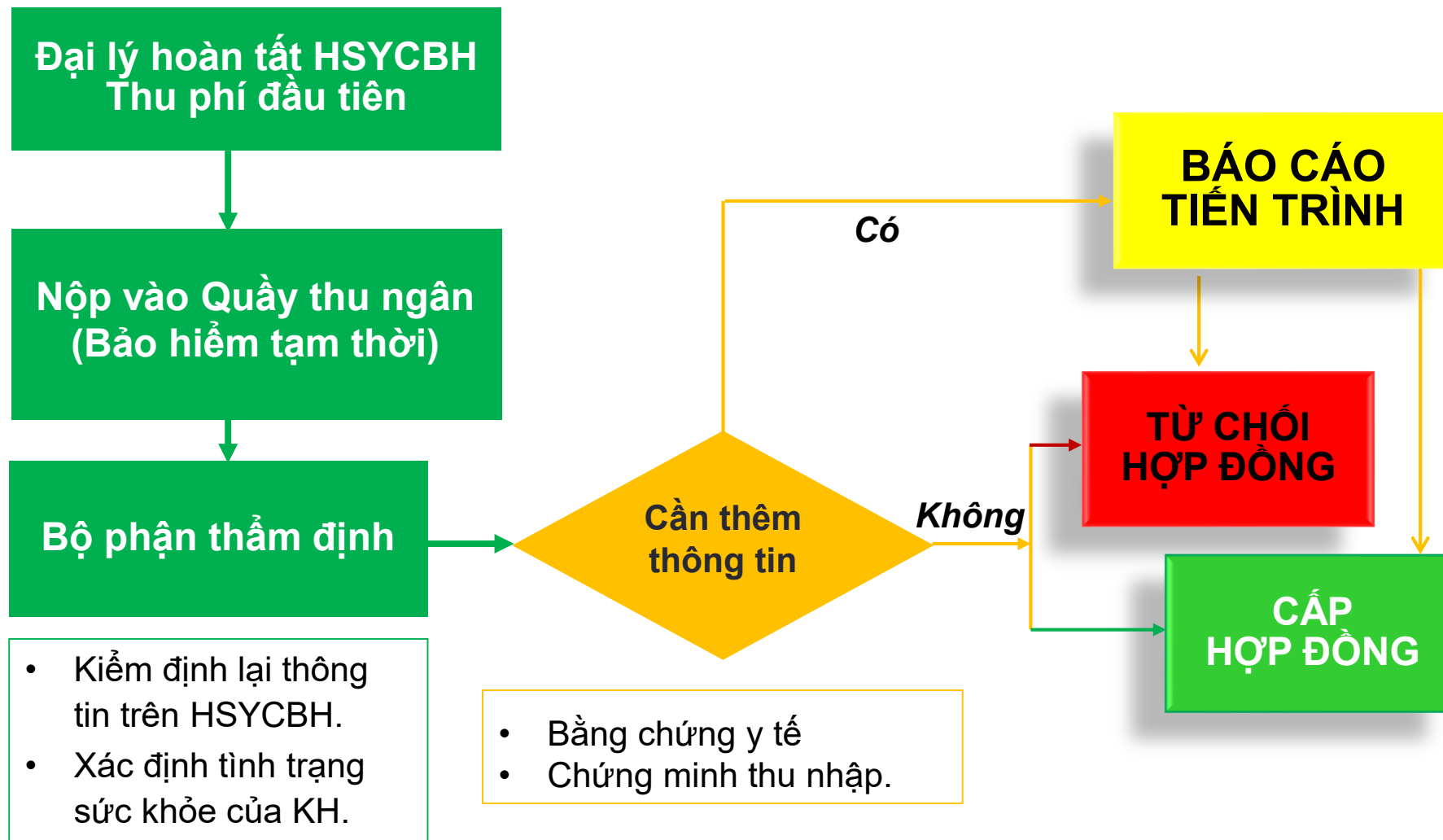


## BƯỚC 4

### *Phần 2* - HOÀN TẤT THỦ TỤC YÊU CẦU BẢO HIỂM



# QUY TRÌNH XỬ LÝ HỒ SƠ YÊU CẦU BẢO HIỂM



# Ý NGHĨA CỦA BỘ HỒ SƠ YÊU CẦU BẢO HIỂM

**Manulife**  
CÔNG TY TNHH MANULIFE (VIỆT NAM)  
**ĐƠN YÊU CẦU BẢO HIỂM NHÂN THỌ**  
HỌ TÊN KHÁCH HÀNG SỐ

**A - THÔNG TIN NGƯỜI ĐƯỢC BẢO HIỂM**

1. Họ và tên	2. Giới tính <input type="checkbox"/> Nam <input type="checkbox"/> Nữ	3. Số CMND/ Hộ chiếu/ Thẻ sinh Ngày cấp Nơi cấp
4. Ngày sinh	5. Tuổi	6. Nơi sinh 7. Quốc tịch 1 (Quốc tịch 2 (nếu có))
8. Địa chỉ thường trú Số nhà, tên đường Xã/phường/Thị trấn Quận/Huyện/Thị xã Tỉnh/Thành phố Điện thoại (+84) Điện thoại (+84)		9. Tên và địa chỉ Công ty/ Cơ quan làm việc Số nhà, tên đường Xã/phường/Thị trấn Quận/Huyện/Thị xã Tỉnh/Thành phố Điện thoại (+84) Điện thoại (+84)
10. Nghề nghiệp Chức danh công việc Thu nhập hàng tháng		

**B - THÔNG TIN MUA BẢO HIỂM (Nếu không phải là Người được bảo hiểm)**  
Trường hợp Đơn mua bảo hiểm là Công ty được ủy thác, vui lòng bỏ gạch chéo TT-TT và điền theo mẫu "Thông tin Công ty/Tổ chức"

11. Họ và tên	12. Giới tính <input type="checkbox"/> Nam <input type="checkbox"/> Nữ	13. Số CMND/ Hộ chiếu Ngày cấp Nơi cấp
14. Ngày sinh	15. Tuổi	16. Quan hệ với Người được bảo
17. Nơi sinh	18. Quốc tịch 1 (Quốc tịch 2 (nếu có))	
19. Địa chỉ thường trú Số nhà, tên đường Xã/phường/Thị trấn Quận/Huyện/Thị xã Tỉnh/Thành phố Điện thoại (+84) Điện thoại (+84)		20. Tên và địa chỉ Công ty/ Cơ quan làm việc Số nhà, tên đường Xã/phường/Thị trấn Quận/Huyện/Thị xã Tỉnh/Thành phố Điện thoại (+84) Điện thoại (+84)
21. Nghề nghiệp Chức danh công việc Thu nhập hàng tháng		

22. Địa chỉ Công ty gửi thư ☐ Gửi về khách hàng  
☐ Địa chỉ thường trú của Đơn mua bảo hiểm  
☐ Địa chỉ Công ty của Đơn mua bảo hiểm

23. Địa chỉ liên lạc của Đơn mua bảo hiểm  
Số nhà, tên đường  
Xã/phường/Thị trấn  
Quận/Huyện/Thị xã  
Tỉnh/Thành phố  
Điện thoại (+84)  
Điện thoại (+84)

24. Bảng kê chuyển khoản từ Công ty và tự động chuyển khoản vào tài khoản (bỏ dấu chéo để có các khoản thanh toán cho Đơn mua bảo hiểm)  
Số tài khoản của Đơn mua bảo hiểm  
Tên ngân hàng  
Số tài khoản  
Số tài khoản

- ▶ Là cơ sở để xác định mục đích và khả năng bảo hiểm của khách hàng
- ▶ Là một phần của bộ hợp đồng bảo hiểm

# BỘ HỒ SƠ YÊU CẦU BẢO HIỂM CHUẨN

1. Đơn yêu cầu bảo hiểm nhân thọ
2. Tờ khai thông tin *(Thông tin về Người phụ thuộc, nếu có tham gia SPBT/QLBHTC cho Người phụ thuộc; Trong sản phẩm giáo dục “Manulife – Chắp Cánh Tương Lai Ưu Việt”: Thông tin về Người trả phí bảo hiểm nếu Người trả phí bảo hiểm khác BMBH.*
3. Thông tin dành cho NĐBH là thai phụ *(khi tham gia sản phẩm “Manulife – Chắp Cánh Tương Lai Ưu Việt” nếu NĐBH là bà mẹ đang mang thai)*
4. Bảng minh họa quyền lợi BH
5. Báo cáo đại lý
6. Bảng Phân tích nhu cầu tài chính
7. Phiếu đánh giá mức độ chấp nhận rủi ro *(khi tham gia sản phẩm “Manulife – Điểm Tựa Đầu Tư”)*
8. Bản sao giấy tờ tùy thân
9. Hướng Dẫn Kiểm Tra Bộ HSYCBH
10. Phiếu thu phí BH đầu tiên
11. Phí BH

**1. Đơn Yêu Cầu Bảo Hiểm  
(F-NB-01 1/2019)**



Adobe Acrobat  
Document

**2. Tờ Khai Thông Tin  
(F-NB-04 1/2019)**



Adobe Acrobat  
Document

**3. Thông tin cho NĐBH là thai  
phụ  
(F-NB-05 1/2019)**



Adobe Acrobat  
Document

**5. Báo cáo đại lý (F-NB-03 2/2018)**



JPEG image

**6. Bảng phân tích nhu cầu tài chính**



Microsoft Word  
Document

# HƯỚNG DẪN KIỂM TRA BỘ HỒ SƠ YCBH

<b>KIỂM TRA BỘ HỘ SƠ HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM</b>		<i>Versions 07 Effective from: 01/02/2019</i>
<b>NỘI DUNG KIỂM TRA</b>		<b>BÁ KIỂM TRA</b>
<b>A. THÔNG TIN PHẢI THỐNG NHẤT GIỮA ĐƠN VCBH + BẢNG MINH HỌA + BÁO CÁO ĐẠI LÝ</b>		
1. SỐ HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM		<input type="checkbox"/>
2. ĐẠI LÝ PHỤC VỤ (MÃ SỐ DLPV)		<input type="checkbox"/>
3. CHỨC KÝ CỦA KHÁCH HÀNG		<input type="checkbox"/>
<b>B. KIỂM TRA ĐƠN YẾU CẦU BẢO HIỂM</b>		
1. Tài liệu BẤY ĐÚC từ các tài liệu trên ĐƠN VCBH, nơi ký hợp lệ; Lưu ý các mẫu Đơn VCBH đang hiệu lực sau: <b>Từ 06/02/2018 đến 31/03/2018:</b> - Đơn VCBH F-NB-01 và Tài khoản thông tin (phần ban 02/2018) được áp dụng cho tất cả sản phẩm Manulife. - Điểm Từ Bảo hiểm Manulife - Chấp Cảnh Tương Lai, Manulife - Cuộc Sống Trỗi Đẹp, Bình An Vạn Sự và An Nhì Bao Phận. - Các văn phòng bảo hiểm của họ sẽ tiếp tục áp dụng trong 3 năm. Đơn VCBH F-NB-01 (phần ban 06/2017). <b>(v) Đơn VCBH F-NB-01 (phần ban 02/2018).</b> <b>- Từ 01/04/2018.</b> - Đơn VCBH F-NB-01 và Tài khoản thông tin (phần ban 02/2018) được áp dụng cho tất cả các sản phẩm bảo hiểm hiện có của Manulife. - Tại cơ sở mua đơn và đơn không được chấp nhận.	<input type="checkbox"/>	
2. Điền vào THÔNG TIN KHÁCH H hàng theo đúng trên Đơn VCBH + Bảng minh họa + CMND/Căn cước công dân/Giấy khai sinh(B) chiếu (C1-C7, C11-C18) - Họ và tên - Ngày tháng năm sinh - Giới tính		<input type="checkbox"/>
3. Các thông tin phải BẤY ĐÚC: - CB → CBH, CT19 → CT21 (địa chỉ ở nước ngoài); số điện thoại; số ID đăng chứng; số ID đăng phụ, thu nhập - CT29 → CT31. Chẩn đoán, căn bệnh và chi phí trị liệu của bệnh > 2 tuần - Người thụ hưởng: cần cung cấp họ tên và mối quan hệ với người được bảo hiểm		<input type="checkbox"/>
4. Thông tin về SẢN PHẨM chính trong hợp trên Đơn VCBH + Bảng minh họa		<input type="checkbox"/>
5. Mỗi Người được báo hiểm tăng cường hồ sơ sang văn phòng kinh: - Tài khoản thông tin gửi ra để xử lý các khiếu nại từ ngày 01/01/2018; - Chứng thư nhân thân (CMND/Căn cước công dân/Bัตรประชาชน Card khai sinh...)		<input type="checkbox"/>
<b>C. LƯU Ý "BỘ HỘ SƠ YẾU CẦU BẢO HIỂM"</b>		
1. Đơn yêu cầu báo hiểm		
2. Tài khoản thông tin (nếu có)		
3. Thông tin dưới cơ sở pháp lý Hợp đồng Bảo Hiểm là Thời hạn áp dụng tổng thể của sản phẩm Manulife - Chấp Cảnh Tương Lai và An Nhì Bao Phận bản Người được Báo hiểm từ khi bắt đầu đăng ký và nộp tiền (không tự động thanh toán)		
4. Bảng minh họa		
5. Bản nội dung HT		
6. Chỉ dựa vào các chứng từ nhân thân CMND/Căn cước công dân/Hợp đồng, Giấy khai sinh, Lập QL (CMND/Căn cước công dân/Bัตรประชาชน phải có học vấn tương ứng) (để xác định độ tuổi báo hiểm chính và ghi rõ thông tin khách hàng trên hóa đơn sao lưu kèm theo), Ngày sinh, Số CMND/Bัตรประชาชน để kiểm tra độ chính xác, Áp dụng Chuẩn mực Giấy khai sinh và Nguyên tắc;		
(Chỉ Bảng khai báo thông tin tài chính (Chỉ Bảng chi trả nghĩa vụ)		
7. Bảng phân tích mức phí		
8. Phân tích giá ước đi chấp thuận rút từ (đối với sản phẩm Manulife - ĐIỂM TỰA ĐẦU TƯ/RPLV)		
9. Trong trường hợp thay đổi y tế + Báo cáo chứng cứ y tế (nếu có), Bảng vận hành và hình vẽ (nếu có)		
10. Hình ảnh báo thông tin và Báo thù lao (nếu có)		
11. Mẫu Đăng ký tham gia báo hiểm (chính thức Nhân viên bán hàng giao qua Manulife)		



Adobe Acrobat  
Document

# NỘI DUNG ĐƠN YÊU CẦU BẢO HIỂM

- A** CHI TIẾT VỀ **NGƯỜI ĐƯỢC BẢO HIỂM**
- B** CHI TIẾT VỀ **BÊN MUA BẢO HIỂM**
- C** THÔNG TIN **BÊN THỨ BA**
- D** CÁC THÔNG TIN KHÁC VỀ **NGƯỜI ĐƯỢC BẢO HIỂM / BÊN MUA BẢO HIỂM**
- E** THÔNG TIN SỨC KHỎE **NGƯỜI ĐƯỢC BẢO HIỂM / BÊN MUA BẢO HIỂM**
- F** THÔNG TIN VỀ **HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM**

**CAM KẾT**



# YÊU CẦU CHUNG KHI ĐIỀN HSYCBH

1. ĐL hướng dẫn để KH **tự tay điền và ký tên, ghi rõ họ tên** sau khi điền thông tin trên HSYCBH.
2. Sử dụng đồng nhất dấu ☒ hoặc ☐, không bỏ trống hoặc gạch chéo. Nếu được yêu cầu thì nên ghi rõ câu trả lời Có hoặc Không, và cho biết chi tiết.
3. Đơn YCBH và các tài liệu khác trong bộ HSYCBH phải được điền **rõ ràng, dễ đọc, cụ thể, đầy đủ, trung thực, chính xác, không viết tắt. Cần viết cùng một nét chữ, cùng màu mực.**
4. Mọi **sửa đổi** trong đơn YCBH **phải có chữ ký xác nhận** của BMBH và NĐBH. Không chỉnh sửa, bôi xóa, viết đè, tô đậm lên thông tin.
5. KH đã đọc hoặc được nghe ĐL **đọc lại toàn bộ phần cam kết** và **những lời khai** trong hồ sơ và xác nhận những thông tin này là hoàn toàn đầy đủ và chính xác trước khi ký tên trên HSYCBH.
6. KH sử dụng **cùng một chữ ký** trên tất cả các giấy tờ. Nếu BMBH là doanh nghiệp, cần có chữ ký của người đại diện theo pháp luật và con dấu của doanh nghiệp đó.

# YÊU CẦU CHUNG KHI ĐIỀN HSYCBH

7. ĐL là người thẩm định ban đầu và **phải chứng kiến KH** ký đơn YCBH.
8. **ĐL không sửa đổi, ký tắt hoặc ký tên thay mặt KH.**
9. Nếu ĐL là bên liên quan (người thụ hưởng, BMBH, NĐBH) của HĐBH, **ĐL không được làm chứng** trong đơn YCBH.
10. Ngày hiệu lực HĐBH thông thường là ngày ký Đơn YCBH. Tuy nhiên **có thể lùi ngày hiệu lực** tối đa 6 tháng để giảm tuổi bảo hiểm và giảm phí.
11. Ngày nộp hồ sơ YCBH không vượt quá 3 ngày làm việc kể từ ngày ký đơn.
12. Ngày ký đơn YCBH không được sau ngày nộp hồ sơ hoặc trước ngày ĐL tốt nghiệp có chứng nhận bán bảo hiểm.
13. Tất cả giấy tờ cung cấp là bản sao, ĐL ký xác nhận “Sao y bản chính” lên bản sao của giấy tờ đó và chịu trách nhiệm cho sự xác nhận này.
14. Báo cáo ĐL phải được cấp QL của ĐL ký tên và ghi rõ khu vực QL.



# ĐIỀN ĐƠN YÊU CẦU BẢO HIỂM

*Thể hiện tính chuyên nghiệp*

*HĐBH nhanh chóng được phát hành*

*Quyền lợi của khách hàng nhanh chóng được chi trả khi xảy ra SKBH.*

**Vui lòng xem HƯỚNG DẪN & ĐƠN ĐIỀN MẪU  
trong sách “Quy trình tư vấn”**

# HƯỚNG DẪN ĐIỀN ĐƠN YCBH



CÔNG TY TNHH MANULIFE (VIỆT NAM)  
ĐƠN YÊU CẦU BẢO HIỂM NHÂN THỌ

HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM SỐ

Số hợp đồng: xem trên  
Bảng minh họa

## A - CHI TIẾT VỀ NGƯỜI ĐƯỢC BẢO HIỂM

**Câu 4,14:** Ngày sinh ghi theo giấy tờ tùy thân. Nếu giấy tờ không có ngày và/hoặc tháng sinh thì ghi nhận là ngày và/hoặc tháng 01.

**Câu 8,19:** Địa chỉ nơi KH sinh sống hiện tại và lâu dài, không phải địa chỉ thường trú trong hộ khẩu. Địa chỉ cần có đầy đủ số nhà, tên đường, phường/xã, quận/huyện, thành phố. Thiếu bất kỳ thông tin nào cũng khiến HĐ không thể cấp tự động.

Bắt buộc phải có số điện thoại của KH. Ghi rõ địa chỉ email của BMBH (nếu có) và ghi rõ “Không có” nếu BMBH không sử dụng email.

## Câu 3, 13:

Số CMND/căn cước công dân/CM quân đội/công an: ghi chính xác số, ngày cấp, nơi cấp. Phải trong hạn sử dụng. Hạn sử dụng của CMND là 15 năm.

Hộ chiếu: ghi rõ số, ngày cấp, nơi cấp. Phải còn hạn sử dụng.

Giấy khai sinh: ghi rõ số, ngày cấp, nơi cấp.

(Họ tên/HUYỀN/THI XA)

**Câu 9,10:** Cần kê khai đầy đủ thông tin nơi làm việc (nếu có): ghi chính xác địa chỉ làm việc, mô tả cụ thể nghề nghiệp, thu nhập hiện tại.

ệc

Thu nhập hàng tháng

Quản lý hệ thống mạng 15.000.000 đồng

# HƯỚNG DẪN ĐIỀN ĐƠN YCBH

B- CHI TIẾT VỀ BÊN MUA BẢO HIỂM (Nếu không phải là Người được bảo hiểm)				
Trường hợp Bên mua bảo hiểm là Công ty/Đơn vị chức năng thì điền theo mẫu “Thông tin Công ty/Tổ chức”				
11. Họ và tên	<b>Chỉ điền khi BMBH không phải là NĐBH</b>			Nơi cấp
14. Ngày sinh	15. Tuổi	16. Quan hệ với Người được BH	17. Nơi sinh	18. Quốc tịch 1 Quốc tịch 2 (nếu có)
19. Địa chỉ thường trú Số nhà, tên đường: Xã/phường/thị trấn: Quận/huyện/thị xã: Tỉnh/thành phố: Địa chỉ email: Điện thoại: (+84) Di động: (+84)			20. Tên và địa chỉ Công ty/Cơ quan làm việc:  Số nhà, tên đường: Xã/phường/thị trấn: Quận/huyện/thị xã: Tỉnh/thành phố: Địa chỉ email: Điện thoại: (+84)	
21. Nghề nghiệp		Chi tiết công việc	Thu nhập hàng tháng	
22. Địa chỉ Công ty		<b>Câu 22: nếu chọn “Địa chỉ liên lạc hiện tại”: Ghi rõ thông tin chi tiết: tổ, cụm, số nhà, đường phố, xóm, quận huyện, phường xã, thành phố, tỉnh</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> Địa chỉ liên lạc hiện tại <input type="checkbox"/> Địa chỉ khác				
23. Đăng ký chuyển khoản tự động (Công ty sẽ tự động chuyển khoản vào tài khoản bên dưới đối với các khoản thanh toán cho Bên mua bảo hiểm)				
Số tài khoản của Bên mua bảo hiểm:		Tên chủ tài khoản:		
Tên Ngân hàng:		Sở GD/Chi nhánh/PGD:		
Địa chỉ Ngân hàng:				

# HƯỚNG DẪN ĐIỀN ĐƠN YCBH

## C- THÔNG TIN BÊN THỨ BA

24. Có Bên thứ ba nào (ngoài Bên mua bảo hiểm, Người được bảo hiểm hay Người thụ hưởng) sẽ đóng phí bảo hiểm, có thể tham gia vào việc đưa ra quyết định hoặc nhận quyền lợi từ Hợp đồng bảo hiểm này không? ☐ Có ☒ Không

*Nếu có, đề nghị Bên mua bảo hiểm điền “Bảng khai báo Thông tin về Bên thứ ba”*

**Câu 24:** “Bên thứ ba” là cá nhân, tổ chức không có tên trong HĐ với tư cách BMBH, NĐBH, người thụ hưởng, người phụ thuộc; nhưng lại liên quan đến HĐ như:

- Chi trả, nộp tiền vào HĐBH (áp dụng đối với hình thức nộp tiền mặt trên 50 triệu đồng)
- Đưa ra quyết định tham gia vào HĐBH
- Có khả năng hưởng lợi thông qua HĐBH

# HƯỚNG DẪN ĐIỀN ĐƠN YCBH

D- CÁC THÔNG TIN KHÁC VỀ NGƯỜI ĐƯỢC BẢO HIỂM/ BÊN MUA BẢO HIỂM					
25. Ông/Bà đang yêu cầu bảo hiểm hoặc đang được bảo hiểm bởi Công ty TNHH Manulife (Việt Nam) hoặc công ty khác? <div style="text-align: right;"> <input checked="" type="checkbox"/> Có   <input type="checkbox"/> Không         </div>					
<b>Nếu có, đề nghị cho biết các chi tiết sau đây:</b>					
Tên Công ty	Số Hợp đồng bảo hiểm	Số tiền bảo hiểm	Ngày hiệu lực Hợp đồng bảo hiểm		
<b>Manulife VN</b>	<b>2870099999</b>	<b>200.000.000 đồng</b>	<b>08/09/2013</b>		
<b>Ông/ Bà vui lòng GẠCH DƯỚI thông tin tại câu trả lời "CÓ":</b> 26. Ông/Bà đã bao giờ bị tạm hoãn, từ chối đơn đề nghị mua bảo hiểm nhân thọ, tăng phí bảo hiểm hoặc được chào mua các loại bảo hiểm có quyền lợi bị hạn chế hoặc loại trừ; hoặc đã nộp đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm? 27. Ông/Bà có đang tham gia hoặc có dự định tham gia các hoạt động nguy hiểm như bay cá nhân, lặn biển, leo núi hoặc đưa xe máy hoặc bay trên các phương tiện bay mà không phải là hành khách mua vé theo lịch bay của hãng hàng không? 28. Tiền sử sức khỏe gia đình: Cha/Mẹ/Anh chị em ruột có được chẩn đoán bệnh tim, tăng huyết áp, đột quỵ, ung thư, bệnh đa u nang gia đình, bệnh thận đa nang, bệnh gan, viêm gan, bệnh Thalassemia (thiếu máu Địa Trung Hải)?			Người được BH Có Không  <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Bên mua BH Có Không  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Trả lời chi tiết với các câu trả lời "Có"

# HƯỚNG DẪN ĐIỀN ĐƠN YCBH

## E- THÔNG TIN SỨC KHỎE NGƯỜI ĐƯỢC BẢO HIỂM/ BÊN MUA BẢO HIỂM

**Câu 29:** Khai báo chiều cao theo đúng đơn vị đo lường là cm.

Khai báo sai làm ảnh hưởng tới việc hợp đồng được cấp tự động.

32. Đau ngực, đánh trống ngực, tăng huyết áp, bệnh van tim, rối loạn nhịp tim, bệnh mạch vành, thiếu máu cơ tim, nhồi máu cơ tim, bệnh thấp tim, suy tim, dị dạng mạch máu, xơ vữa động mạch, viêm tắc động tĩnh mạch?

33. Suy hô hấp, khó thở, ho ra máu, khàn tiếng, ho kéo dài trên 7 ngày, viêm xoang, viêm

**Câu 32-42:** Trả lời đúng, chi tiết, rõ ràng, đầy đủ để được đánh giá đúng rủi ro.

Nếu KH có bệnh hoặc triệu chứng, cần:

- Trả lời “Có” tại câu tương ứng
- Gạch chân dưới tên bệnh/triệu chứng
- Ghi chi tiết bên cạnh (ai, ngày khám, lý do khám, chẩn đoán bác sĩ, kết quả điều trị,...)
- Cung cấp bản sao chứng từ khám/điều trị (nếu có)

39. Bệnh bẩm sinh, tim tái lúc sinh, chậm phát triển tâm thần/vận động, tự kỷ, hội chứng Down (Đao), thiếu máu, máu khó đông, bệnh bạch cầu, suy tủy xương?

40. Nước tiểu có đường/có đạm, phù, tiểu máu, tiểu mù, bí tiểu, tiểu không tự chủ, sỏi/viêm/dị dạng đường tiết niệu/thận, viêm cầu thận, hội chứng thận hư, suy thận,

Người được BH	Bên mua BH	Với câu trả lời “Có” ghi rõ số câu hỏi, khai chi tiết và nộp bản sao chứng từ khám.
170 cm 62 kg	_____ cm _____ kg	
Có Không	Có Không	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Câu 34: viêm niêm mạc dạ dày năm 2015, hiện ổn định, chứng từ khám gửi kèm



# HƯỚNG DẪN ĐIỀN ĐƠN YCBH

41. Bệnh hoa liễu, nhiễm HIV/AIDS, các tình trạng hoặc rối loạn liên quan đến AIDS, Ông/Bà đã từng làm xét nghiệm HIV chưa?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
42. Có sử dụng ma túy hoặc các chất gây nghiện không theo chỉ định?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Đối với các câu hỏi từ câu 43 đến câu 46, vui lòng đánh dấu 1 trong 3 lựa chọn dưới đây</b>					
43. (a) Chưa bao giờ khám, chẩn đoán, điều trị cảm cúm thông thường, chấn thương hoặc vết thương phần mềm nhẹ đã hồi phục hoàn toàn	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
b. Có khám, chẩn đoán, điều trị cảm cúm thông thường, chấn thương hoặc vết thương phần mềm nhẹ đã hồi phục hoàn toàn	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
c. Có khám, chẩn đoán, điều trị các bệnh lý, triệu chứng bất thường. Ghi chi tiết vào ô trống bên phải	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
44. Trong vòng 5 (năm) năm trở lại đây: Ông/Bà có làm các xét nghiệm như X-quang, siêu âm, điện tim, điện não, chụp cắt lớp, chụp cộng hưởng từ, thử máu, <u>nội soi</u> hay sinh thiết?	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Câu 44: nội soi dạ dày năm 2015, chẩn đoán viêm niêm mạc dạ dày, kết quả gửi kèm
a. Không có	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
b. Do khám: sức khỏe định kỳ, thai sản, xin việc hoặc lấy bằng lái với kết quả bình thường	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
c. Do các bệnh lý, triệu chứng bất thường. Ghi chi tiết vào ô trống bên phải	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
45. Thói quen sử dụng rượu bia:					
a. Chưa bao giờ uống rượu bia	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
b. Uống ít hơn hoặc bằng ( $\leq$ ) 14 chai bia (hoặc 200ml rượu)/tuần	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
c. Uống trên ( $>$ ) 14 chai bia (hoặc 200ml rượu)/tuần	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
46. Thói quen sử dụng thuốc lá:					
a. Chưa bao giờ hút thuốc	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
b. Hút ít hơn hoặc bằng ( $\leq$ ) 30 điếu/ngày	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
c. Hút trên ( $>$ ) 30 điếu/ngày	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		

## F - THÔNG TIN VỀ HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

47. Sản phẩm: tham khảo Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm đính kèm

a. Sản phẩm bảo hiểm chính:

**Manulife – Cuộc Sống tươi Đẹp Ưu Việt**

b. Sản phẩm bảo hiểm bổ trợ/quyền lợi

c. Danh riêng cho các sản phẩm bổ trợ

**Câu 47a:** Ghi đầy đủ tên sản phẩm chính, không viết tắt

Chung Đóng Phí Linh Hoạt (Phiên bản 2):

☐ Tôi/chúng tôi KHÔNG đăng ký rút Giá trị tài khoản hợp đồng để đóng phí bảo hiểm từ năm hợp đồng thứ tư trở đi

48. Phương

A. Đóng phí

☒ Tiết

☐ Chu

☐ Chu

**Câu 48,49:** Ghi rõ định kỳ đóng phí ban đầu và phương thức đóng phí: Tiền mặt, Chuyển khoản, hoặc Chuyển tiền từ hợp đồng khác.

Phương thức *Thanh toán tự động* dành cho trường hợp đóng phí tái tục và cần nộp kèm Phiếu đăng ký thanh toán tự động.

THÔNG TIN NGƯỜI THỤ HƯỞNG (NTH) | THÔNG TIN NGƯỜI CHỮ TÀI KHOẢN | THÔNG TIN NGƯỜI CHỮ HỢP ĐỒNG

**Câu 50:** Người thụ hưởng (NTH):

- Trường hợp NĐBH tự mua cho bản thân: có thể chỉ định bất kỳ ai là NTH (nhưng không chỉ định bản thân). Không chỉ định ĐL là NTH nếu không có mối quan hệ huyết thống.
- Trường hợp BMBH và NĐBH là hai người khác nhau: NTH phải có quan hệ huyết thống với NĐBH như bố/mẹ, ông/bà, anh/chị/em ruột, vợ/chồng, cô/dì/chú/bác/cậu, con, cháu.

50. Người

Trần

51. Yêu cầu

**Câu 51:** Ghi cụ thể ngày yêu cầu lui ngay hiệu lực HD (để lui tuổi, thường trước ngày sinh nhật 01 ngày)

52. Xin vui

trong c

tờ cư tr

**Câu 52:** KH chỉ ký xác nhận nếu là công dân Mỹ/có nghĩa vụ kê khai thuế tại Mỹ/có chỉ dấu Mỹ

Xác nhận của Bên Mua Bảo Hiểm:

\* Xin vui lòng lưu ý rằng, trong trường hợp Ông/Bà không ký xác nhận tại phần trên, Công ty sẽ tự động hiểu rằng Ông/Bà không phải là người có nghĩa vụ kê khai thuế ở Hoa Kỳ dưới bất kỳ hình thức nào. Ông/Bà cũng cam kết về việc sẽ thông báo cho Công ty trong thời hạn 30 ngày nếu có sự

## CAM KẾT (XIN VUI LÒNG ĐỌC KỸ TRƯỚC KHI KÝ TÊN)

Tôi/chúng tôi bằng việc ký tên dưới đây cam kết rằng tôi/chúng tôi đã đọc/được nghe đại lý đọc/giải thích toàn bộ nội dung/yêu cầu trong đơn này và các biểu mẫu khác, nếu có, và xác nhận tôi/chúng tôi đã đồng ý hoặc tự mình cung cấp và kê khai các thông tin và trả lời trong đơn này hay các biểu mẫu liên quan.

Tôi/chúng tôi khẳng định rằng tất cả các thông tin được cung cấp hay kê khai trong đơn này hay các biểu mẫu liên quan và bất kỳ thông tin nào khác do tôi/chúng tôi cung cấp cho Công ty TNHH Manulife (Việt Nam) (dưới đây gọi là Công ty) hoặc bác sĩ theo chỉ định của Công ty là hoàn toàn đầy đủ, đúng sự thật theo thông tin mà tôi được biết. Công ty không có nghĩa vụ phải xác định tính chính xác và/hoặc đầy đủ của các thông tin này và chỉ có nghĩa vụ cập nhật nếu tôi/chúng tôi có yêu cầu hoặc theo quy định của pháp luật.

Tôi/chúng tôi đồng ý rằng những thông tin này là căn cứ để Công ty thẩm định các điều kiện bảo hiểm và là cơ sở pháp lý để cấp Hợp đồng bảo hiểm.

Tôi/chúng tôi đã xem và hoàn toàn đồng ý với nội dung của Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm.

Tôi/chúng tôi xác nhận đã hiểu rằng:

Đơn này  
Hợp đồng  
đồng ý  
Đơn này

**CAM KẾT: Đại lý yêu cầu khách hàng đọc kỹ trước khi ký đơn.**

ý chấp thuận.  
i tiên đã được  
nh từ ngày ký

Tôi/chúng tôi ủy quyền và cho phép các bác sĩ, bệnh viện, phòng khám hoặc các cơ sở y tế, Công ty bảo hiểm hoặc các cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân khác có hồ sơ hoặc biết về Người được bảo hiểm hoặc sức khỏe của Người được bảo hiểm được cung cấp cho Công ty và các công ty tái bảo hiểm của Công ty mọi thông tin về Người được bảo hiểm nhằm mục đích thẩm định cấp hợp đồng bảo hiểm và giải quyết quyền lợi bảo hiểm.

Tôi/chúng tôi đồng ý rằng các thông tin và số liệu do chúng tôi cung cấp trong Đơn yêu cầu bảo hiểm này có thể được Công ty sử dụng để cung cấp cho bất kỳ bên thứ ba theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc cho mục đích thẩm định, tính toán phí bảo hiểm, phát hành hợp đồng bảo hiểm, thu phí bảo hiểm, tái bảo hiểm, trích lập dự phòng nghiệp vụ, giải quyết chi trả quyền lợi bảo hiểm, nghiên cứu thiết kế sản phẩm, phòng chống trục lợi bảo hiểm, nghiên cứu, đánh giá tình hình tài chính, khả năng thanh toán, mức độ đầy đủ vốn, yêu cầu vốn.

Tôi/chúng tôi đồng ý sử dụng địa chỉ thư điện tử (email) mà tôi/chúng tôi đăng ký với Công ty để nhận bộ Hợp đồng bảo hiểm và các thông báo/tài liệu liên quan đến Hợp đồng bảo hiểm. Tôi/chúng tôi có trách nhiệm bảo mật tài khoản email, mật khẩu sử dụng và các thông tin mà Công ty đã chuyển cho tôi/chúng tôi và tự chịu trách nhiệm đối với mọi thiệt hại, tổn thất liên quan đến Hợp đồng bảo hiểm do việc tôi/chúng tôi để lộ thông tin về Hợp đồng bảo hiểm và/hoặc địa chỉ thư điện tử và/hoặc mật khẩu sử dụng dẫn đến người khác có thể tiếp cận những thông tin mà Công ty cung cấp, và/hoặc những thông tin trong thư điện tử bị sử dụng bởi một Bên không có thẩm quyền, trừ trường hợp việc tiết lộ đó là do lỗi của Công ty.

Tôi/chúng tôi hiểu rõ những bất lợi sau nếu hủy bỏ Hợp đồng bảo hiểm hiện có để mua Hợp đồng bảo hiểm mới: những thay đổi về điều khoản bảo hiểm, các khoản phí bảo hiểm phải trả có thể rất cao trong thời gian đầu của Hợp đồng bảo hiểm, mất những quyền lợi tài chính đã tích lũy qua nhiều năm. Tôi/chúng tôi xác nhận sẽ tự chịu trách nhiệm về quyết định hủy bỏ Hợp đồng bảo hiểm này (nếu có).

Bản sao của Đơn này sẽ có hiệu lực như bản gốc.

**Theo quy định pháp luật, Hợp đồng bảo hiểm có thể bị chấm dứt hiệu lực và quyền lợi bảo hiểm có thể không được chi trả nếu Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm không cung cấp thông tin tại Đơn này một cách đầy đủ và trung thực.**

**Trường hợp phát hiện có thông tin bị bỏ sót hoặc được kê khai không chính xác, Quý khách vui lòng thông báo bằng văn bản để Công ty thực hiện việc điều chỉnh.**

Ký tại TP.Hồ Chí Minh ngày 01/04/2019

**Nam NGUYỄN VĂN NAM**

Chữ ký của Người được bảo hiểm/Chữ ký của cha/mẹ hoặc người giám hộ của Người được bảo hiểm nếu dưới 18 tuổi (Ghi rõ họ tên)

Chữ ký của Bên mua bảo hiểm nếu không phải là Người được bảo hiểm (Ghi rõ họ tên)

**Daily NGUYỄN ĐẠI LÝ**

Chữ ký của Đại lý bảo hiểm/ Người làm chứng (Ghi rõ họ tên và mã số đại lý, khu vực)

# LÝ DO THƯỜNG GẶP LÀM HỢP ĐỒNG KHÔNG ĐƯỢC CẤP



- ▶ Thiếu phí (do lệch tuổi so với tuổi thực, sai giới tính, sai nhóm nghề, bị tăng phí)
- ▶ Thiếu phí do không thu đủ số kỳ phí quy định (định kỳ quý, tháng)
- ▶ Thiếu chữ ký hoặc chữ ký khác nhau
- ▶ Trả lời sót các câu hỏi trên đơn
- ▶ Nộp thiếu biểu mẫu, chứng từ
- ▶ CMND quá thời hạn sử dụng
- ▶ Thông tin trên đơn và dự thảo khác nhau
- ▶ Mối quan hệ bảo hiểm không phù hợp hoặc thiếu chứng từ theo yêu cầu

*Tham khảo hướng dẫn chi tiết trong “Sổ Tay Thẩm Định và Phát Hành Hợp Đồng” (AWS\Tài liệu\Tìm kiếm tài nguyên)*



# LIÊN HỆ BỘ PHẬN THẨM ĐỊNH



*Hotline:* **1900 1776**

Bấm tiếp **số 1**  
theo hướng dẫn  
của tổng đài tự động  
để gặp Phòng Thẩm định.

*@* **email**

Bộ phận Thẩm định HCM:  
[nb-online@manulife.com](mailto:nb-online@manulife.com)

Bộ phận Thẩm định Hà Nội:  
[hanoi\\_nb@manulife.com](mailto:hanoi_nb@manulife.com)

# CÁC LOẠI PHIẾU THU PHÍ BẢO HIỂM

LOẠI PHIẾU THU	PHIẾU THU PHÍ ĐẦU TIÊN	PHIẾU THU PHÍ TÁI TỤC
Mục đích sử dụng	để thu phí bảo hiểm lần đầu tiên	để thu phí bảo hiểm từ lần thứ hai trở đi và phí thay đổi HĐBH
Yêu cầu phiếu thu	tự yêu cầu trên hệ thống Agent Online 	Tự yêu cầu trên hệ thống Agent Online, hoặc đề nghị nhân viên BCS yêu cầu trên hệ thống của BCS  
Nhận phiếu thu	tại quầy BCS 	tại quầy BCS 



# PHIẾU THU PHÍ BH ĐẦU TIÊN – MẶT TRƯỚC

**Manulife** CÔNG TY TNHH MANULIFE (VIỆT NAM)  
PHIẾU THU PHÍ BẢO HIỂM ĐẦU TIÊN  
(KHÔNG CÓ GIÁ TRỊ CHO CÁC LẦN ĐÓNG PHÍ SAU PHÍ BẢO HIỂM ĐẦU TIÊN)

Số: \_\_\_\_\_ Ngày in: \_\_\_\_\_

Liên 2: Khách hàng

Hợp đồng bảo hiểm số:

Họ và tên Người được bảo hiểm: **NGUYỄN VĂN NAM**

Họ và tên Bên mua bảo hiểm: **NGUYỄN VĂN NAM**

Ngày thanh toán: **01 / 04 / 2019** Phương thức thanh toán: Tiền mặt

Số tiền (bằng số): **34.485.000** (Bằng chữ): **Ba mươi bốn triệu, bốn trăm tám mươi lăm ngàn đồng**

Bên mua bảo hiểm (Ký, ghi rõ họ tên): **Nam**  
**NGUYỄN VĂN NAM**

Người thu tiền (Ký, ghi rõ họ tên): **Daily**  
**NGUYỄN ĐẠI LÝ**

Phiếu thu này là bằng chứng hợp pháp chứng minh rằng Bên mua bảo hiểm đã nộp khoản tiền trên.  
Quý khách vui lòng kiểm tra và chỉ nhận phiếu thu ghi chính xác, đầy đủ và không tẩy xóa.

Trụ sở chính: Tòa nhà Manulife, 75 Hoàng Văn Thái, Phường Tân Phú, Quận 7, TP.HCM  
Hotline: 19001776 Email: [khachhiep@thetrust.com](mailto:khachhiep@thetrust.com) Website: [www.manulife.com.vn](http://www.manulife.com.vn)

F-POS-08 v.05

# PHIẾU THU PHÍ BH ĐẦU TIÊN – MẶT SAU

(CÔNG TY TNHH MANULIFE VIỆT NAM)

**MỘT SỐ LƯU Ý DÀNH CHO QUÝ KHÁCH HÀNG**

1. Quý khách vui lòng nhận phiếu thu ngay khi nộp phí bảo hiểm bằng Tiền mặt cho Đại lý/ Thu phí viên/ Nhân viên Công ty. Công ty không ủy quyền cho bất kỳ cá nhân nào thu phí bảo hiểm mà không phát hành phiếu thu.
2. Phiếu thu hợp lệ cần đầy đủ các thông tin sau:
  - \* Số hợp đồng bảo hiểm, Ngày đóng phí, tên Bên mua bảo hiểm, tên Đại lý/ Thu phí viên/ Nhân viên Công ty.
  - \* Số tiền trên phiếu thu đúng với số tiền Quý khách đã đóng.
  - \* Phiếu thu còn hạn sử dụng.
3. Quý khách có thể nộp phí bảo hiểm bằng các hình thức sau:
  - \* Thanh toán trực tuyến tại trang Web [www.manulife.com.vn](http://www.manulife.com.vn)
  - \* Nộp tiền mặt hoặc chuyển khoản vào tài khoản Công ty TNHH Manulife (Việt Nam)
  - \* Thanh toán tự động qua Ngân hàng (Ủy nhiệm thu)
  - \* Thanh toán qua hệ thống máy ATM của Vietcombank
  - \* Nộp tiền mặt tại các Buu điện trên toàn quốc
  - \* Nộp tiền mặt qua hệ thống Payoo tại chuỗi cửa hàng tiện ích, trung tâm điện máy...
  - \* Nộp trực tiếp tại các Trung tâm Dịch Vụ Khách Hàng Manulife Việt Nam
  - \* Nộp qua Thu phí viên (Vui lòng liên hệ với Trung tâm Dịch Vụ Khách Hàng Manulife Việt Nam gần nhất để được hướng dẫn).
4. Nhằm duy trì liên lạc giữa Quý khách và Công ty, Quý khách vui lòng thông báo ngay cho Công ty nếu có thay đổi địa chỉ và/hoặc số điện thoại di động, và/hoặc địa chỉ thư điện tử cá nhân (Email).
5. Trong trường hợp cần trao đổi thêm, Quý khách vui lòng liên lạc đại lý phục vụ hoặc gọi đường dây nóng Công ty 19001776 hoặc đến Trung tâm Dịch Vụ Khách Hàng gần nhất. Quý khách có thể tham khảo trang Web [www.manulife.com.vn](http://www.manulife.com.vn) để biết thông tin liên lạc của Công ty trên toàn quốc.

**0122132**

# QUY ĐỊNH SỬ DỤNG **PHIẾU THU**

- Nhận và nộp PT theo đúng tên ĐL in trên PT.
- Không phát hành PT khi chưa thu phí.
- Cấp PT liên khách hàng ngay khi thu phí.
- **Không thu quá số tiền quy định của Công ty.**
- Viết đầy đủ và rõ các thông tin trên PT.

- Khách hàng ký xác nhận nếu chỉnh sửa, xóa trên PT.
- Khách hàng chỉ ký tên trên PT khi có đủ thông tin.
- **Nộp tiền về Công ty trong vòng 03 ngày làm việc**
- **Không sử dụng PT quá hạn thu tiền.**
- Viết trực tiếp lên liên Công ty, các liên còn lại sẽ in tự động
- Hoàn trả PT về Công ty ngay khi quá hạn hoặc hủy.
- **Báo mất PT cho Công ty ngay khi bị mất PT.**



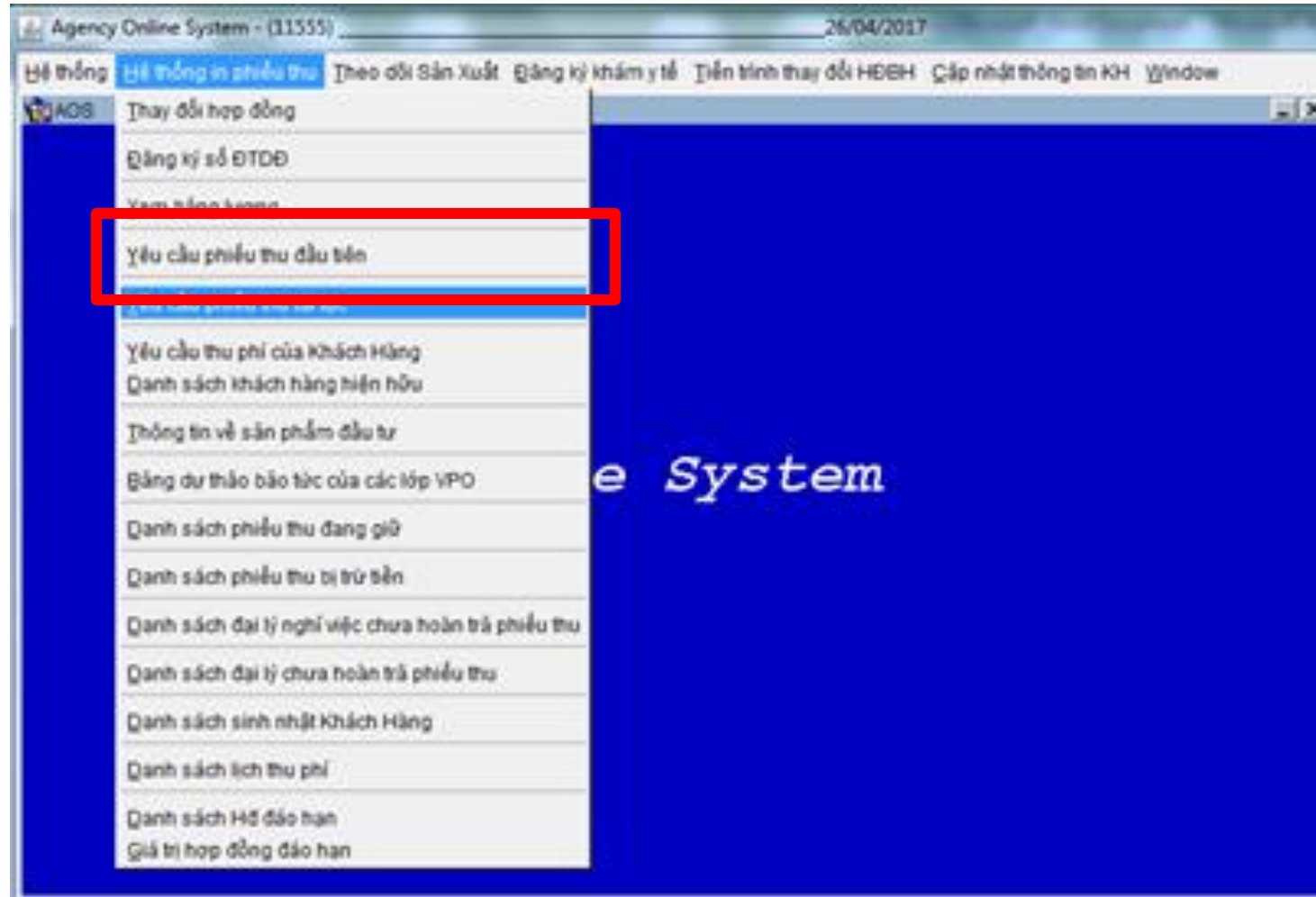
# GIỚI HẠN SỬ DỤNG PHIẾU THU

THÔNG TIN	QUY ĐỊNH
<b>A. Tạm giữ thu nhập:</b>	
SM không hoàn trả đúng hạn phiếu thu (PT) quá hạn	Tạm giữ 1 triệu đồng/PT quá hạn từ thu nhập trong tháng
<b>B. Phạt:</b>	
SM/Đại lý quá thời hạn hoàn trả PT hết hạn từ 1 - 60 ngày	Phạt 300.000 đồng/PT
SM/Đại lý quá thời hạn hoàn trả PT hết hạn từ 61 - 120 ngày	Phạt thêm 500.000 đồng/PT
SM/Đại lý quá thời hạn hoàn trả PT hết hạn trên 120 ngày	Chấm dứt HĐ SM/Đại lý
SM/Đại lý làm mất hoặc thất lạc PT	Phạt 500.000 đồng/PT
ĐL nghỉ việc không nộp lại PT đã quá hạn hoặc/và PT chưa sử dụng trong vòng 10 ngày kể từ ngày ĐL nghỉ việc hoặc có PT bị mất	Phạt 500.000 đồng/PT
Phạt QL khi một ĐL nghỉ việc không nộp lại hoặc bị mất PT trong vòng 30 ngày kể từ ngày ĐL nghỉ việc	Phạt 500.000 đồng/đại lý

(Theo memo 70/2013/ABD)



# HƯỚNG DẪN YÊU CẦU PHIẾU THU



# HƯỚNG DẪN YÊU CẦU **PHIẾU THU ĐẦU TIÊN**

Agency Management System - ( AGT02\_SG@DEV9 )

File He thong in phieu thu Window

AMSF033VN- Yeu Cau Phieu Thu Dau Tien

**YÊU CẦU IN PHIẾU THU ĐẦU TIÊN**

Đại lý đang phục vụ:

Mật khẩu:

**HẠN MỨC** ☐ **PHIẾU THU**

Bạn còn được yêu cầu : ☐

Bạn sẽ yêu cầu :  phiếu thu

STT	Ngày yêu cầu	Ngày hết hạn	Tên đại lý	Khu vực

Lưu

Record: 1/1

<OSC> <DBG>

Start

5:42 PM

**Bước 1.1:** Nhập mã số đại lý

**Bước 1.2:** Nhập mật khẩu  
(hệ thống sẽ tự mã hóa)



# HƯỚNG DẪN YÊU CẦU PHIẾU THU ĐẦU TIÊN

Agency Management System - ( AGT02\_SG@DEV9 )

File He thong in phieu thu Window

AMSRB033VN- Yeu Cau Phieu Thu Dau Tien

**YÊU CẦU IN PHIẾU THU ĐẦU TIÊN**

Đại lý đang phục vụ: 11061

Mật khẩu: \*\*\*\*\*

**HẠN MỨC** 5 **PHIẾU THU**

Bạn còn được yêu cầu: 5

Bạn sẽ yêu cầu: 4 phiếu thu

STT	Ngày yêu cầu	Ngày hết hạn	Tên đại lý	Khu vực
1	03/09/2008	02/12/2008	Nguyễn Thị Anh Thư	HCM02
2	03/09/2008	02/12/2008	Nguyễn Thị Anh Thư	HCM02
3	03/09/2008	02/12/2008	Nguyễn Thị Anh Thư	HCM02
4	03/09/2008	02/12/2008	Nguyễn Thị Anh Thư	HCM02

Lưu

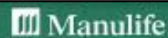
Record: 4/4 <OSC> <DBG>

Start [Taskbar icons] 4:01 PM

**Bước 2.1:** Đại lý nhập số lượng phiếu thu cần yêu cầu (không vượt quá số lượng còn được yêu cầu)

**Bước 2.2:** Nhấn Lưu

# THỎA THUẬN BẢO HIỂM TẠM THỜI



## CÔNG TY TNHH MANULIFE (VIỆT NAM) THỎA THUẬN BẢO HIỂM TẠM THỜI

- Quyền lợi bảo hiểm tạm thời:  
Trong thời hạn bảo hiểm tạm thời, nếu Người Được Bảo Hiểm tử vong do Tai Nạn, Công Ty sẽ chi trả một khoản tiền bằng tổng Số Tiền Bảo Hiểm của sản phẩm cơ bản/sản phẩm chính ghi trên tờ cá hồ sơ yêu cầu bảo hiểm đang được xem xét của cùng một Người Được Bảo Hiểm hoặc hai trăm triệu (200.000.000) đồng, tùy theo số nào nhỏ hơn. Công Ty sẽ thanh toán quyền lợi bảo hiểm tạm thời cho những Người Thu Hưởng có tên trong hồ sơ yêu cầu bảo hiểm. Tuy nhiên, nếu tổng phí bảo hiểm của tất cả các hồ sơ yêu cầu bảo hiểm đang chờ cấp tiền hơn hai trăm triệu (200.000.000) đồng, Công Ty sẽ chỉ trả lại tổng phí bảo hiểm đã đóng, không có lãi. Bảo hiểm tạm thời chỉ áp dụng đối với các sản phẩm cơ bản/sản phẩm chính và không áp dụng cho các sản phẩm bảo hiểm bổ trợ/quyền lợi bảo hiểm tăng cường. Trong trường hợp Công Ty chỉ trả quyền lợi bảo hiểm tạm thời, Công Ty sẽ không hoàn lại số phí bảo hiểm đã đóng.
- Vì mục đích của Thỏa thuận bảo hiểm tạm thời này:
  - Thời hạn bảo hiểm tạm thời là khoảng thời gian được tính từ khi Công Ty đồng ý xác nhận đã nhận đầy đủ hồ sơ yêu cầu bảo hiểm hợp lệ và đã nhận được đầy đủ phí bảo hiểm đầu tiên. Thời hạn bảo hiểm tạm thời sẽ chấm dứt vào Ngày Công ty cấp hợp đồng bảo hiểm hoặc ngày Công Ty hoàn hành văn bản tạm hoãn hoặc từ chối bảo hiểm, tùy trường hợp nào đến trước.
  - Tai Nạn: nghĩa là một sự kiện hoặc một chuỗi sự kiện liên tục, khách quan xảy ra trong thời hạn bảo hiểm tạm thời có hiệu lực và do tác động của một lực, một vật bất ngờ từ bên ngoài lên cơ thể của Người Được Bảo Hiểm và gây ra thương tật hoặc tử vong cho Người Được Bảo Hiểm. Sự kiện hoặc chuỗi sự kiện nêu trên phải:
    - là nguyên nhân trực tiếp, duy nhất và không liên quan đến bất kỳ nguyên nhân nào khác gây ra thương tật hoặc tử vong cho Người Được Bảo Hiểm; và
    - xảy ra ngoài sự tiến triển, ngoài sự kiểm soát, không chủ định và ngoài ý muốn của Người Được Bảo Hiểm.
- Điều kiện áp dụng bảo hiểm tạm thời: quyền lợi bảo hiểm tạm thời chỉ được chi trả nếu dựa trên các thông tin kê khai tại hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, Người Được Bảo Hiểm đáp ứng các yêu cầu bảo hiểm với các điều kiện nêu chuẩn.
- Quyền lợi bảo hiểm tạm thời nêu trên sẽ không có hiệu lực và Công Ty sẽ chỉ trả lại phí bảo hiểm đã đóng, không tính lãi, sau khi đã từ chối khoản chi phí y tế và chi phí mà Công Ty thanh toán trong việc đánh giá rủi ro bảo hiểm nếu Người Được Bảo Hiểm tử vong do bất kỳ nguyên nhân trực tiếp nào sau đây gây ra:
  - Tự tử, do trạng thái tinh thần bất ổn hay mất trí; hoặc
  - Sử dụng ma túy, chất kích thích, chất gây nghiện hoặc các thức uống có cồn vi phạm pháp luật hiện hành; hoặc
  - Các Hành Vi Phạm Tội của Người Được Bảo Hiểm, Bên Mua Bảo Hiểm hoặc của Người Thu Hưởng;
  - Bất kỳ sự tử vong nào do liên quan đến việc chủng virus gây miễn dịch mắc phải (AIDS) và tình trạng hoặc bệnh tật nào liên quan đến AIDS (AEC), hoặc nhiễm vi rút (virus) gây suy giảm miễn dịch ở người (HIV); hoặc
  - Sự kiện dẫn đến tử vong của Người Được Bảo Hiểm xảy ra trước khi Thời hạn bảo hiểm tạm thời bắt đầu.

Tổng Giám Đốc

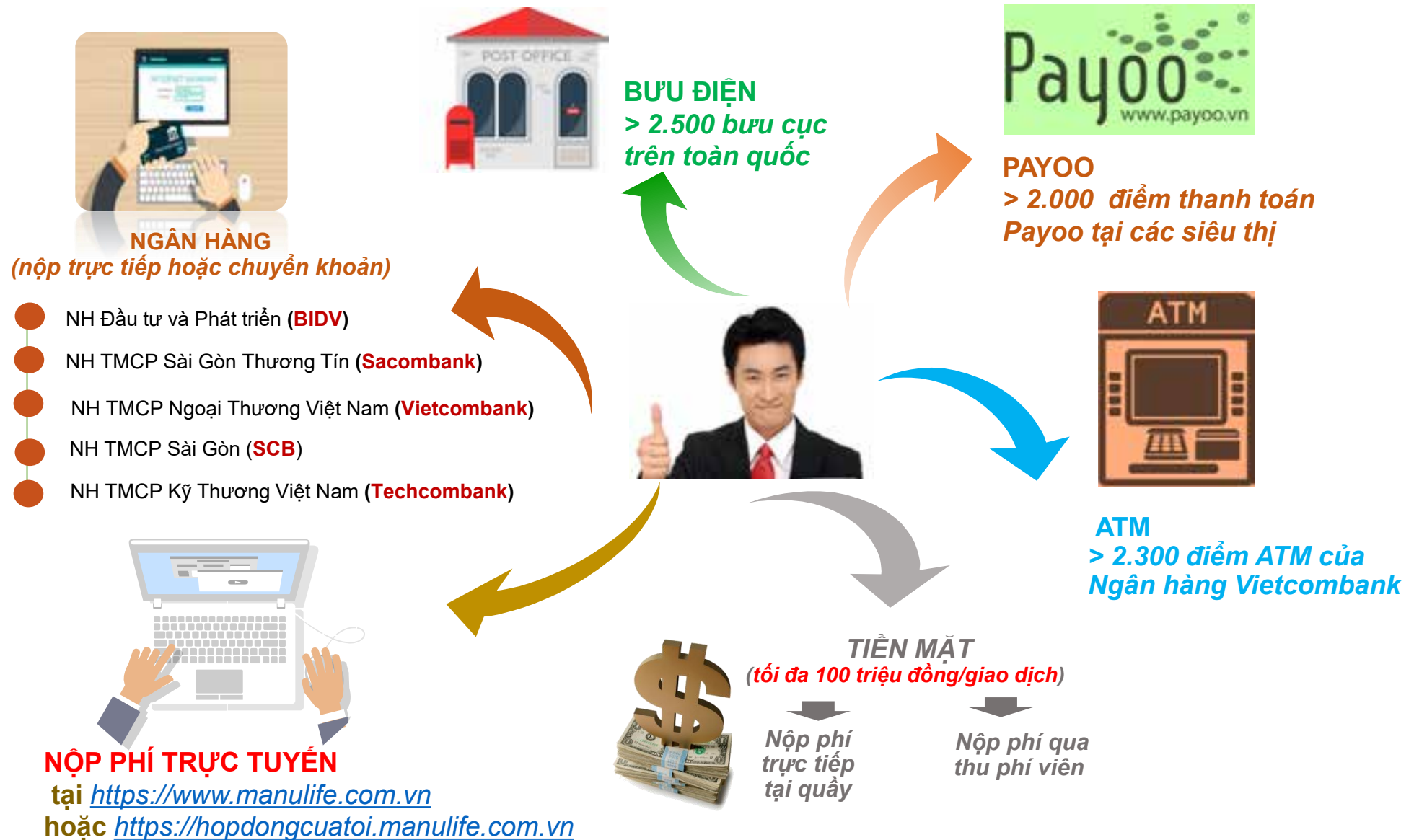
Kimberly Wade Fleming

### Lưu ý:

- Đối với các sản phẩm: (i) Bảo Hiểm Liên Kết Chung đồng phí định kỳ; (ii) Bảo Hiểm Hồn Hợp đến tuổi 85 (nam); Bảo Hiểm Hồn Hợp đến tuổi 80 (nữ); (iii) Bảo Hiểm Hồn Hợp đến tuổi 90 với quyền lợi ưu đãi tiền mặt; Bảo Hiểm Hồn Hợp đến tuổi 99 với quyền lợi ưu đãi tiền mặt và quyền lợi trợ cấp nằm viện; (iv) Bảo Hiểm Liên Kết Chung thời hạn 20 năm với quyền lợi trợ cấp nằm viện; (v) Bảo Hiểm Liên Kết Đơn Vị Đồng Phí Định Kỳ; và (vi) Bảo Hiểm Từ Kỳ. Trừ Cấp Nằm Viện Do Tai Nạn, Công Ty sẽ thanh toán Quyền lợi bảo hiểm tạm thời cho Người Thu Hưởng cho dù Người Được Bảo Hiểm tử vong do hoặc không do Tai Nạn.
- Đối với các sản phẩm: (i) Bảo Hiểm Giáo Dục Hồn Hợp với quyền lợi trợ cấp nằm viện và trợ cấp phẫu thuật; Bảo Hiểm Giáo Dục Hồn Hợp với quyền lợi ưu đãi tiền mặt; (ii) Bảo Hiểm Hồn Hợp Giáo Dục; Công Ty sẽ chi trả lại phí bảo hiểm đã đóng, không có lãi, sau khi từ chối khoản chi phí y tế mà Công Ty đã thanh toán trong việc đánh giá rủi ro bảo hiểm. Công Ty sẽ thanh toán quyền lợi bảo hiểm tạm thời cho Bên Mua Bảo Hiểm hoặc cho Người Thu Hưởng nếu Bên Mua Bảo Hiểm đã tử vong trước thời điểm yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm này.



# CÁC PHƯƠNG THỨC NỘP PHÍ



## Bước 5 **TRAO HỢP ĐỒNG**



# LỢI ÍCH CỦA TRAO HỢP ĐỒNG CHUYÊN NGHIỆP

- ▶ củng cố niềm tin của khách hàng về quyết định tham gia bảo hiểm
- ▶ Tăng tỉ lệ duy trì
- ▶ Cơ hội bán thêm hợp đồng
- ▶ Cơ hội mở rộng nguồn khách hàng

**Gia tăng thu nhập!**





# BỘ HỢP ĐỒNG HOÀN CHỈNH

1. Thư cảm ơn
2. Trang hợp đồng
3. Điều khoản của (các) sản phẩm
4. Phụ lục điều khoản (nếu có)
5. Đơn yêu cầu bảo hiểm (bản sao)
6. Tờ khai thông tin khách hàng (nếu có)
7. Thư thỏa thuận (nếu có)
8. Thẻ bảo lãnh viện phí (nếu có)
9. Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm (bản sao)
10. Xác nhận đã nhận bộ Hợp đồng (Khách hàng ký, Đại lý nộp về Công ty)
11. Thông tin Hợp đồng (Đại lý lưu)
12. Cẩm nang khách hàng





# CẨM NANG KHÁCH HÀNG



MỤC LỤC	
Những câu hỏi thường gặp	4 - 9
Kênh hỗ trợ thông tin	10
Manuconnect - Vì sự tiện lợi của Quý khách	11
Chương trình Chăm sóc Khách hàng	12
Dịch vụ Chi trả nhanh Quyền lợi bảo hiểm	13
Dịch vụ Giải quyết quyền lợi bảo hiểm trực tuyến	14
Dịch vụ Bảo lãnh viện phí	15 - 16
Món quà sức khỏe	17
Hệ thống mạng lưới Manulife	18 - 19

- ▶ Các hình thức đóng phí bảo hiểm
- ▶ Những lưu ý khi đóng phí bảo hiểm
- ▶ Thời gian Công ty gửi thông báo nhắc phí

# CHUẨN BỊ TRƯỚC KHI TRAO HỢP ĐỒNG

Chuẩn bị chu đáo nội dung trao hợp đồng **3**

**1** Kiểm tra & sắp xếp bộ hợp đồng

**4** Gọi điện thoại xin cuộc hẹn

**2** Lưu trữ thông tin khách hàng





# CÁC BƯỚC THỰC HIỆN TRAO HỢP ĐỒNG



**1** Chúc mừng khách hàng



**2** Giải thích nội dung bộ HĐ và các điều khoản



**3** Ký xác nhận bàn giao hợp đồng



**4** Giới thiệu dịch vụ thu phí và cam kết phục vụ



**5** Tìm cơ hội bán hàng mới



**6** Đề nghị giới thiệu khách hàng tiềm năng



**7** Cảm ơn khách hàng

# LỜI THOẠI MẪU TRAO HỢP ĐỒNG

## 1 CHÚC MỪNG KHÁCH HÀNG

*Em chúc mừng anh, hợp đồng của anh đã được Manulife chấp thuận. Cảm ơn anh đã tin tưởng lựa chọn Công ty em.  
(trao bộ hợp đồng cho KH và đọc thư cảm ơn)*

## 2 GIẢI THÍCH NỘI DUNG BỘ HỢP VÀ CÁC ĐIỀU KHOẢN

*Em sẽ giải thích từng mục trong hợp đồng này. Đây là Trang Hợp Đồng với số tiền bảo hiểm..., sản phẩm ... và các quyền lợi Công ty cam kết theo điều khoản đính kèm. Em sẽ giải thích một số điều khoản quan trọng để anh nắm rõ....  
(tập trung giải thích kỹ các điều khoản về quyền lợi & nghĩa vụ)*

*Với hợp đồng này thì mục tiêu ưu tiên hàng đầu (.....) của anh đã được đảm bảo. Bây giờ anh đã hoàn toàn an tâm rồi nhé!*

### 3 KÝ XÁC NHẬN BÀN GIAO HỢP ĐỒNG

## LỜI THOẠI MẪU TRAO HỢP ĐỒNG

*Anh vui lòng ký vào giấy “Xác nhận bàn giao hợp đồng” để xác nhận với công ty là anh đã nhận được hợp đồng và đã được tư vấn viên giải thích thỏa đáng.*

### GIỚI THIỆU QUYỀN LỢI 21 NGÀY CÂN NHẮC

*Anh ạ, Công ty dành cho anh thời gian 21 ngày tính từ ngày ký trên giấy xác nhận bàn giao hợp đồng để anh có thể xem xét và khẳng định quyết định tham gia bảo hiểm của mình.*

## 4 GIỚI THIỆU DỊCH VỤ THU PHÍ

# LỜI THOẠI MẪU TRAO HỢP ĐỒNG

*Anh có thể lựa chọn một trong nhiều hình thức thu phí đa dạng và hoàn toàn miễn phí giao dịch mà Công ty em đang triển khai để nộp phí BH định kỳ, ví dụ như: thanh toán phí trực tiếp cho quầy thu ngân tại các văn phòng của Manulife trên toàn quốc, thanh toán thông qua thu phí viên của Manulife (áp dụng cho khu vực có văn phòng của Công ty và HĐ có phí tối thiểu theo quy định), thanh toán qua bưu cục, chuyển khoản, qua hàng ngàn điểm thu phí của Payoo trên toàn quốc, hoặc sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến,...*

*(phát leaflet giới thiệu dịch vụ thu phí tái tục)*

## CAM KẾT PHỤC VỤ

*Tuy nhiên, em vẫn là người phục vụ hợp đồng của anh. Nếu muốn tìm hiểu thêm bất kỳ thông tin gì, anh cứ liên hệ với em.*

*(chỉ vào danh thiếp của ĐL kẹp trong hợp đồng)*



# LỜI THOẠI MẪU TRAO HỢP ĐỒNG

## 5 TÌM CƠ HỘI BÁN HÀNG MỚI

*Như vậy anh đã hoàn tất kế hoạch cho cháu. Thế còn kế hoạch cho anh chị thì sao? Anh dành cho em thêm khoảng 10 phút nhé?*

## 6 ĐỀ NGHỊ GIỚI THIỆU KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG

*Em tin rằng anh hài lòng với giải pháp này, và chắc là anh cũng mong muốn người thân và bạn bè có được kế hoạch an toàn như mình.*

## 6 ĐỀ NGHỊ GIỚI THIỆU KHÁCH HÀNG TIỀM NĂNG

## 7 CẢM ƠN KHÁCH HÀNG

# LỜI THOẠI MẪU TRAO HỢP ĐỒNG

*Công việc của em là gặp gỡ, trình bày về lợi ích của BHNT cho càng nhiều KH càng tốt. Anh có thể giới thiệu giúp em 3 – 5 người thân, bạn bè của anh.*

*(KH ngần ngại) Anh yên tâm, em chỉ gặp để giới thiệu. Tham gia hay không là quyền của họ.*

*(gợi ý) Ai là đồng nghiệp cùng cơ quan, sắp sinh con, mới lập gia đình*

*Vậy người đầu tiên sẽ là:.....*

*Cảm ơn anh đã giới thiệu bạn cho em. Em sẽ liên lạc và báo lại kết quả với anh trong thời gian sớm nhất.*



## THỰC HÀNH *trao hợp đồng*

- 1 Chúc mừng khách hàng
- 2 Giải thích nội dung bộ HĐ và các điều khoản
- 3 Ký xác nhận bàn giao hợp đồng
- 4 Giới thiệu dịch vụ thu phí và cam kết phục vụ
- 5 Tìm cơ hội bán hàng mới
- 6 Đề nghị giới thiệu khách hàng tiềm năng
- 7 Cảm ơn khách hàng

# QUY ĐỊNH VỀ BÀN GIAO HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

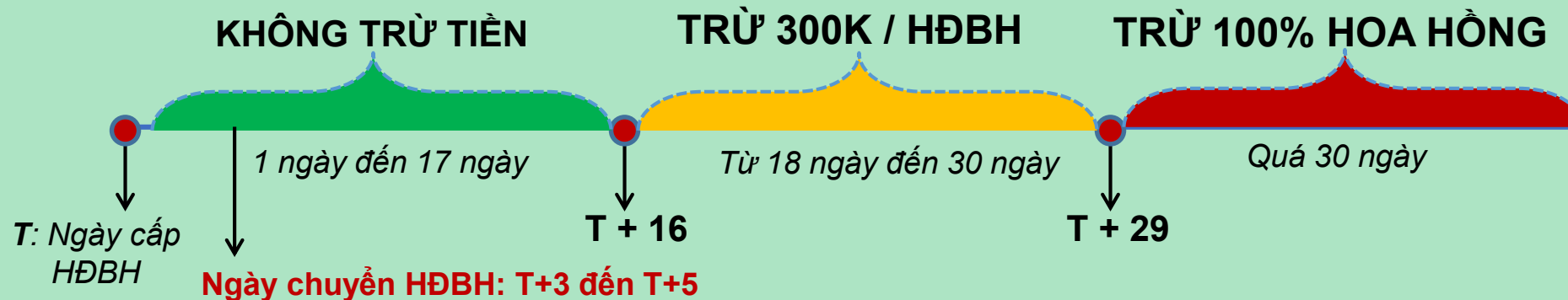
## 1. TRÁCH NHIỆM CỦA ĐẠI LÝ

- ▶ Bàn giao HDBH cho KH trong vòng 17 ngày kể từ ngày cấp HĐ.
- ▶ Giải thích đầy đủ và chi tiết nội dung trong bộ HDBH khi bàn giao HĐ cho KH.

## 2. NỘI DUNG CẦN CÓ TRÊN GIẤY XÁC NHẬN BÀN GIAO HDBH

- ▶ BMBH ghi rõ ngày tháng nhận HDBH.
- ▶ Chữ ký của BMBH trên giấy xác nhận bàn giao HDBH phải thống nhất với chữ ký trên HSYCBH.
- ▶ ĐL/Người làm chứng ghi rõ họ tên, mã số ĐL.

## 3. THỜI GIAN HOÀN TRẢ GIẤY XÁC NHẬN BÀN GIAO HDBH



# QUY ĐỊNH VỀ BÀN GIAO HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

## 4. TRƯỜNG HỢP ĐẶC BIỆT

KH muốn thay đổi HĐ  
trong thời gian cân nhắc  
21 ngày



- KH vẫn ký xác nhận đã nhận HĐ đầu tiên;
  - ĐL vẫn nộp xác nhận bàn giao hợp đồng về Công ty
- như bình thường

ĐL không thể bàn giao  
HĐBH cho KH (do không  
thể liên lạc KH, KH đi  
vắng dài ngày, v.v....)



- ĐL báo SM+ hoặc Thư ký SM hoặc BCS
- SM, Thư ký SM, BCS báo Bộ phận  
Thẩm định qua email  
[nb-online@manulife.com](mailto:nb-online@manulife.com)



## Bước 6

# PHỤC VỤ SAU BÁN HÀNG



# LỢI ÍCH CỦA PHỤC VỤ SAU BÁN HÀNG



- ▶ Duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng
- ▶ Nâng cao tỷ lệ duy trì hợp đồng
- ▶ Ký kết thêm hợp đồng mới
- ▶ Gia tăng nguồn khách hàng tiềm năng



DỊCH VỤ CHẤT LƯỢNG



GIA TĂNG THU NHẬP



*Để phát triển nghề nghiệp vững vàng, cần cung cấp dịch vụ hậu mãi vượt hơn sự mong đợi của khách hàng.*

# THỜI ĐIỂM TỐT NHẤT ĐỂ PHỤC VỤ



- ▶ Thông báo đóng phí
- ▶ Nhân dịp đặc biệt: quan, hôn, tang, tế...
- ▶ Giới thiệu sản phẩm mới
- ▶ Kỷ niệm đáo niên hợp đồng
- ▶ Kết hợp tư vấn và thăm hỏi khách hàng trên cùng địa bàn

# PHƯƠNG PHÁP PHỤC VỤ SAU BÁN HÀNG

---



**TẤT CẢ KHÁCH HÀNG ĐỀU THÍCH ĐƯỢC  
ĐỐI XỬ ĐẶC BIỆT VÀ TRÂN TRỌNG!**

# CÁC HỖ TRỢ TỪ CÔNG TY

---

## 1. WEBSITE THÔNG TIN HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM DÀNH CHO KHÁCH HÀNG

<https://hopdongcuatoi.manulife.com.vn/>



# CÁC HỖ TRỢ TỪ CÔNG TY

## 2. THÔNG BÁO ĐÓNG PHÍ BẢO HIỂM

THÔNG BÁO	NGÀY GỬI	NỘI DUNG	PHƯƠNG THỨC GỬI
Kế hoạch đóng phí (gửi kèm với Thông báo kỷ niệm HĐ)	15 ngày trước ngày kỷ niệm hợp đồng	Các kỳ phí và số phí bảo hiểm từng kỳ của năm hợp đồng tiếp theo	Gửi theo thứ tự ưu tiên: (1) <i>Gửi email cho KH có đăng ký email</i> (2) <i>Gửi Thư qua bưu điện</i>
Thông báo đóng phí định kỳ	Lần 1: trước ngày đến hạn đóng phí 15 ngày Lần 2: sau ngày đến hạn đóng phí 45 ngày (nếu KH chưa đóng phí) ( <i>Thông báo lần 2 không áp dụng cho SP Gia đình tôi yêu-UL007</i> )	Thông báo số phí cần đóng của kỳ phí đến hạn	Gửi theo thứ tự ưu tiên: (1) <i>Gửi SMS cho KH có đăng ký SMS</i> (2) <i>Gửi email cho KH có đăng ký email</i> (3) <i>Gửi Thư qua bưu điện</i>
Thông báo vay/tạm ứng đóng phí bảo hiểm tự động	Sau 60 ngày đến hạn đóng phí nhưng KH chưa đóng phí	Thông báo hợp đồng đã được vay/tạm ứng từ giá trị hoàn lại để đóng phí theo điều khoản hợp đồng	
Thông báo hợp đồng mất hiệu lực	Ngày hợp đồng mất hiệu lực	Thông báo hợp đồng đã mất hiệu lực	

# CÁC HỖ TRỢ TỪ CÔNG TY

## 3. YÊU CẦU QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

<https://boithuongbaohiem.manulife.com.vn/>

*(quyền lợi trợ cấp nằm viện)*



EasyClaims

*Bước 1*



Chọn loại giấy tờ tùy thân,  
Nhập thông tin cá nhân

*Bước 2*



Chọn phương thức  
thanh toán

*Bước 3*



Chụp hình và tải  
chứng từ lên



# CÁC HỖ TRỢ TỪ CÔNG TY

## 4. BÁN QUÀ TẶNG TRỰC TUYẾN

<http://quatangtraotay.com.vn/>

**Website bán quà tặng trực tuyến  
dành cho Đại lý Manulife**

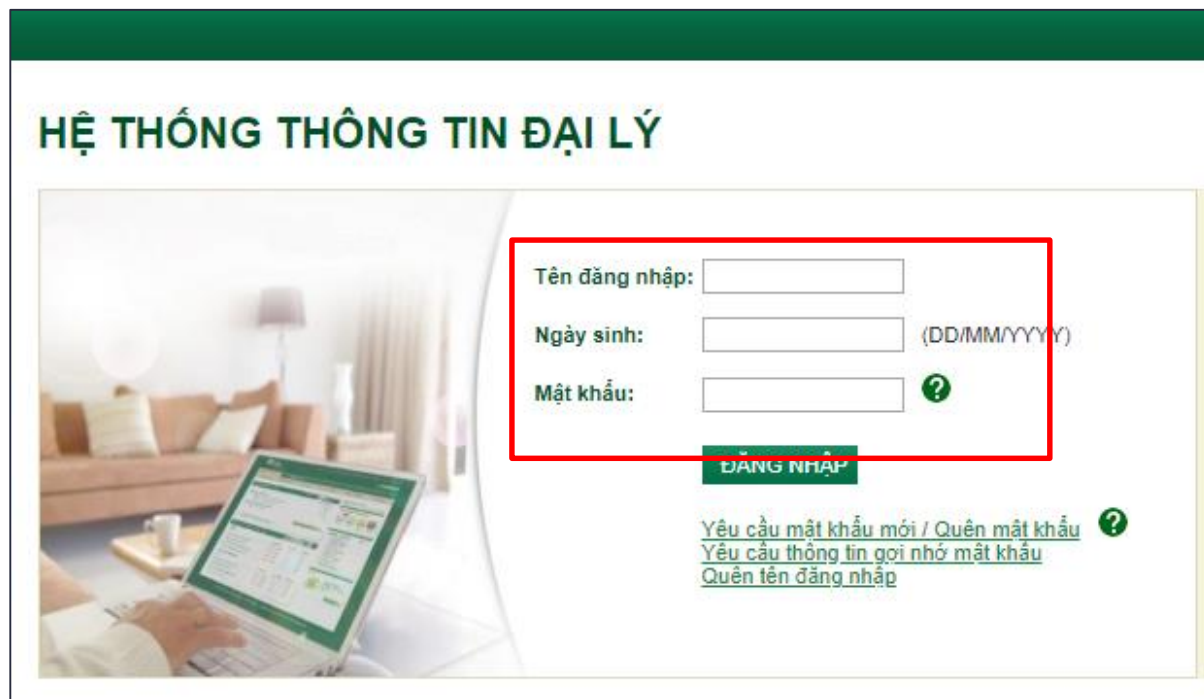




## CÁC CÔNG CỤ HỖ TRỢ ĐẠI LÝ

Địa chỉ truy cập: <https://daily.manulife.com.vn>

**HỆ THỐNG THÔNG TIN ĐẠI LÝ**



Tên đăng nhập:

Ngày sinh:  (DD/MM/YYYY)

Mật khẩu:  ?

**ĐĂNG NHẬP**

[Yêu cầu mật khẩu mới / Quên mật khẩu](#) ?

[Quên tên đăng nhập](#)

Manulife Shopee

Chỉ với 199.000 VND  
/tuần cả năm, ngại gì thử thách

**Manulife Khởi đầu bảo vệ**

**Mua ngay**

Hồ Sơ Cá Nhân | Minh họa HĐBH | Khách Hàng | Thông Báo | Sản Phẩm | Tài Liệu

Mã số: C2406 | Lần truy cập trước: Lúc 27/03/2019 15:1

**MỤC THÔNG TIN MỚI**

1. Sản phẩm mới Manulife - Điểm Tựa Đầu Tư
2. Hòa Đơn, Đổi Sứ
3. Sản phẩm mới Manulife - Cuộc Sống Với Mía
4. Sản phẩm mới Manulife - Cho Tuổi Trẻ Tâm Trắc
5. Sản phẩm mới Manulife - Tả Tâm Bình Yên

**Mục cơ bản**

Trên Tầm Nhìn

Thông điệp sáng tạo từ Manulife CEO

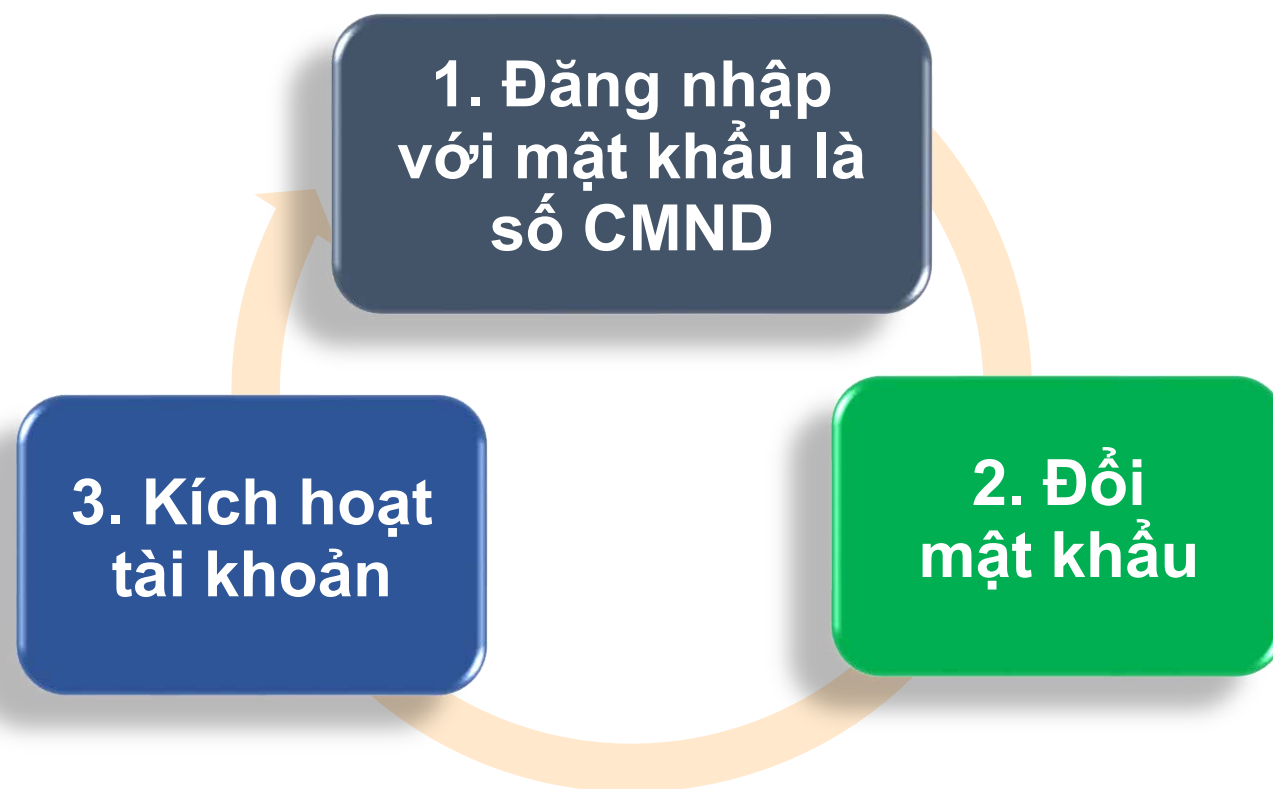
VOC - Voice Of CEO

Độc quyền phát hành nội dung

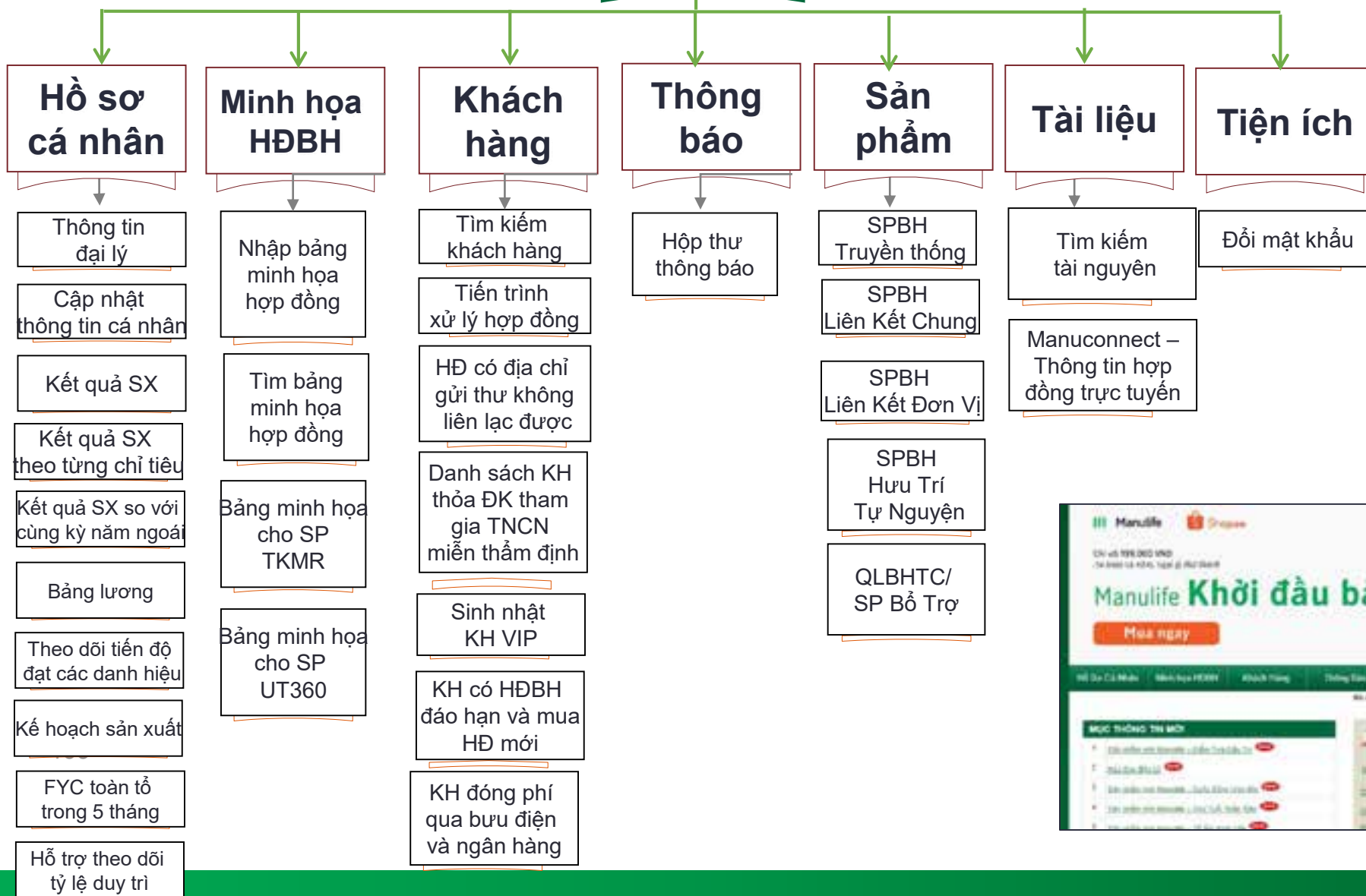
**Phúc L**

**Khởi**

## Lưu ý khi lần đầu tiên truy cập AWS



# AWS





### Tài khoản dành cho Khách hàng



Nhu cầu khách hàng

Bảo hiểm trực tuyến

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng trực tuyến

Tin tức và hoạt động công ty

Đăng ký trang Hợp đồng của tôi





### Tài khoản dành cho Đại lý

Nhận tin tức, thông báo, chương trình thi đua

Tải ứng dụng

Quy trình tuyển dụng đại lý

Tin tức & hoạt động công ty

Quy trình tuyển dụng

Con đường sự nghiệp

### ĐẠI LÝ



- ▶ Cập nhật tin tức, chương trình thi đua, sự kiện, thông tin mới nhất từ Manulife.
- ▶ Theo dõi kết quả sản xuất, thù lao sản xuất cá nhân và tổ trực tiếp
- ▶ Tự tạo danh thiếp điện tử và gửi cho KH nhanh chóng.
- ▶ Tải các ứng dụng của công ty dễ dàng.
- ▶ Tiết kiệm thời gian, chi phí
- ▶ Nâng cao tính chuyên nghiệp.

### KHÁCH HÀNG



- ▶ Nhận được thông tin mới nhất từ Manulife.
- ▶ Mua BH trực tuyến
- ▶ Theo dõi thông tin HĐ, giao dịch HĐ điện tử
- ▶ Dịch vụ khách hàng trực tuyến.
- ▶ KH tiết kiệm được thời gian khi giao dịch với công ty
- ▶ Các thông tin HĐBH của KH luôn được cập nhật nhanh chóng, chính xác.

### MANULIFE



- ▶ Nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp
- ▶ Công ty BHNT đầu tiên có tài khoản chính thức trên ZALO
- ▶ Cung cấp dịch vụ nhanh chóng, tiện lợi cho khách hàng.

**<<name>>\_<<agentcode>>@manulife.com.vn**

- ▶ Là công nghệ email hiện đại nhất hiện nay: Office 365.
- ▶ Có thể cài đặt trên tối đa 15 thiết bị (smartphone, máy tính bảng, laptop,...) và đồng bộ hóa trên tất cả thiết bị.
- ▶ Có thể gửi email kèm file  $\leq 35$  Mb cho khách hàng, đồng nghiệp...
- ▶ Dung lượng hộp thư lớn 50GB.
- ▶ Chống thư rác hoặc spam hiệu quả.
- ▶ Cho phép tạo chữ ký, lên lịch công việc.
- ▶ Truy cập hộp thư mọi lúc, mọi nơi trên tất cả các thiết bị.

***Tư Vấn Tài Chính  
gửi/nhận email qua  
địa chỉ email của cấp  
quản lý trực tiếp***

### Hướng dẫn giải đáp thắc mắc của khách hàng

**Vì sao ĐL chưa được phép sử dụng thư điện tử cá nhân để gửi đến KH?  
Vì sao ĐL phải sử dụng địa chỉ thư điện tử của người khác?**

- ▶ Manulife xem trọng việc bảo mật dữ liệu KH.
- ▶ Thực hiện các giải pháp để giảm thiểu nguy cơ dữ liệu bảo mật bị đánh cắp.
- ▶ Giới hạn một số nhân viên được phép gửi dữ liệu bảo mật, bao gồm cấp Quản lý của ĐL.
- ▶ Hoạt động/thông tin khác sẽ do ĐL trực tiếp liên hệ thông qua phương thức truyền thông phổ biến khác.

**Nếu tôi phản hồi thư điện tử (được gửi từ cấp Quản lý của ĐL), thông tin của tôi có bị tiết lộ ra bên ngoài không?**

- ▶ Thông tin cá nhân của khách hàng được bảo vệ bằng cách mã hóa.
- ▶ Kẻ gian không thể truy cập hệ thống email Manulife và đánh cắp thông tin.
- ▶ Chỉ cấp Quản lý của ĐL mới có thể cho ĐL biết chi tiết yêu cầu của khách hàng.
- ▶ ĐL cam kết liên lạc với khách hàng trong vòng 24 giờ.
- ▶ Đường dây nóng hỗ trợ khách hàng 19001776 (miễn phí gọi đến).