Sun Life cài trên iPhone

Bước 1: Đăng nhập ứng dụng my Sun Life, chọn **Hỗ trợ** > **Cài đặt** > **Xóa tài khoản my Sun Life**

Bước 2: Đọc Điều khoản xóa tài khoản, đánh vào ô “Tôi đã đọc, hiểu và đồng ý”, chọn “Tiếp theo”

Bước 3: Nhập mã xác nhận, chọn “Xóa tài khoản”



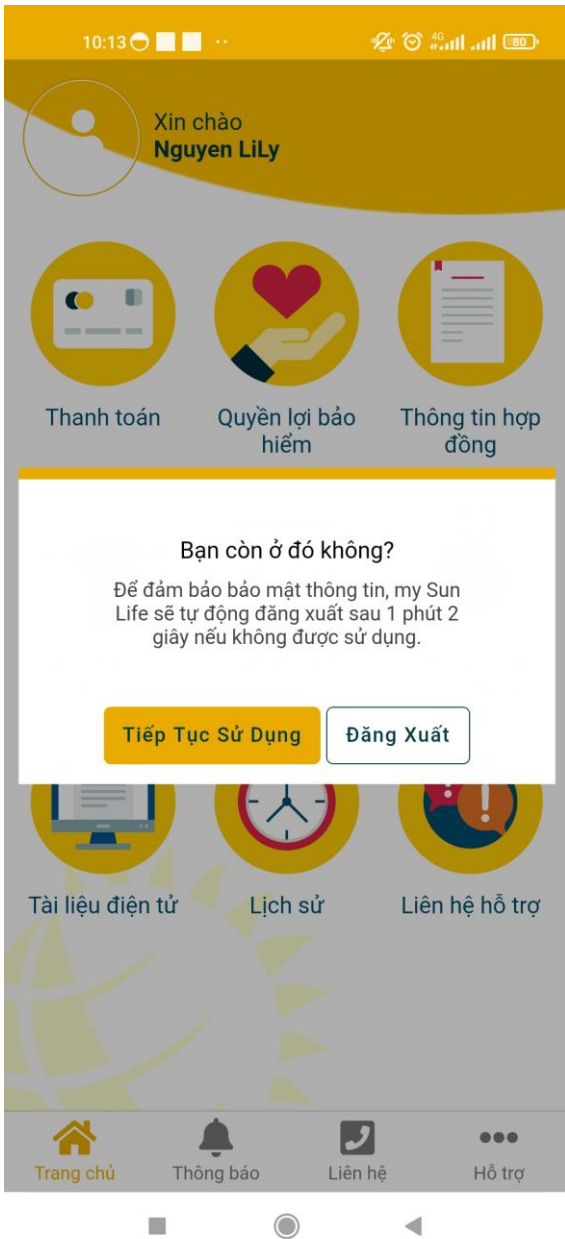
THỜI GIAN HẾT PHIÊN ĐĂNG NHẬP CỦA ỨNG DỤNG

❖ Cảnh báo hết phiên đăng nhập

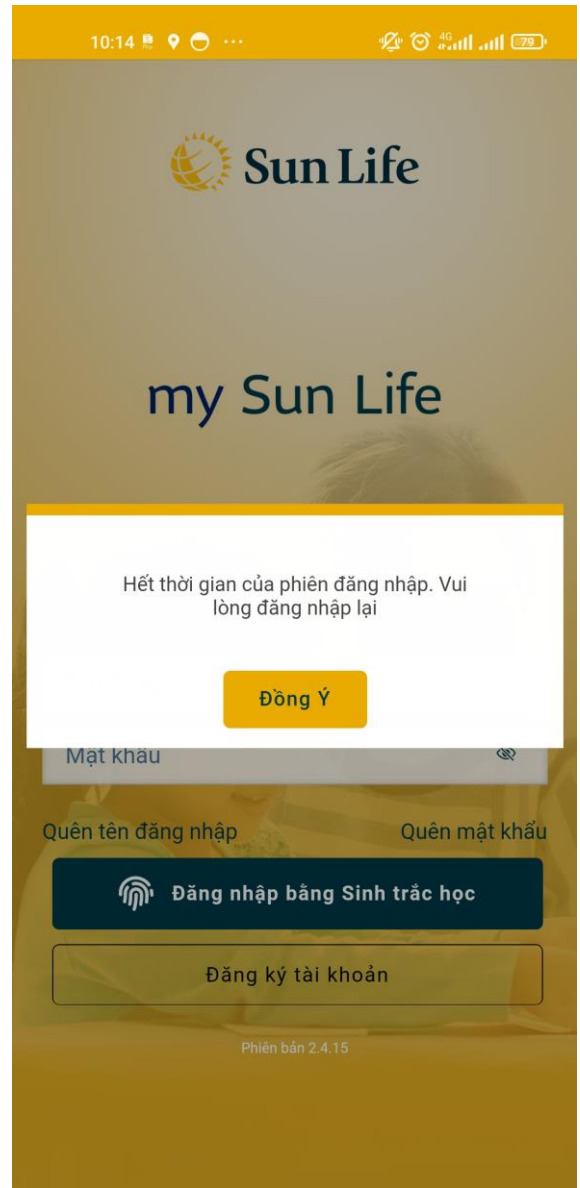
*Hệ thống sẽ hiển thị thông báo trước khi tự động ngắt kết nối với Ứng dụng do người dùng không thực hiện bất kỳ tương tác nào 1 khoảng thời gian nhất định (16 phút)

*Vào phút thứ 18 hệ thống sẽ hiển thị thông báo hết thời gian và tự động đăng xuất khỏi Ứng dụng

**Phút
16**



**Phút
18**



HIỂN THỊ PHIÊN BẢN my Sun Life

❖ Xem phiên bản my Sun Life

- Đối với **Ứng dụng** my Sun Life:

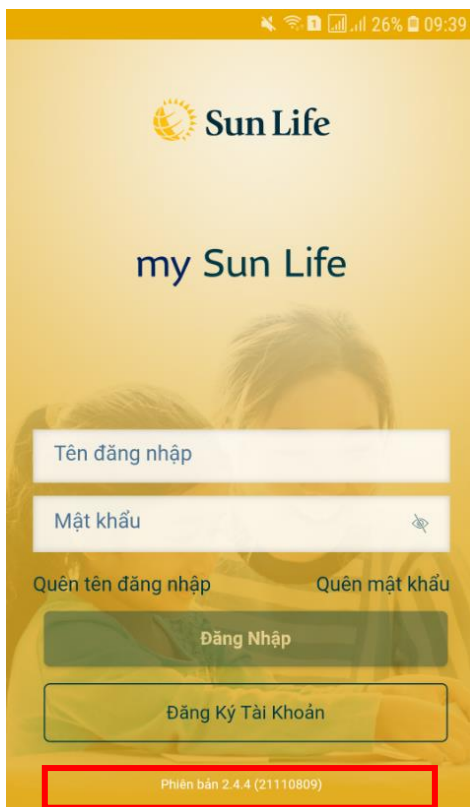
- Xem bên dưới màn hình **đăng nhập**

HOẶC

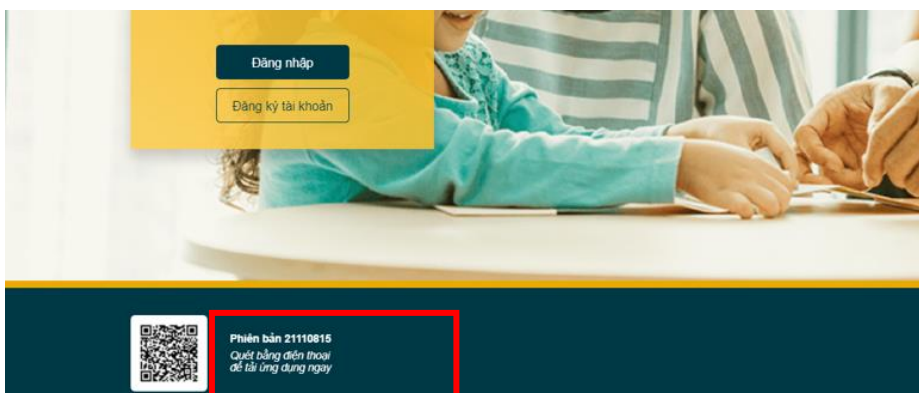
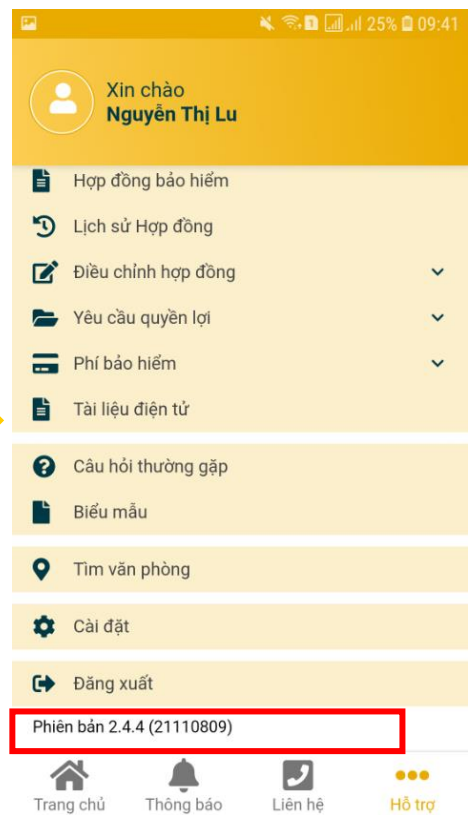
- Đăng nhập tài khoản => Chọn chức năng **Hỗ trợ** ở góc phải dưới cuối màn hình => Phía dưới cùng sẽ nhìn thấy phiên bản My Sun Life

- Đối với **Cổng thông tin** my Sun Life: Bên dưới màn hình Đăng nhập.

1



2





Thanh toán

- [Cổng thanh toán trực tuyến](#) ➔
- [Thông tin Phí bảo hiểm](#) ➔
- [Lịch sử thanh toán](#) ➔
- [Hướng dẫn thanh toán](#) ➔

➔ Quay lại **Nhóm tính năng chính**



❖ Cổng thanh toán trực tuyến

Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Thanh toán > Cổng thanh toán trực tuyến**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: chọn menu **Hợp đồng bảo hiểm**, mục **Thanh toán Phí bảo hiểm**, chức năng **Thanh toán trực tuyến**

Bước 1: Chọn Số hợp đồng

Bước 2: Nhập Ngày sinh Bên mua bảo hiểm, Quan hệ với Bên mua bảo hiểm, Loại thanh toán, Số tiền thanh toán, Loại thẻ thanh toán

Bước 3: Nhập thông tin thẻ thanh toán

Bước 4: Màn hình báo giao dịch thành công.

Lưu ý: Khách hàng có thể thanh toán phí bảo hiểm trước ngày đến hạn đóng phí 30 ngày và sau ngày đến hạn đóng phí 60 ngày

❖ Xem Thông tin Phí bảo hiểm

Truy cập Danh sách Hợp đồng cần đóng phí từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Thanh toán > Thông tin Phí bảo hiểm**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: chọn **Thông tin Phí bảo hiểm** tại cột bên trái.

Thông tin Phí bảo hiểm gồm:

- Số hợp đồng
- Tình trạng của hợp đồng
- Ngày đến hạn đóng phí
- Phí bảo hiểm cần đóng

❖ Lịch sử thanh toán

Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Thanh toán > Lịch sử thanh toán**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn menu **Hợp đồng bảo hiểm**, mục **Thanh toán Phí bảo hiểm**, chức năng **Lịch sử thanh toán**

Chọn Hợp đồng cần xem và nhấn “Xem” để xem lịch sử thanh toán của Hợp đồng.

❖ Hướng dẫn thanh toán

Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Thanh toán > Hướng dẫn thanh toán**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn menu **Hợp đồng bảo hiểm**, mục **Thanh toán Phí bảo hiểm**, chức năng **Hướng dẫn thanh toán**





Quyền lợi bảo hiểm

- [Tóm tắt Quyền lợi đối với sự kiện bảo hiểm](#) >
- [Gửi Yêu cầu quyền lợi bảo hiểm](#) >
- [Tình trạng Yêu cầu và Bổ sung chứng từ](#) >
- [Hướng dẫn Yêu cầu quyền lợi](#) >

[<](#) Quay lại **Nhóm tính năng chính**

QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

❖ Tóm tắt Quyền lợi đối với sự kiện bảo hiểm

Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** my Sun Life: **Thông tin hợp đồng > Tóm tắt Quyền lợi đối với sự kiện bảo hiểm**

- Đối với **Cổng thông tin** my Sun Life: xem ngay trang chủ

Bước 1: Xem Tổng Quyền lợi bảo vệ từ (các)

Hợp đồng của Quý khách. Các Quyền lợi bảo vệ gồm:

- Quyền lợi Tử vong/TTTBVV
- Quyền lợi Bệnh hiểm nghèo
- Quyền lợi Chăm sóc sức khỏe
- Quyền lợi Tai nạn

Bước 2: Chọn một Quyền lợi bất kỳ để xem Tổng Quyền lợi bảo vệ của từng Người được bảo hiểm

Bước 3: Chọn một Người được bảo hiểm để xem Quyền lợi bảo vệ của Người được bảo hiểm theo từng Hợp đồng cụ thể

❖ Gửi Yêu cầu quyền lợi bảo hiểm

Truy cập chức năng **Gửi Yêu cầu quyền lợi bảo hiểm** từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Quyền lợi bảo hiểm > Gửi Yêu cầu quyền lợi bảo hiểm**

- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn **Yêu cầu Quyền lợi trực tuyến** tại cột bên trái

Bước 1: Đồng ý với Điều kiện giao dịch

Bước 2: Cung cấp thông tin

- Người được bảo hiểm

- Sự kiện bảo hiểm (có thể chọn nhiều sự kiện)

- Thông tin liên hệ

Bước 3: Chọn Phương thức chi trả, có 3 phương thức

- Nhận tiền mặt tại Ngân hàng
- Chuyển khoản ngân hàng
- Khác (Quý khách vui lòng cung cấp thông tin cụ thể)

Bước 4: Cung cấp chứng từ liên quan

Bước 5: Xem lại và Gửi hồ sơ



❖ Tình trạng yêu cầu và **Bổ sung** chứng từ

Truy cập chức năng **Tình trạng Yêu cầu và Bổ sung chứng từ**

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Yêu cầu bồi thường > Tình trạng Yêu cầu và Bổ sung chứng từ**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn menu **Yêu cầu Quyền lợi**

Bước 1: Tìm yêu cầu quyền lợi cần **Bổ sung** chứng từ trong danh sách yêu cầu và chọn **Bổ sung chứng từ**

Bước 2: Tải từ thiết bị các chứng từ cần **bổ sung** theo yêu cầu từ Phòng Giải quyết quyền lợi bảo hiểm đã gửi qua email và thư báo

❖ Hướng dẫn **Yêu cầu quyền lợi bảo hiểm**

Truy cập Hướng dẫn Yêu cầu quyền lợi bảo hiểm:

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Yêu cầu bồi thường > Hướng dẫn Yêu quyền lợi bảo hiểm**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn menu **Yêu cầu Quyền lợi**, mục **Hướng dẫn thủ tục**

Chọn sự kiện bảo hiểm để xem Hướng dẫn giải quyết quyền lợi. Các sự kiện gồm:

- Nằm viện
- Bệnh hiểm nghèo
- Thương tật bộ phận vĩnh viễn do tai nạn
- Thương tật toàn bộ vĩnh viễn
- Tử vong





Thông tin Hợp đồng

- [Danh sách và Chi tiết hợp đồng](#) ➤
- [Tóm tắt Quyền lợi đối với sự kiện bảo hiểm](#) ➤
- [Tóm tắt Giá trị hoàn lại](#) ➤
- [Lịch sử hợp đồng](#) ➤

◀ Quay lại **Nhóm tính năng chính**



THÔNG TIN HỢP ĐỒNG

❖ Danh sách và Chi tiết hợp đồng

Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** my Sun Life: **Thông tin hợp đồng > Danh sách hợp đồng**

- Đối với **Cổng thông tin** my Sun Life: Chọn **Thông tin hợp đồng** tại cột bên trái

Bước 1: Tại trang Hợp đồng bảo hiểm, xem danh sách hợp đồng gồm thông tin cơ bản:

- Số hợp đồng
- Tình trạng hợp đồng

- Người được bảo hiểm chính

- Ngày phát hành

- Ngày nhận hợp đồng

Chọn hợp đồng cụ thể để xem **Chi tiết hợp đồng**

Bước 2: Chi tiết hợp đồng gồm có

- Phí bảo hiểm
- Quyền lợi bảo hiểm
- Giá trị và Tạm ứng
- Người thụ hưởng

Thêm về Chi tiết hợp đồng

Thông tin **Phí bảo hiểm** gồm:

- Định kỳ đóng phí
- Ngày đến hạn đóng phí
- Phí bảo hiểm định kỳ
- Phí bảo hiểm định kỳ dự kiến
- Phí đóng dư từ (các) kỳ trước
- Số phí đến hạn cần đóng

Thông tin **Quyền lợi bảo hiểm** gồm:

Sản phẩm chính

- Người được bảo hiểm chính
- Ngày hiệu lực
- Ngày đáo hạn hợp đồng
- (Các) Quyền lợi bảo hiểm tùy theo hợp đồng, có thể bao gồm: Quyền lợi Tử vong/TTTBVV, Quyền lợi Bệnh hiểm nghèo, Quyền lợi Chăm sóc Sức khỏe, Quyền lợi Tai nạn, Quyền lợi dành cho Người phụ thuộc, Quyền lợi Đáo hạn.

Phí bảo hiểm Quyền lợi bảo hiểm Giá trị và Tạm ứng Người thụ hưởng

Thông tin chung

Định kỳ đóng phí:	Nửa năm
Ngày đến hạn đóng phí:	26/07/2022
Phí bảo hiểm định kỳ:	10.887.650 đ
Phí bảo hiểm định kỳ dự kiến:	14.887.650 đ
Phí đóng dư từ (các) kỳ trước:	10.000 đ
Số phí đến hạn cần đóng:	14.877.650 đ

Thanh toán

Hướng dẫn

Thay đổi định kỳ đóng phí

Sản phẩm bổ sung (nếu có)

- Người được bảo hiểm
- Ngày hiệu lực
- Quyền lợi bảo hiểm

Lưu ý

Quyền lợi bảo hiểm KHÁC VỚI Số tiền bảo hiểm. Quyền lợi cụ thể được tính dựa trên Số tiền bảo hiểm và (các) yếu tố khác, theo quy định cụ thể trong Quy tắc và Điều khoản sản phẩm.



THÔNG TIN HỢP ĐỒNG

Thêm về Chi tiết hợp đồng

Thông tin Giá trị và Tạm ứng gồm:

- Giá trị tài khoản
- Giá trị hoàn lại
- Tạm ứng từ Giá trị hoàn lại (nếu có)
- Các khoản thưởng và lãi (tùy theo Sản phẩm chính nếu có)

Thông tin Người thụ hưởng

- Người thụ hưởng
- Quan hệ với Người được bảo hiểm
- Ngày sinh
- Tỷ lệ thụ hưởng (%)

❖ Tóm tắt Quyền lợi đối với sự kiện bảo hiểm

Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** my Sun Life: **Thông tin hợp đồng > Tóm tắt Quyền lợi đối với sự kiện bảo hiểm**

- Đối với **Cổng thông tin** my Sun Life: xem ngay trang chủ

Bước 1: Xem Tổng Quyền lợi bảo vệ từ (các)

Hợp đồng của Quý khách. Các Quyền lợi bảo vệ gồm:

- Quyền lợi Tử vong/TTTBVV

- Quyền lợi Bệnh hiểm nghèo
- Quyền lợi Chăm sóc sức khỏe
- Quyền lợi Tai nạn

Bước 2: Chọn một Quyền lợi bất kỳ để xem Tổng Quyền lợi bảo vệ của từng Người được bảo hiểm

Bước 3: Chọn một Người được bảo hiểm để xem Quyền lợi bảo vệ từ từng Hợp đồng cụ thể

❖ Tóm tắt Giá trị hoàn lại

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Thông tin hợp đồng > Tóm tắt Giá trị hoàn lại**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Giá trị hoàn lại của (các) Hợp đồng được thể hiện ngay trên trang chủ, gần chân trang

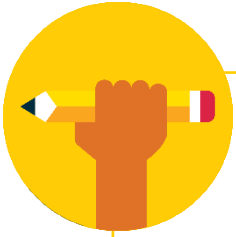
❖ Lịch sử hợp đồng

Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Thông tin hợp đồng > Lịch sử hợp đồng**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn menu **Hợp đồng bảo hiểm**

Chọn Hợp đồng cần xem và nhấn “Xem” để xem lịch sử các thay đổi của Hợp đồng.





Điều chỉnh Hợp đồng

- [Yêu cầu khôi phục hiệu lực hợp đồng](#) ➔
- [Cập nhật thông tin Bên mua bảo hiểm](#) ➔
- [Cập nhật thông tin Người được bảo hiểm](#) ➔
- [Thay đổi định kỳ đóng phí](#) ➔
- [Thay đổi thông tin Người thụ hưởng](#) ➔
- [Yêu cầu điều chỉnh khác](#) ➔
- [Yêu cầu chi trả khác](#) ➔
- [Thông báo đi nước ngoài](#) ➔
- [Yêu cầu cấp lại bản giấy](#) ➔
- [Xem tình trạng yêu cầu và bổ sung chứng từ](#) ➔



Quay lại **Nhóm tính năng chính**

ĐIỀU CHỈNH HỢP ĐỒNG

❖ Yêu cầu **Khôi phục hợp đồng**

Truy cập từ trang chủ:

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Điều chỉnh hợp đồng > Yêu cầu Khôi phục hợp đồng**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn Menu **Điều chỉnh hợp đồng > Yêu cầu Khôi phục hiệu lực hợp đồng**

Bước 1: Chọn Hợp đồng cần khôi phục

Bước 2: Đọc và cam kết các điều khoản giao dịch tại mục **Thủ tục khôi phục** và Chọn **Khôi phục hiệu lực hợp đồng**

Bước 3: Thực hiện tiếp yêu cầu Điều chỉnh định kỳ đóng phí (nếu có nhu cầu)

Bước 4: Nhập Mã xác nhận

Bước 5: Màn hình báo giao dịch thành công. Kiểm tra email Sun Life xác nhận đã nhận được yêu cầu.

Lưu ý

- Chỉ có thể gửi **Yêu cầu khôi phục hiệu lực hợp đồng** đối với những hợp đồng mất hiệu lực dưới 6 tháng.
- Thanh toán đầy đủ phí cần khôi phục

❖ Cập nhật thông tin **Bên mua bảo hiểm**

Truy cập từ trang chủ:

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Điều chỉnh hợp đồng > Cập nhật thông tin Bên mua bảo hiểm**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn Menu **Điều chỉnh hợp đồng > Cập nhật thông tin Bên mua bảo hiểm**

Bước 1: Cập nhật thông tin cần thay đổi

Bước 2: Tải tập tin chứa hình ảnh gốc Giấy tờ tùy thân (nếu có thay đổi Họ tên/ Giới tính/ Ngày sinh/ CMND)

Bước 3: Đọc và đồng ý Điều khoản giao dịch

Bước 4: Nhập Mã xác nhận (nếu có thay đổi Ngày sinh/ Nghề nghiệp)

Bước 5: Kiểm tra email Sun Life xác nhận yêu cầu đã thực hiện hoặc xác nhận đã tiếp nhận yêu cầu



ĐIỀU CHỈNH HỢP ĐỒNG

❖ Cập nhật thông tin **Người được bảo hiểm**

Truy cập từ trang chủ:

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Điều chỉnh hợp đồng > Cập nhật thông tin Người được bảo hiểm**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn Menu **Điều chỉnh hợp đồng > Cập nhật thông tin Người được bảo hiểm**

Bước 1: Chọn Người được bảo hiểm và Cập nhật thông tin cần thay đổi

Bước 2: Tải tập tin chứa hình ảnh gốc Giấy tờ tùy thân (nếu có thay đổi Họ tên/ Giới tính/ Ngày sinh/ CMND)

Bước 3: Đọc và đồng ý Điều khoản giao dịch

Bước 4: Nhập Mã xác nhận (nếu có thay đổi Ngày sinh/ Nghề nghiệp)

Bước *: Quý khách muốn tiếp tục cập nhật thông tin của Người được bảo hiểm khác?

- Chọn “Có”: tiếp tục thực hiện từ **Bước 1** đến **Bước ***

- Chọn “Không”: đến **Bước 5**

Bước 5: Màn hình báo giao dịch thành công.

Kiểm tra email Sun Life xác nhận yêu cầu đã thực hiện hoặc xác nhận đã tiếp nhận yêu cầu

❖ Thay đổi **Định kỳ đóng phí**

Truy cập từ trang chủ:

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Điều chỉnh hợp đồng > Thay đổi Định kỳ đóng phí**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn Menu **Điều chỉnh hợp đồng > Thay đổi định kỳ đóng phí**

Bước 1: Chọn Hợp đồng cần thay đổi Định kỳ đóng phí và Chọn định kỳ cần thay đổi

Bước 2: Đọc và đồng ý Điều khoản giao dịch

Bước 3: Nhập Mã xác nhận

Bước 4: Màn hình báo giao dịch thành công.

Kiểm tra email Sun Life xác nhận yêu cầu đã thực hiện hoặc xác nhận đã tiếp nhận yêu cầu

Lưu ý

- Chỉ có thể Thay đổi Định kỳ đóng trong thời gian 60 ngày gia hạn nộp phí và trong thời gian 21 ngày cân nhắc.
- Thanh toán phí bảo hiểm theo định kỳ mới



ĐIỀU CHỈNH HỢP ĐỒNG

❖ Thay đổi thông tin **Người thụ hưởng/ Người thụ hưởng quyền lợi khuyến học** (**chỉ áp dụng cho sản phẩm nâng bước con yêu**)

Truy cập từ trang chủ:

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Điều chỉnh hợp đồng > Thay đổi thông tin Người thụ hưởng hoặc Người thụ hưởng quyền lợi khuyến học**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn Menu **Điều chỉnh hợp đồng > Thay đổi thông tin Người thụ hưởng hoặc Người thụ hưởng quyền lợi khuyến học**

Bước 1: Chọn Hợp đồng cần cập nhật thông tin Người thụ hưởng và Cập nhật thông tin cần thay đổi (thay đổi thông tin, thêm/bớt)

Bước 2: Tải tập tin chứa hình ảnh gốc

Giấy tờ tùy thân (nếu có thay đổi Họ tên/ Ngày sinh hoặc thêm Người thụ hưởng)

Bước 3: Đọc và đồng ý Điều khoản giao dịch

Bước 4: Nhập Mã xác nhận

Bước 5: Màn hình báo giao dịch thành công.

Kiểm tra email Sun Life xác nhận đã được thực hiện hoặc chờ bổ sung thông tin với trường hợp cần xác nhận của Người được bảo hiểm

Lưu ý

- Kể từ ngày 19/02/2023 Bên mua bảo hiểm khác Người được bảo hiểm và có các thay đổi như : Thêm mới, thay đổi thông tin Họ Tên hoặc Ngày tháng năm sinh của Người thụ hưởng thì cần có xác nhận của Người được bảo hiểm

❖ **Xác nhận của Người được bảo hiểm** cho nghiệp vụ thay đổi thông tin Người thụ hưởng

Bước 1: Truy cập vào đường link đính kèm tại SMS được gửi đến số điện thoại của Người được bảo hiểm đã đăng ký với công ty trước đó

Bước 2: Tại màn hình xác nhận giao dịch nhập thông tin Mã tra cứu và Mã bảo mật

Bước 3: Tại màn hình Xác nhận thông tin hiển thị thông tin yêu cầu thay đổi của Bên mua bảo hiểm, nhấn xác nhận Đồng ý hoặc từ chối

Bước 4: Màn hình xác nhận Quý khách đã đồng ý hoặc từ chối với yêu cầu thay đổi

Lưu ý:

Sau thời gian 48h kể từ thời gian nhận SMS, nếu không nhận được thông tin phản hồi, yêu cầu sẽ bị từ chối



❖ Yêu cầu Điều chỉnh khác

Truy cập từ trang chủ:

- **Cổng thông** tin My Sun Life: Chọn Menu Điều chỉnh hợp đồng > **Yêu cầu điều chỉnh khác**

Bước 1: Chọn số hợp đồng cần điều chỉnh

Bước 2: Chọn các nghiệp vụ chi tiết cần điều chỉnh

Bước 3: Có thể tải tập tin chứa hình ảnh gốc Giấy tờ tùy thân và các giấy tờ liên quan khác

Bước 4: Cam kết với các Điều khoản nộp yêu cầu trực tuyến

Bước 5: Nhập Mã xác nhận

Bước 6: Màn hình báo giao dịch thành công. Kiểm tra email Sun Life xác nhận đã nhận được yêu cầu.

Lưu ý

- Tính năng này hiện tại được triển khai qua cổng thông tin khách hàng my Sun Life khi khách hàng truy cập trên thiết bị là máy tính bàn hoặc máy tính bảng

❖ Yêu cầu Chi trả khác

Truy cập từ trang chủ:

- **Cổng thông** tin My Sun Life: Chọn Menu > Điều chỉnh hợp đồng > **Yêu cầu chi trả khác**

Bước 1: Chọn số hợp đồng cần điều chỉnh

Bước 2: Chọn 1 loại nghiệp vụ chi tiết cần điều chỉnh

Bước 3: Lựa chọn phương thức thanh toán

Bước 4: Có thể tải tập tin chứa hình ảnh gốc Giấy tờ tùy thân và các giấy tờ liên quan khác

Bước 5: Cam kết với các Điều khoản nộp yêu cầu trực tuyến

Bước 6: Nhập Mã xác nhận

Bước 7: Màn hình báo giao dịch thành công. Kiểm tra email Sun Life xác nhận đã nhận được yêu cầu.

Lưu ý

- Tính năng này hiện tại được triển khai qua cổng thông tin khách hàng my Sun Life khi khách hàng truy cập trên thiết bị là máy tính bàn hoặc máy tính bảng



ĐIỀU CHỈNH HỢP ĐỒNG

❖ Thông báo đi nước ngoài

Truy cập từ trang chủ:

- **Cổng thông** tin My Sun Life: Chọn Menu Điều chỉnh hợp đồng > **Thông báo đi nước ngoài**

Bước 1: Chọn số hợp đồng cần điều chỉnh

Bước 2: Cập nhật các thông tin tại mục 1 nội dung yêu cầu

Bước 3: Nhập thông tin người liên hệ và nộp phí bảo hiểm tại Việt Nam với trường hợp người đi nước ngoài là Bên mua bảo hiểm

Bước 4: Tải tập tin chứa hình ảnh gốc Giấy tờ tùy thân và các giấy tờ liên quan khác

Bước 5: Cam kết với các Điều khoản nộp yêu cầu trực tuyến

Bước 6: Đọc và đồng ý Điều khoản giao dịch

Bước 7: Nhập Mã xác nhận

Bước 8: Màn hình báo giao dịch thành công.

Kiểm tra email Sun Life xác nhận đã nhận được yêu cầu.

❖ Yêu cầu cấp lại bản giấy

Truy cập từ trang chủ:

- **Cổng thông** tin My Sun Life: Chọn Menu Điều chỉnh hợp đồng > **Yêu cầu cấp lại bản giấy**

Bước 1: Chọn số hợp đồng

Bước 2: Lựa chọn phần nội dung yêu cầu

Bước 3: Tích chọn lý do cần cấp lại

Bước 4 : Lựa chọn hình thức nhận lại bản giấy

Bước 5: Tải tập tin chứa hình ảnh gốc Giấy tờ tùy thân và các giấy tờ liên quan khác (không bắt buộc)

Bước 6: Nhập Mã xác nhận

Bước 7: Màn hình báo giao dịch thành công.

Kiểm tra email Sun Life xác nhận đã nhận được yêu cầu.



ĐIỀU CHỈNH HỢP ĐỒNG

❖ Xem Tình trạng yêu cầu

Truy cập từ trang chủ:

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Điều chỉnh hợp đồng > Tình trạng yêu cầu điều chỉnh & bổ sung chứng từ**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn Menu **Điều chỉnh hợp đồng > Tình trạng yêu cầu điều chỉnh & bổ sung chứng từ**

Bước 1: Chọn Hợp đồng cần xem

Bước 2: Có thể chọn thêm Loại yêu cầu và Tình trạng yêu cầu cụ thể

Bước 3: Có thể chọn khoảng thời gian đã gửi yêu cầu điều chỉnh

Bước 4: Bấm “Xem”

Lưu ý: Khách hàng có thể xem được tình trạng yêu cầu được nộp qua tất cả các kênh khác ngoài my Sun Life (áp dụng từ 12/12/2022)

❖ Bổ sung chứng từ

Truy cập từ trang chủ:

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Điều chỉnh hợp đồng > Tình trạng yêu cầu điều chỉnh & bổ sung chứng từ**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn Menu **Điều chỉnh hợp đồng > Tình trạng yêu cầu điều chỉnh & bổ sung chứng từ**

Bước 1: Xem chi tiết yêu cầu để biết (các) chứng từ cần bổ sung

Bước 2: Chọn Thêm chứng từ để tải các chứng từ cần bổ sung từ thiết bị

Bước 3: Có thể bấm vào các chứng từ đã tải lên để kiểm tra lại

Bước 4: Chọn “Gửi chứng từ”

❖ Khi Yêu cầu điều chỉnh Hợp đồng, Khách hàng sẽ nhận được mail thông báo cập nhật tình trạng yêu cầu:

- Mail xác nhận Sun Life đã tiếp nhận yêu cầu
- Mail thông báo yêu cầu cần bổ sung thông tin
- Mail xác nhận cập nhật trạng thái đang được xử lý

- Mail xác nhận đã hoàn tất yêu cầu hoặc từ chối thực hiện yêu cầu

* Ngoài mail thông báo đã từ chối thực hiện, Quý khách có thể xem được lý do từ chối thực hiện yêu cầu tại “Tình trạng yêu cầu điều chỉnh & bổ sung chứng từ với trạng thái là “Từ chối” và chọn chi tiết yêu cầu





Quản lý đầu tư

Đối với các Hợp đồng thuộc dòng sản phẩm bảo hiểm đầu tư, Quý khách có nhu cầu **Thay đổi Tỷ lệ đầu tư** / **Chuyển đổi quỹ** vui lòng truy cập Hợp đồng cụ thể để xem chi tiết đầu tư và điền yêu cầu thay đổi trực tuyến.

- [Danh sách hợp đồng](#) ➔
- [Đầu tư thêm](#) ➔
- [Giá đơn vị Quỹ](#) ➔

➔ Quay lại **Nhóm tính năng chính**



QUẢN LÝ ĐẦU TƯ

❖ Danh sách và Chi tiết hợp đồng

Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** my Sun Life: **Quản lý đầu tư > Danh sách hợp đồng**
- Đối với **Cổng thông tin** my Sun Life: Chọn **Thông tin hợp đồng** tại cột bên trái

Bước 1: Tại trang Hợp đồng bảo hiểm, chọn hợp đồng cụ thể để xem **Chi tiết hợp đồng**

Bước 2: Chi tiết hợp đồng gồm có

- Phí bảo hiểm → [Thay đổi tỉ lệ đầu tư](#)
- Quyền lợi bảo hiểm
- Giá trị và Tạm ứng → [Chuyển đổi quỹ](#)
- Người thụ hưởng

❖ Đầu tư thêm

Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Quản lý đầu tư > Đầu tư thêm**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: chọn menu **Hợp đồng bảo hiểm**, mục **Thanh toán Phí bảo hiểm**, chức năng **Thanh toán trực tuyến**

Bước 1: Chọn Số hợp đồng

Bước 2: Nhập Ngày sinh Bên mua bảo hiểm, Quan hệ với Bên mua bảo hiểm, Loại thanh toán, Số tiền thanh toán, Loại thẻ thanh toán

Bước 3: Nhập thông tin thẻ thanh toán

Bước 4: Màn hình báo giao dịch thành công.

❖ Xem giá đơn vị Quỹ

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Quản lý đầu tư > Giá đơn vị Quỹ**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Không áp dụng



❖ Thay đổi Tỷ lệ đầu tư

Bước 1: Chọn Hợp đồng cần thay đổi Tỷ lệ đầu tư và cập nhật thông tin Tỷ lệ đầu tư (Phí cơ bản, Phí đóng thêm) cần thay đổi

Bước 2: Đọc và đồng ý Điều khoản giao dịch

Bước 3: Nhập Mã xác nhận

Bước 4: Màn hình báo giao dịch thành công. Kiểm tra email Sun Life xác nhận đã được thực hiện

❖ Chuyển đổi quỹ

Bước 1: Chọn Hợp đồng cần chuyển đổi quỹ, chọn Quỹ chuyển đi, Quỹ chuyển đến và nhập số tiền

Bước 2: Đọc và đồng ý Điều khoản giao dịch

Bước 3: Nhập Mã xác nhận

Bước 4: Màn hình báo giao dịch thành công.

Kiểm tra email Sun Life xác nhận đã nhận được yêu cầu.

Lưu ý

- Số tiền tối thiểu chuyển đi từ mỗi Quỹ là 2 triệu đồng
- Số tiền tối thiểu của mỗi Quỹ còn lại sau khi chuyển đi là 2 triệu đồng





Rút tiền / Yêu cầu chi trả

- [Tạm ứng từ Giá trị hoàn lại](#) ➔
- [Rút từ Giá trị tài khoản](#) ➔
- [Yêu cầu chi trả khác](#) ➔

➔ Quay lại **Nhóm tính năng chính**

❖ **Tạm ứng** từ Giá trị hoàn lại

Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Rút tiền / Yêu cầu chi trả > Tạm ứng từ Giá trị hoàn lại**

- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn Menu **Điều chỉnh hợp đồng > Tạm ứng từ Giá trị hoàn lại**

Bước 1: Chọn Hợp đồng cần Tạm ứng

Bước 2: Chọn Phương thức thanh toán và nhập chi tiết thanh toán. Có 4 phương thức thanh toán:

- Nhận tiền mặt tại ngân hàng

- Chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng

- Chuyển thanh toán cho các hợp đồng bảo hiểm khác

- Chuyển thanh toán cho hồ sơ bảo hiểm khác

Bước 3: Đọc và đồng ý Điều khoản giao dịchBước 4: Nhập Mã xác nhậnBước 5: Màn hình báo giao dịch thành công.

Kiểm tra email Sun Life xác nhận đã nhận được yêu cầu.

Tạm ứng từ Giá trị hoàn lại

Truy cập nhanh

Thông tin Hợp đồng

Thông tin Phí bảo hiểm

Yêu cầu Quyền lợi trực tuyến

Liên hệ hỗ trợ

Tư vấn Tài chính

Điện thoại Tư vấn

Phòng Chăm sóc Khách hàng

Vui lòng chọn Hợp đồng cần Tạm ứng từ Giá trị hoàn lại

Số hợp đồng	Người được bảo hiểm	Số tiền tạm ứng tối đa
<input checked="" type="radio"/> 8111222333	Trần Thị A	20.000.000 đồng
<input type="radio"/> 8222333444	Trần Thị A	200.000.000 đồng
<input type="radio"/> 8333444555	Trần Thị A	2.000.000.000 đồng

Vui lòng chọn phương thức thanh toán (có thể chọn nhiều phương thức)

Lưu ý

Trường hợp Người nhận tiền khác với Bên mua bảo hiểm, Quý khách vui lòng đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng gần nhất để thực hiện giao dịch.

- Nhận tiền mặt tại ngân hàng
- Chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng
- Chuyển thanh toán cho các hợp đồng bảo hiểm khác
- Chuyển thanh toán cho hồ sơ yêu cầu bảo hiểm khác

Điều kiện giao dịch

 Tôi đã đọc, hiểu, và đồng ý với **Điều kiện giao dịch**

Quay lại

Gửi yêu cầu



RÚT TIỀN / YÊU CẦU CHI TRẢ

❖ **Rút** một phần Giá trị tài khoản

Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Rút tiền / Yêu cầu chi trả > Rút một phần Giá trị tài khoản**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn Menu **Điều chỉnh hợp đồng > Rút một phần Giá trị tài khoản**

Bước 1: Chọn Hợp đồng cần rút tiền và Nhập số tiền cần rút

Bước 2: Chọn Phương thức thanh toán và nhập chi tiết. Có 4 phương thức thanh toán:

- Nhận tiền mặt tại ngân hàng
- Chuyển tiền vào tài khoản ngân hàng
- Chuyển thanh toán cho các hợp đồng bảo hiểm khác
- Chuyển thanh toán hồ sơ bảo hiểm khác

Bước 3: Đọc và đồng ý Điều khoản giao dịch

Bước 4: Nhập mã OTP

Bước 5: Màn hình báo giao dịch thành công. Kiểm tra email Sun Life xác nhận đã nhận được yêu cầu

Lưu ý

- Chỉ áp dụng cho các sản phẩm:
 - Bảo An Phúc
 - Bảo An Phú
 - SUN - Sống Chủ Động (từ năm hợp đồng thứ 4)
- Khách hàng có thể xem trước các giá trị: Giá trị tài khoản trước và sau khi rút, Số tiền bảo hiểm trước và sau khi rút, Thuế thu nhập cá nhân & Chi phí rút tiền (sẽ bị khấu trừ) vào Số tiền rút thực tế.

❖ **Yêu cầu Chi trả khác**

Truy cập từ trang chủ:

- **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn Menu > Rút tiền/ Yêu cầu chi trả > **Yêu cầu chi trả khác.**

Bước 1: Chọn số hợp đồng cần điều chỉnh

Bước 2: Chọn 1 loại nghiệp vụ chi tiết cần điều chỉnh

Bước 3: Lựa chọn phương thức thanh toán

Bước 4: Có thể tải tập tin chứa hình ảnh gốc Giấy tờ tùy thân và các giấy tờ liên quan khác

Bước 5: Cam kết với các Điều khoản nộp yêu cầu trực tuyến

Bước 6: Nhập Mã xác nhận

Bước 7: Màn hình báo giao dịch thành công. Kiểm tra email Sun Life xác nhận đã nhận được yêu cầu.

Lưu ý

- Chỉ có thể gửi yêu cầu qua cổng thông tin khách hàng my Sun Life (**dạng website**)



TÀI LIỆU ĐIỆN TỬ

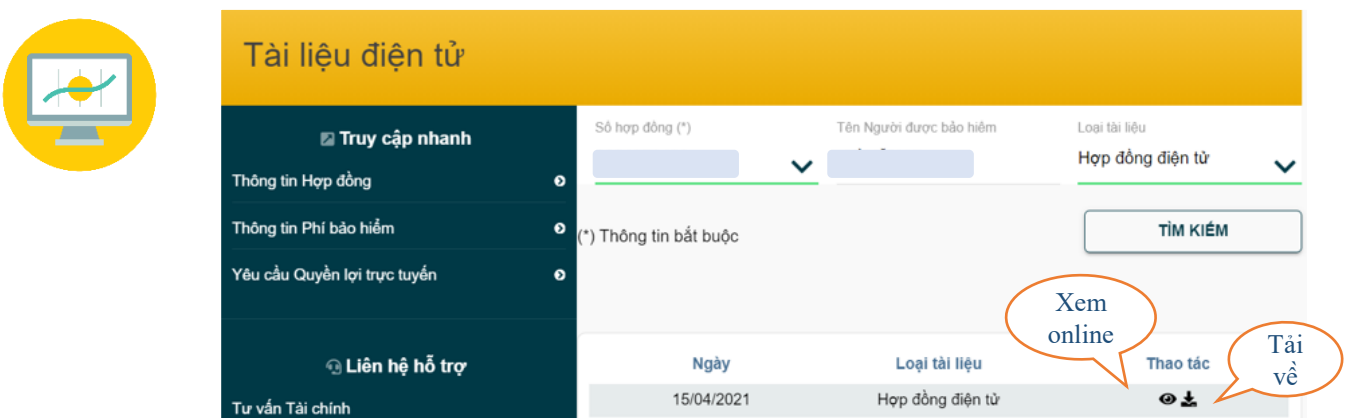
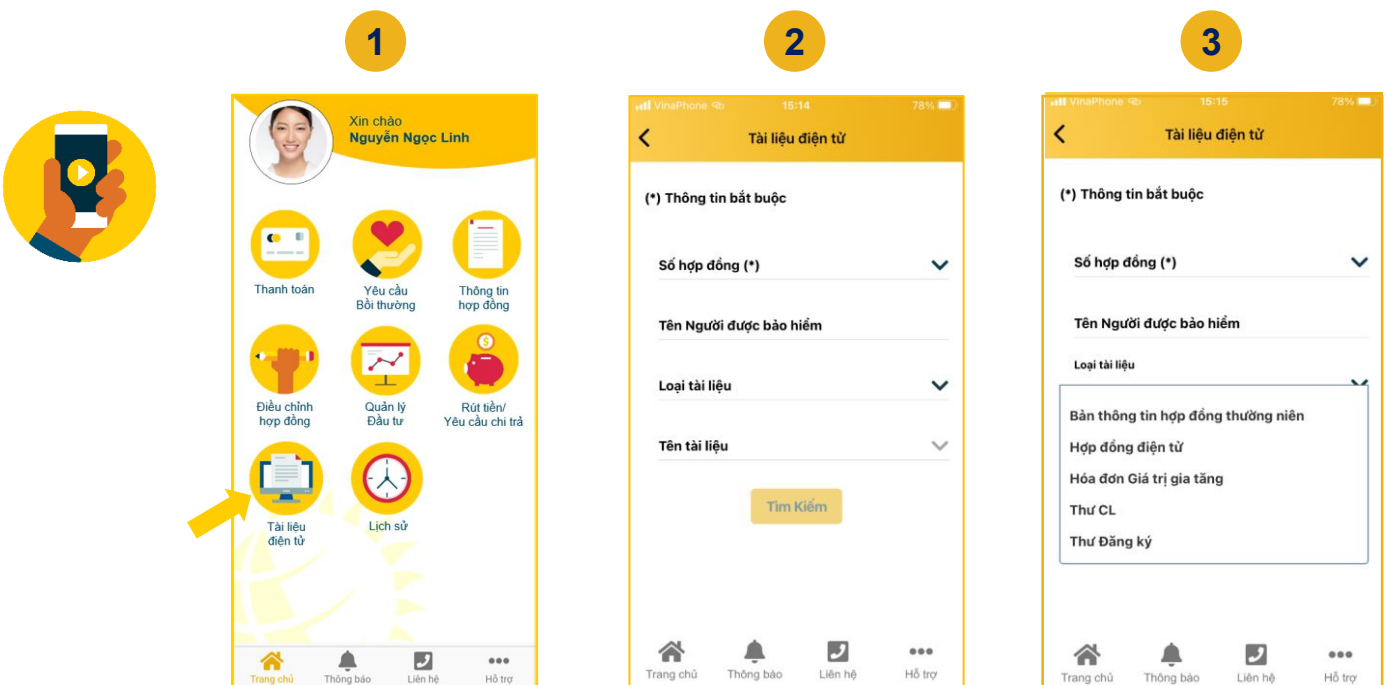
Bước 1: Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Tài liệu điện tử**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn Menu **Hợp đồng bảo hiểm > Tài liệu điện tử**

Bước 2: Chọn **Số hợp đồng**, **Loại tài liệu** và nhấn **Tìm kiếm** để xem tất cả các kết quả từ lúc phát hành của hợp đồng. Các loại tài liệu gồm:

- Hợp đồng điện tử
- Bản thông tin hợp đồng thường niên
- Hóa đơn Giá trị gia tăng
- Thư CL
- Thư Đăng ký



Bước 3: Xem trực tiếp hoặc tải về Tài liệu điện tử bằng các phím chức năng tại cột **Thao tác**



Quay lại **Nhóm tính năng chính**



Lịch sử

- [Lịch sử thanh toán](#) 
- [Lịch sử hợp đồng](#) 



Quay lại **Nhóm tính năng chính**

❖ Lịch sử **thanh toán**

Bước 1: truy cập chức năng **Lịch sử thanh toán**

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Lịch sử > Lịch sử thanh toán**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn menu **Hợp đồng bảo hiểm**, mục **Thanh toán Phí bảo hiểm**, chức năng **Lịch sử thanh toán**

Bước 2: Chọn Hợp đồng cần xem và nhấn “Xem” để xem lịch sử thanh toán của Hợp đồng.

❖ Lịch sử **hợp đồng**

Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Lịch sử > Lịch sử hợp đồng**
- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: Chọn menu **Hợp đồng bảo hiểm**

Chọn Hợp đồng cần xem và nhấn “Xem” để xem lịch sử các thay đổi của Hợp đồng.



❖ Hiện thị thông tin tư vấn viên phụ trách [hợp đồng](#)

Truy cập từ trang chủ

- Đối với **Ứng dụng** My Sun Life: **Liên hệ hỗ trợ** hoặc

Hỗ trợ > Hợp đồng bảo hiểm để xem thông tin tư vấn viên

- Đối với **Cổng thông tin** My Sun Life: **Liên hệ hỗ trợ** hoặc

Hợp đồng bảo hiểm > Chi tiết hợp đồng để xem thông tin tư vấn viên



Quay lại **Nhóm tính năng chính**