



**ace life**

ACE Life Insurance Co., Ltd. +08 – 3827.89.89 tel  
21<sup>st</sup> Floor Sunwah Tower +08 – 3821.90.00 fax  
115 Nguyen Hue Blvd www.ancelife.com.vn  
District 1,  
Ho Chi Minh City  
Vietnam

## THÔNG CÁO BÁO CHÍ

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 6 năm 2009*

### **ACE Life: Công ty BHNT đầu tiên cho ra đời dịch vụ Kiểm tra Chất lượng**

ACE Life vừa chính thức cho ra đời Bộ phận Kiểm tra Chất lượng với mục đích đảm bảo khách hàng được tư vấn chính xác và đã tìm hiểu kỹ hợp đồng trước khi tham gia BHNT tại công ty. Đây là lần đầu tiên một công ty BHNT tại Việt Nam cho ra đời dịch vụ đặc biệt này.

Trong một quy trình tham gia BHNT thông thường, Đại lý bảo hiểm tư vấn cho khách hàng và cùng với khách hàng hoàn thành bộ hồ sơ yêu cầu bảo hiểm (HSYCBH) và gửi về công ty để thẩm định và phát hành hợp đồng. Với quy trình mới của ACE Life, có thể hiểu là khách hàng được “tái tư vấn” để tái khẳng định mọi quyền lợi tham gia là phù hợp với nhu cầu thực của khách hàng trước khi hợp đồng được phát hành.

Cụ thể, ngay sau khi khách hàng được Đại diện Kinh doanh ACE Life tư vấn và hoàn tất bộ HSYCBH và gửi về cho công ty, bộ phận Kiểm tra Chất lượng của công ty sẽ liên hệ với khách hàng qua điện thoại để giúp khách hàng kiểm tra lại tất cả các thông tin đã khai báo trong hợp đồng cũng như giải đáp bất cứ điểm nào (nếu có) mà khách hàng chưa hiểu rõ về hợp đồng hoặc sản phẩm. Việc kiểm tra thông tin và tư vấn bổ sung (trong trường hợp cần thiết) được thực hiện theo một quy trình được chuẩn hóa cho toàn bộ các chuyên viên của bộ phận Kiểm tra Chất lượng. Theo đó khách hàng sẽ được kiểm tra lại các chi tiết về thủ tục hành chính như chứng minh thư, chữ ký... cho đến những chi tiết kỹ thuật như nội dung tư vấn và bảng minh họa sản phẩm, số phí đã đóng, phương thức đóng phí và các điều khoản khai báo về sức khỏe.

Nỗ lực mới này của ACE Life giúp khách hàng vừa hiểu rõ hơn về quyền lợi và trách nhiệm khi tham gia BHNT, đảm bảo chọn sản phẩm phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính, loại trừ nguy cơ quyền lợi bảo hiểm bị từ chối do không thực hiện đúng quy định và giảm thiểu khả năng hợp đồng bị hủy do tư vấn không phù hợp. Với việc tái kiểm tra và khẳng định lại mọi chi tiết hợp đồng và sản phẩm, hoặc điều chỉnh lại những chi tiết chưa phù hợp về thủ tục hay quyền lợi tham gia, khách hàng của ACE Life sẽ hoàn toàn yên tâm với kế hoạch mà mình đã chọn.

“Để thực hiện được nỗ lực này, công ty phải đầu tư thêm về nguồn nhân lực, chi phí vận hành và chấp nhận thử thách bị ảnh hưởng về doanh thu”, Ông Lâm Hải Tuấn, Tổng Giám đốc ACE Life Việt Nam cho biết. “Tuy nhiên, chúng tôi chấp nhận thử thách khi áp dụng quy trình kiểm tra khắt khe này vì chúng tôi hiểu rằng khách hàng tham gia bảo hiểm là để mua về sự an tâm cho mình, và chúng tôi không ngần ngại đầu tư thêm nguồn lực để khách hàng có được sự an tâm tuyệt đối khi chọn ACE Life”, Ông Lâm Hải Tuấn cho biết thêm.

Nỗ lực mới này của công ty phục vụ chiến lược kinh doanh dài dài của ACE Life, đó là dựa vào chất lượng phục vụ để xây dựng uy tín công ty. Nỗ lực này cũng góp phần phát huy hết thế mạnh đặc thù của dòng sản phẩm bảo hiểm liên kết chung “Kế hoạch Tài chính Trọn đời”, dòng sản phẩm bảo hiểm cho khách hàng nhiều sự lựa chọn đa dạng từ quyền lợi cho đến cách đóng phí, và bảo vệ khách hàng cho đến trọn đời mà ACE Life tiên phong giới thiệu từ tháng 3/2006.

## THÔNG TIN VỀ ACE LIFE

ACE Life là thành viên của ACE, Tập đoàn chuyên cung cấp dịch vụ Bảo hiểm và Tái Bảo hiểm hàng đầu thế giới. Tập đoàn ACE hoạt động tại hơn 50 quốc gia và có vị trí khá vững mạnh tại khu vực Châu Á Thái Bình Dương. Tập đoàn hiện có hơn 16.000 nhân viên phục vụ cho khách hàng trên 140 quốc gia. Các công ty chủ lực của Tập đoàn ACE tiếp tục được hai tổ chức tài chính hàng đầu thế giới Standard & Poor's và AM Best đánh giá đạt mức A+.

Hiện ACE Life có khoảng 5.800 Đại diện Kinh doanh. Ngoài trụ sở chính tại Tp. Hồ Chí Minh, ACE Life có 12 văn phòng tại các tỉnh, thành phố lớn trên cả nước.

ACE Life là công ty BHNT duy nhất có chương trình hoạt động xã hội dài hạn do chính những Đại diện Kinh doanh công ty đóng góp xây dựng: Học bổng "Cùng bạn Vượt sóng". Được khởi xướng từ năm 2005, đến nay Học bổng đã hỗ trợ được 781 sinh viên trên toàn quốc với tổng giá trị hỗ trợ gần 2,2 tỷ đồng.

-----  
*Để biết thêm thông tin, xin vui lòng liên hệ:*

Anh Nguyễn Thành Đạt

Trưởng Phòng Quan hệ Đối ngoại

**CÔNG TY TNHH BẢO HIỂM NHÂN THỌ ACE (ACE Life)**

Lầu 21, Tòa nhà Sun Wah,

115 Nguyễn Huệ Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh

Tel: (+84.8) 3827 89 89 – Ext: 8857

Mobile: (+84) 90 300 6042

Email: [thanhdai.nguyen@acegroup.com](mailto:thanhdai.nguyen@acegroup.com)