

Số: 10/CV-PTI.BT

V/v: Dịch vụ tiếp nhận và giải quyết hồ  
sơ bồi thường bảo hiểm CSSK

TPHCM, ngày 25 tháng 03 năm 2020

### Kính gửi: Quý Khách hàng

Lời đầu tiên, Công ty Bảo hiểm Bưu điện Bến Thành (PTI.BT) xin chân thành cảm ơn sự tin tưởng và hợp tác của Quý khách hàng.

Trước tình hình ngày càng phức tạp liên quan đến tình trạng lây nhiễm Bệnh viêm đường hô hấp cấp do Virut Corona (Sars – CoV-2) tại Việt Nam.

Căn cứ khuyến cáo của Bộ y tế và các cơ quan chức năng:

- Người dân không ra đường, nếu không có việc thực sự cần thiết. Những người trên 60 tuổi cần ở nhà toàn bộ thời gian.
- Phải giữ khoảng cách với người khác từ 2 - 3 mét và phải đeo khẩu trang để phòng chống lây nhiễm Sars – CoV-2.
- Tránh tụ tập đông người.

Việc hạn chế khả năng lây nhiễm đại dịch này là trách nhiệm của toàn dân.

Với mong muốn hạn chế khả năng lây nhiễm nhằm đảm bảo an toàn Sức khỏe của Quý khách hàng, PTI.BT thông báo điều chỉnh một số dịch vụ liên quan đến tiếp nhận và giải quyết hồ sơ bồi thường bảo hiểm con người kể từ ngày 01/04/2020 như sau:

#### **I. Trường hợp như hiện nay (Chưa có lệnh phong tỏa khu vực có liên quan và chưa phong tỏa/ cách li đối với trụ sở làm việc của PTI.BT).**

1. Tạm ngưng dịch vụ nhận hồ sơ yêu cầu bồi thường (dịch vụ onsite) tại văn phòng của Quý khách hàng trong thời gian dịch bệnh.
2. Quý khách hàng tập hợp hồ sơ yêu cầu bồi thường và gửi tới Văn phòng làm việc của PTI.BT qua đường chuyển phát.
3. Thời hạn nộp HSBT và thông báo tổn thất: Đối với các trường hợp hết hạn thông báo tổn thất và hoặc nộp HSBT trong thời gian này sẽ được mở rộng đến 02 tháng kể từ ngày Cơ quan chức năng thông báo kiểm soát được tình hình dịch bệnh và người dân trở lại hoạt động bình thường hoặc kể từ khi nhận được công văn thông báo của PTI.BT
4. Thời gian giải quyết HSBT: trong thời gian này tăng lên từ 1-3 ngày so với thời gian cam kết trong Hợp đồng BH.
5. Tất cả các buổi họp trực tiếp sẽ được thay thế bằng họp trực tuyến qua cầu truyền hình/ Zoom meeting.



6. Tạm ngừng dịch vụ hỗ trợ tại các cơ sở y tế ( hỗ trợ thanh toán tại bệnh viện công, hỗ trợ hoàn thiện bổ sung chứng từ ...).

**II. Trong trường hợp trụ sở làm việc của PTI.BT bị cách li/ phong tỏa, PTI.BT sẽ thực hiện dịch vụ khách hàng như sau:**

1. Thời hạn nộp HSBT và thông báo tổn thất: Đối với các trường hợp hết hạn thông báo tổn thất và hoặc nộp HSBT trong thời gian này sẽ được mở rộng đến 02 tháng kể từ ngày PTI.BT có thông báo Trụ sở làm việc trở lại hoạt động bình thường.
2. Trường hợp Quý khách hàng gửi HSBT hoặc thông báo tổn thất: PTI.BT sẽ tiếp nhận HSBT/ Thông báo tổn thất qua email: [huetth\\_benthanh@pti.com.vn](mailto:huetth_benthanh@pti.com.vn) hoặc [hant\\_benthanh@pti.com.vn](mailto:hant_benthanh@pti.com.vn)

PTI.BT sẽ thực hiện hướng dẫn thu thập chứng từ và phương án dự kiến bồi thường qua email.

Việc chuyển tiền thanh toán bảo hiểm sẽ được thực hiện sau khi PTI.BT nhận được HSBT bản cứng theo quy định. Thời hạn nộp HS này cho PTI.BT Trong vòng 02 tháng kể từ ngày PTI.BT có thông báo Trụ sở làm việc trở lại hoạt động bình thường.

3. Dịch vụ bảo lãnh viện phí: Cơ sở y tế liên hệ với PTI.BT qua số điện thoại tổng đài và email. PTI.BT sẽ xác nhận Bảo lãnh qua email bởi các email đầu mỗi thực hiện của PTI.BT

Ngay sau khi có thông tin hướng dẫn từ Cơ quan chức năng về việc kiểm soát được tình hình dịch bệnh, chúng tôi sẽ áp dụng trở lại các dịch vụ chăm sóc khách hàng như đã cam kết trước đó nhằm đảm bảo đầy đủ quyền lợi của Quý khách hàng.

Chúng tôi rất mong nhận được sự thông cảm và hợp tác của Quý khách hàng trong thời điểm dịch bệnh này.

Trường hợp có bất kỳ thắc mắc hoặc trao đổi về việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ bồi thường bảo hiểm con người, vui lòng liên hệ:

<b>Số Hotline</b>	0976 526 007	0944 974 379
-------------------	--------------	--------------

Trân trọng cảm ơn Quý Khách hàng./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, TTBT BHCN

**T.M CÔNG TY BẢO HIỂM BƯU ĐIỆN BẾN THÀNH  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**PHÓ GIÁM ĐỐC**  
*Lê Đình Dương*