

Khách hàng bức xúc khi không nhận được hỗ trợ như cam kết của Dai-ichi Life Việt Nam

10:58 18/11/2021

Dù nộp đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu, nhưng bệnh nhân mắc Covid-19 không nhận được hỗ trợ như cam kết khiến khách hàng bức xúc với cách làm việc của bảo hiểm Dai-ichi Life Việt Nam.



Dai-ichi Life Việt Nam có đang làm khó chính khách hàng của mình?

Máy móc trong câu chữ?

Thông tin phản ánh đến tòa soạn Thương hiệu và Công luận, khách hàng Phạm Kiều Trang chủ hợp đồng bảo hiểm số 355xxxx tại Công ty TNHH bảo hiểm nhân thọ Dai-ichi Việt Nam (Dai-ichi Life Việt Nam) và Phạm Thanh Minh – người được bảo hiểm chính của hợp đồng này cho biết: Thời điểm đầu năm 2021 đến tháng 09/2021, Dai-ichi Life Việt Nam có triển khai “Chương trình hỗ trợ đặc biệt dành cho khách hàng liên quan đến dịch bệnh Covid-19”. Thời gian từ ngày

03/02/2021 đến hết ngày 30/09/2021 hoặc theo thông báo của Dai-ichi Life Việt Nam.

THƯƠNG HIỆU
CONGLUAN TỔ CHỨC
BỆNH VIỆN LÊ VĂN THỊNH
TT CÁCH LY KTX DHSPKT-CS2

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
TP. Thủ Đức, ngày 14 tháng 9 năm 2021

GIẤY XÁC NHẬN
THỜI GIAN CÁCH LY TẬP TRUNG KIỂM DỊCH Y TẾ

Căn cứ công văn 5929/BYT-KCB ngày 23/07/2021 của Bộ Y tế về việc quản lý với người nhiễm vi rút SARS-CoV-2;

Căn cứ công văn 2407/UBND-VX ngày 21/07/2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc hướng dẫn phối hợp giữa y tế, địa phương và gia đình tổ chức cơ sở cách ly tập trung cho đối tượng F0 trên địa bàn Thành phố Thủ Đức, quận, huyện, phường, xã, thị trấn;

Căn cứ công văn 4897/SYT-TCCB ngày 23/07/2021 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc triển khai hướng dẫn tổ chức cơ sở cách ly tập trung cho từng đối tượng F0 trên địa bàn Thành phố Thủ Đức, quận, huyện, phường, xã, thị trấn.

Trung tâm cách ly tập trung phòng, chống dịch COVID-19 tại Ký túc xá (Cơ Sở 2)
Trường Đại Học Sư Phạm Kỹ Thuật Thành phố Hồ Chí Minh, xác nhận:

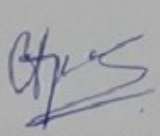
Họ và tên: PHẠM KIỀU TRANG Năm sinh: 1990 Giới tính: Nữ
Số CMND/Hộ chiếu: 0131278301 Điện thoại: 0368860665
Địa chỉ: A1201 Thủ Thiêm Sky, Thảo Điền, TP. Thủ Đức
Vào trung tâm cách ly: 27/08/2021
Ra trung tâm cách ly: 14/09/2021
Mã BN: 0644

Kết quả xét nghiệm:

Ngày	Loại test	Kết quả	Giá trị CT
26/08/2021	Test nhanh	Dương tính	
28/08/2021	RT-PCR SARS-CoV-2	Dương tính	19.2
04/09/2021	RT-PCR SARS-CoV-2	Dương tính	26.1
07/09/2021	Test nhanh	Dương tính	
09/09/2021	Test nhanh	Dương tính	
11/09/2021	Test nhanh	Dương tính	
13/09/2021	Test nhanh	Âm tính	

Hiện tại sức khỏe trong tình trạng ổn định.
Ông/bà sẽ được tiếp tục cách ly tại địa phương theo hướng dẫn của Trung tâm y tế Thành phố Thủ Đức.

BÁC SĨ ĐIỀU TRỊ


BS. CAO THÀNH NGUYỄN


TUO GIAM ĐOC
TRUNG TAM CACH LY
LE VAN THINH

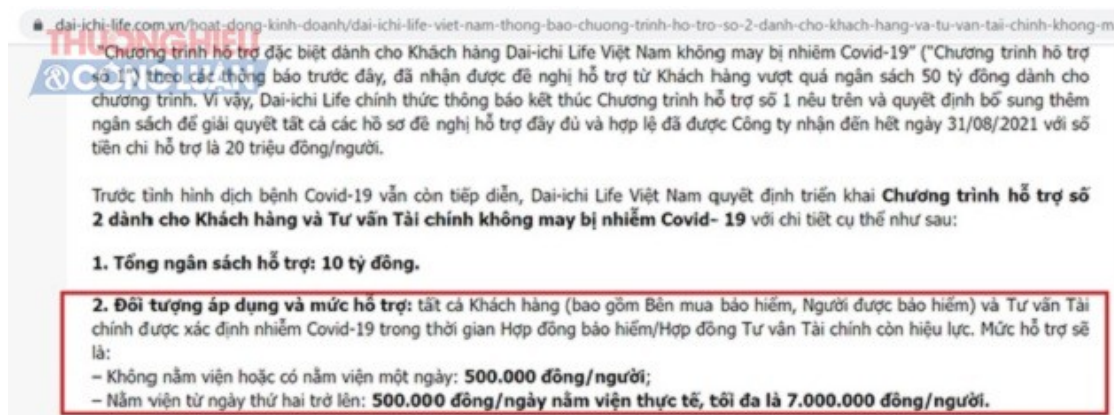

BS. CKI QUÁCH MINH PHONG

Giấy xác nhận thời gian cách ly tập trung kiểm dịch y tế do Bệnh viện Lê Văn Thịnh thể hiện rõ thông tin vào và ra trung tâm cách ly, kết quả test PCR dương tính của bệnh nhân Phạm Kiều Trang

Theo đó, trong thời gian này, nếu bên mua bảo hiểm và/hoặc (những) người được bảo hiểm có xác định nhiễm Covid-19, Dai-ichi Life Việt Nam sẽ hỗ trợ tài chính 20 triệu đồng/người (một lần trong suốt thời gian của Chương trình), với điều kiện Hợp đồng bảo hiểm còn hiệu lực vào thời điểm bên mua bảo hiểm/người được bảo hiểm có xác định nhiễm Covid-19.

Chị Trang phản ánh: "Do không may nên vào ngày 26/08/2021, tôi đã bị nhiễm Covid-19 và được đưa đi điều trị. Sau đó ngày 15/09/2021, tôi đã nộp hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm về công ty. Hồ sơ của tôi đầy đủ mã số bệnh nhân và giấy xác nhận. Mỗi bệnh nhân khi điều trị xong chỉ được cấp giấy tờ với đầy đủ thông tin: Ngày nhập viện, ngày ra viện, bệnh điều trị (dương tính Covid-19) có xác nhận dấu đỏ của Bệnh viện Lê Văn Thịnh, địa chỉ 130 đường Lê Văn Thịnh, phường Bình Trưng Tây, TP. Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh) - Trung tâm cách ly KTX-DHSSPKT 2".

"Tuy vậy, theo như thông báo hỗ trợ cho khách hàng liên quan đến dịch bệnh: Nếu sự kiện bảo hiểm xảy ra do nhiễm Covid-19, Dai-ichi Việt Nam cam kết ưu tiên xử lý nhanh các yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm cho khách hàng, nhưng tôi nộp hồ sơ về công ty và đợi rất lâu mới được giải quyết. Sau đó, tôi có nhờ tư vấn tài chính gọi tổng đài và check được chi trả 7.000.000 đồng, nhưng vào ngày 21/10/2021, tôi và cả em trai tôi là Phạm Minh Thanh đều nhận được mỗi người 500.000 đồng", chị Trang chia sẻ.



Đối tượng áp dụng và mức hỗ trợ Dai - ichi Life Việt Nam đưa ra.

"Dai-ichi Việt Nam đang khiến cho tôi mất niềm tin về chính sách của họ, tôi gọi điện rất nhiều cho Dai-ichi và không hề có phản hồi cũng như không giữ lời hứa với việc thông báo một đăng và làm một nẻo đối với khách hàng", chị Trang bộc bạch.

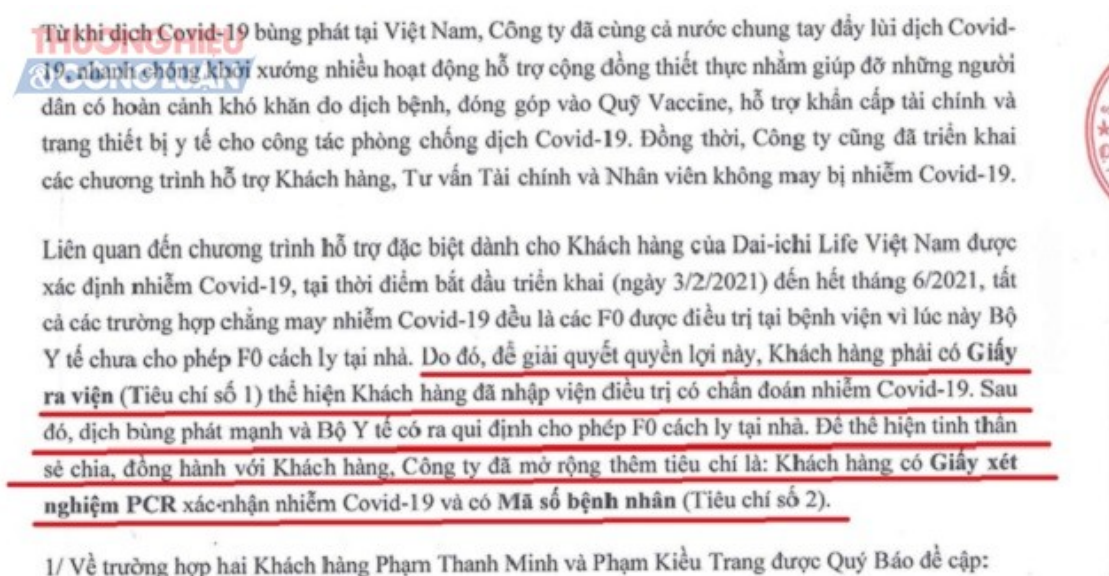
Chị Trang trình bày: "Tôi không biết có phải bên Dai-ichi Life Việt Nam đang cố tình quá máy móc trong cách làm việc cũng như câu chữ để gây khó cho khách

hàng trong việc giải quyết hỗ trợ hay không. Tôi không hiểu vì sao Dai-ichi Life Việt Nam lại có thể lập luận rằng, đây không phải là xác nhận của bệnh viện, trong khi cả dấu đỏ ghi rõ ràng là Bệnh viện Lê Văn Thịnh? Đến nay, sau nhiều lần phản ánh tới công ty mong một câu trả lời thỏa đáng cho sự việc, nhưng phía Dai-ichi Việt Nam vẫn im lặng khiến tôi bức xúc với các làm việc của bên bảo hiểm này".

Chưa bảo đảm quyền lợi cho khách hàng?

Để rộng đường dư luận, phóng viên tòa soạn Thương hiệu và Công luận đã liên hệ làm việc với phía đại diện Dai-ichi Life Việt Nam.

Trong công văn phúc đáp với tòa soạn về trường hợp của hai khách hàng Trang và Minh, Dai-ichi Life Việt Nam cho rằng: "Liên quan đến chương trình hỗ trợ đặc biệt dành cho Khách hàng của Dai-ichi Life Việt Nam được xác định nhiễm Covid -19... Để giải quyết quyền lợi này, Khách hàng phải có giấy ra viện (Tiêu chí số 1) thể hiện khách hàng đã nhập viện điều trị có chẩn đoán nhiễm Covid-19.



Nội dung trong công văn phúc đáp với tòa soạn về trường hợp của hai khách hàng Trang và Minh.

Để thể hiện tinh thần sẻ chia, đồng hành với Khách hàng, Công ty đã mở rộng thêm tiêu chí là: Khách hàng có Giấy xét nghiệm PCR xác nhận nhiễm Covid-19 và có Mã số bệnh nhân (Tiêu chí số 2).

Cũng như những yêu cầu trên của Dai-ichi Việt Nam về phần hướng dẫn nộp hồ sơ chương trình hỗ trợ khách hàng nhiễm Covid-19, đối với khách hàng phát hiện Covid - 19 và điều trị tại Việt Nam: Cần Giấy ra viện hoặc Giấy kết quả xét nghiệm PCR dương tính Covid-19 và mã số bệnh nhân do Bộ Y tế công bố ca

bệnh (ví dụ: BNxxxx). (Trường hợp có giấy ra viện thì mã số bệnh nhân không bắt buộc cung cấp.)



HƯỚNG DẪN NỘP HỒ SƠ CHƯƠNG TRÌNH HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG NHIỄM COVID 19.

- **Cách nộp hồ sơ:**
 - Gửi qua app Dai-ichi Connect;
 - Gửi qua email bhchamsocsuckhoe@dai-ichi-life.com.vn: Lưu ý subject gửi về theo cú pháp CLAIM COVID – HỌ TÊN KHÁCH HÀNG – SỐ HỢP ĐỒNG
 - Gửi qua nhân viên dịch vụ khách hàng tại các văn phòng của Dai-ichi Life Việt Nam.
- **Đối với khách hàng phát hiện Covid-19 và điều trị tại Việt Nam:**
 - Giấy yêu cầu giải quyết QL BH (CL01-21 hoặc mẫu trên app Dai-ichi Connect), khách hàng cần cung cấp phương thức thanh toán* của chính người bị mắc Covid-19, trường hợp người mắc bệnh nhỏ hơn 18 tuổi thì cha mẹ ruột sẽ được nhận thay.
 - Giấy ra viện *hoặc* Giấy kết quả xét nghiệm PCR dương tính Covid-19, và mã số bệnh nhân do Bộ Y tế công bố ca bệnh (ví dụ: BNxxxx). *(Trường hợp có giấy ra viện thì mã số bệnh nhân không bắt buộc cung cấp.)*
 - *Những chứng từ này có thể nộp hình ảnh được chụp màu rõ nét hoặc bản photo.*
- **Đối với khách hàng nhiễm Covid-19 ở nước ngoài:**
 - Giấy yêu cầu giải quyết QL BH (CL01-21 hoặc mẫu trên app Dai-ichi Connect), khách hàng cần cung cấp phương thức thanh toán* của chính người bị mắc Covid-19, trường hợp người mắc bệnh nhỏ hơn 18 tuổi thì cha mẹ ruột sẽ được nhận thay.
 - Giấy ra viện *hoặc* Giấy xác nhận điều trị *hoặc* Giấy xác nhận/ kết quả xét nghiệm PCR dương tính với Covid-19; những chứng từ này phải chính thức và hợp lệ của cơ sở y tế hoặc cơ quan y tế có thẩm quyền cung cấp.
 - *Chứng từ y tế cần được dịch sang tiếng Anh/ tiếng Việt. Tuy nhiên, đặc biệt với những trường hợp ở Nhật không cần phiên dịch chứng từ: chẩn nhận chữa từ tiếng Nhật.*

Nội dung hướng dẫn chương trình hỗ trợ khách hàng nhiễm Covid -19 của Dai-ichi Việt Nam

Như vậy, có thể hiểu rằng, đối với khách hàng phát hiện Covid-19 và điều trị tại Việt Nam thì trường hợp khách hàng Phạm Kiều Trang có đầy đủ điều kiện để hưởng mức hỗ trợ theo như thông báo bổ sung của Dai-ichi Life Việt Nam hỗ trợ sẽ là mức: Nằm viện từ ngày thứ hai trở lên: 500.000 đồng/ngày nằm viện thực tế, tối đa là 7.000.000 đồng/người.

Nhưng không hiểu vì sao, mặc dù đến nay khách hàng Phạm Kiều Trang đã nộp đầy đủ hồ sơ như yêu cầu của phía Dai-ichi Life Việt Nam vẫn chỉ nhận được mức 500.000 đồng hỗ trợ và vẫn im lặng khi phía khách hàng đưa ra phản ánh tới công ty.

Câu hỏi đặt ra, liệu cách giải quyết của Dai-ichi Life Việt Nam có đang hợp tình hợp lý? Dai – ichi Life có đang bảo vệ quyền lợi mà chính mình đặt ra cho chính những khách hàng của mình?

Thương hiệu & Công luận sẽ tiếp tục thông tin tới bạn đọc.

Đông Hòa - Trang Nguyễn