

# NỘI QUY LỚP HỌC

Nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp và chất lượng học tập, anh chị học viên vui lòng đọc kỹ và thực hiện nghiêm túc những nội quy sau đây trong suốt thời gian tham dự khóa học:

- ▶ Tham dự khóa học đầy đủ, đúng giờ. Đi học muộn 5 phút trở lên sẽ không được vào lớp và tính vắng 1 buổi.
- ▶ Trang phục công sở:
  - NAM: quần tây, áo sơ mi, đi giày và thắt cravat.
  - NỮ: váy, quần tây, áo sơ mi, áo dài.
  - Không mặc quần jean, không đi giày thể thao hoặc dép lê vào lớp học.
- ▶ Luôn đeo băng tên.
- ▶ Thể hiện tác phong và cư xử văn minh.
- ▶ Không nghe điện thoại hoặc để điện thoại reo trong lớp học.
- ▶ Giữ nề nếp và vệ sinh chung.
- ▶ Không hút thuốc trong lớp học và khu vực Công ty.
- ▶ Không ăn, uống trong lớp học.
- ▶ Có thái độ học tập nghiêm túc. Nếu vi phạm có thể bị buộc chấm dứt khóa đào tạo.
- ▶ Trong quá trình học tập, học viên phải hoàn thành tất cả các bài tập, các yêu cầu và các phân công liên quan đến chương trình đào tạo của Công ty và hoàn tất kỳ thi cuối khóa.

Bản nội quy này được lập ra nhằm mục đích tạo cơ hội cho học viên tham gia học tập tốt. Đây là phương châm đào tạo truyền thống của Công ty nhằm xây dựng và phát triển lực lượng tư vấn tài chính chuyên nghiệp.

**TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN CHUYÊN NGHIỆP**



TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN CHUYÊN NGHIỆP

## MỤC LỤC

1. MANULIFE FINANCIAL VÀ MANULIFE VIỆT NAM .....	4
2. KIẾN THỨC CƠ BẢN VỀ BẢO HIỂM .....	11
2.1. Nguồn gốc và khái niệm bảo hiểm .....	11
2.2. Vai trò của bảo hiểm .....	13
2.3. Thuật ngữ bảo hiểm .....	15
2.4. Các nguyên tắc bảo hiểm .....	16
2.5. Phân loại bảo hiểm .....	19
2.6. Bảo hiểm nhân thọ .....	21
3. PHÁP LUẬT VỀ KINH DOANH BẢO HIỂM .....	27
3.1. Hệ thống văn bản pháp luật trong kinh doanh bảo hiểm .....	27
3.2. Các quy định về hợp đồng bảo hiểm .....	28
3.3. Quy định về hoạt động của doanh nghiệp bảo hiểm .....	34
3.4. Quản lý nhà nước về kinh doanh bảo hiểm .....	42
4. ĐẠI LÝ BẢO HIỂM .....	43
4.1. Nghề đại lý bảo hiểm .....	43
4.2. Đạo đức nghề đại lý bảo hiểm .....	49
5. CHÍNH SÁCH TUÂN THỦ CỦA MANULIFE .....	63
5.1. Chính sách phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố .....	64
5.2. Chính sách truyền thông xã hội .....	67
5.3. Chính sách bảo mật thông tin .....	69
5.4. Chính sách chống gian lận .....	72
5.5. Đạo luật FATCA .....	73
6. ĐIỀU KHOẢN CHUNG HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM MANULIFE VIỆT NAM .....	77
6.1. Nhóm điều khoản về thời gian .....	77
6.2. Nhóm điều khoản về các định nghĩa .....	78
6.3. Nhóm điều khoản về quyền lợi .....	79
6.4. Nhóm điều khoản khác .....	81
6.5. Sử dụng điều khoản để giải đáp thắc mắc của khách hàng .....	84



## CÁC TỪ VIẾT TẮT

BH	:	Bảo hiểm
BHNT	:	Bảo hiểm nhân thọ
BHSK	:	Bảo hiểm sức khỏe
BMBH	:	Bên mua bảo hiểm
DN	:	Doanh nghiệp
DNBH	:	Doanh nghiệp bảo hiểm
ĐL	:	Đại lý
ĐLBH	:	Đại lý bảo hiểm
GTTM	:	Giá trị tiền mặt
HĐ	:	Hợp đồng
HĐBH	:	Hợp đồng bảo hiểm
KDBH	:	Kinh doanh bảo hiểm
NĐBH	:	Người được bảo hiểm
NTH	:	Người thụ hưởng
QLBH	:	Quyền lợi bảo hiểm
STBH	:	Số tiền bảo hiểm

# 1. MANULIFE FINANCIAL VÀ MANULIFE VIỆT NAM



“Càng ngày tôi càng tin rằng, với một giá khiêm tốn, bảo hiểm có thể giải phóng những gia đình ra khỏi những thảm họa không lường trước được.”

SIR WINSTON CHURCHILL

## ▪ Manulife Financial - Lịch sử phát triển

Tập đoàn tài chính Manulife được thành lập vào ngày 23/06/1887 tại Toronto (Canada). Người sáng lập ra Manulife, Chủ tịch đầu tiên của Tập đoàn cũng là Thủ tướng đầu tiên của Canada – Ngài John A. Macdonald. Với danh tiếng và sự lỗi lạc của mình, Ngài Macdonald đã góp phần lớn vào việc gây dựng tên tuổi cho Công ty.

Với hơn 131 năm phát triển mạnh mẽ và bền vững, Manulife Financial hiện là một trong 10 Công ty Bảo hiểm Nhân thọ lớn nhất thế giới. Tính đến 31/12/2018, Manulife Financial quản lý tổng tài sản giá trị hơn 794 tỷ USD, với đội ngũ hơn 34.000 nhân viên, 82.000 Đại lý và tự hào được gần 28 triệu khách hàng toàn cầu tin tưởng lựa chọn để gửi gắm kế hoạch tài chính tương lai cho bản thân và gia đình.



- Manulife Financial - Mạng lưới hoạt động rộng khắp

Hoạt động với thương hiệu Manulife tại Canada và châu Á; thương hiệu John Hancock tại Hoa Kỳ. Đến nay, Manulife Financial đã mở rộng mạng lưới hoạt động của mình tại hơn 22 quốc gia và vùng lãnh thổ. Tại châu Á, Manulife đã có mặt hơn 121 năm.

- Manulife Việt Nam - Phát triển bền vững, cam kết dài lâu

Tại Việt Nam, Manulife tự hào là Công ty BHNT nước ngoài đầu tiên được chính phủ Việt Nam tin tưởng và cấp giấy phép hoạt động vào ngày 12/06/1999.

Sau gần 20 năm hoạt động, Manulife Việt Nam ngày càng trở nên vững mạnh với những thành quả rất đáng khích lệ:



Công ty BHNT 100% vốn nước ngoài đầu tiên có mặt tại Việt Nam từ năm 1999

Công ty BHNT có vốn điều lệ lớn nhất thị trường và đứng số 1 về thị phần bảo hiểm qua kênh ngân hàng (Bancassurance)

Sở hữu tòa nhà trụ sở riêng tại Việt Nam có giá trị hơn 10 triệu USD (2007)

Vốn điều lệ của Manulife Việt Nam hiện nay là 9.695 tỷ đồng.

Tới 31/12/2018, Manulife Việt Nam có gần 31.500 đại lý chuyên nghiệp với năng suất kinh doanh cao trên thị trường Việt Nam, hoạt động tại 72 văn phòng trên 43 tỉnh thành lớn trong cả nước, phục vụ khách hàng của hơn 951.000 hợp đồng.

Manulife tự hào là doanh nghiệp BHNT có lực lượng MDRT đông đảo nhất Việt Nam. Tính đến 31/12/2018, đội ngũ này lên tới 953 thành viên. MDRT (Million Dollar Round Table – Câu Lạc Bộ Bàn Tròn Triệu Đô) là một danh hiệu cao quý có giá trị toàn cầu, biểu trưng cho đỉnh cao nghề nghiệp trong ngành BHNT.

- Manulife Việt Nam - Cung cấp mọi giải pháp, đáp ứng mọi nhu cầu

Manulife Việt Nam sở hữu hệ thống sản phẩm đa dạng với nhiều quyền lợi ưu việt cho khách hàng, nhằm giúp khách hàng đảm bảo an toàn tài chính trước mọi rủi ro; xây dựng tương lai vững chắc với những kế hoạch tích lũy đa dạng; và gia tăng tài sản với các phương án đầu tư chuyên nghiệp và hiệu quả.



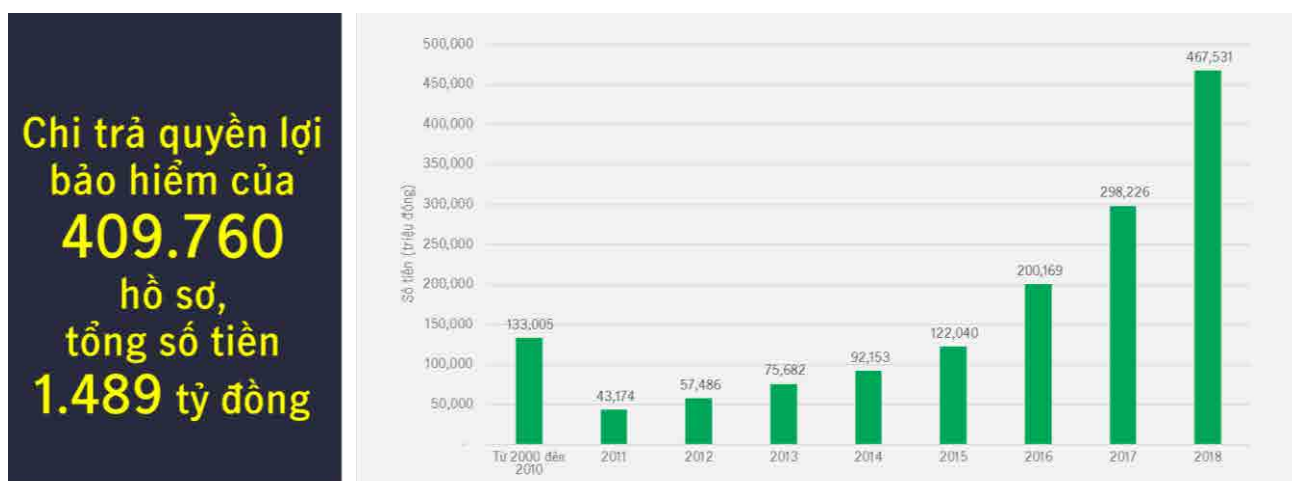


- Manulife Việt Nam - Uy tín, đáng tin cậy

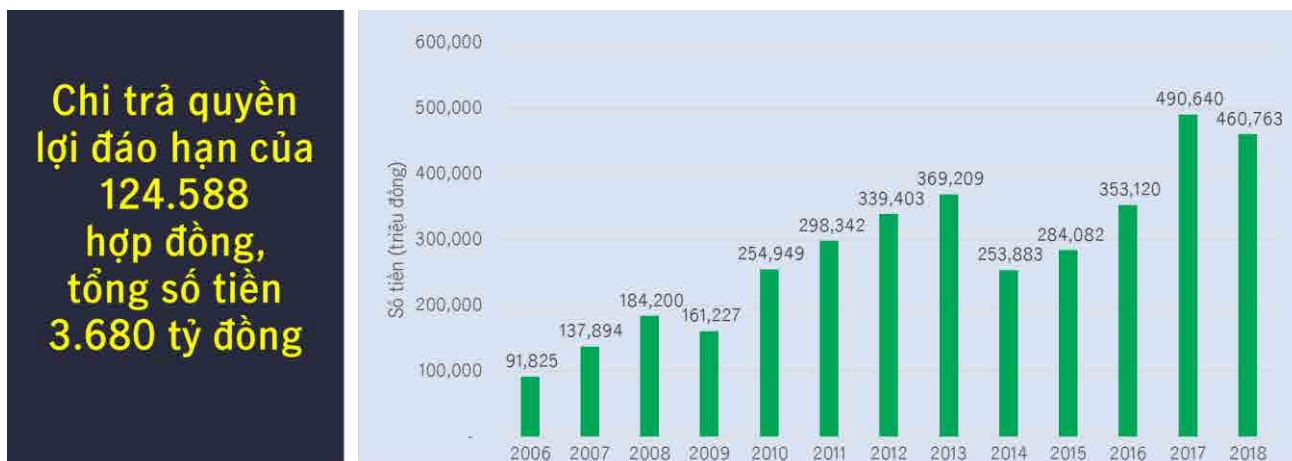
Với bề dày kinh nghiệm và uy tín toàn cầu, Manulife Việt Nam tự hào là điểm tựa tài chính vững chắc cho hàng trăm ngàn gia đình Việt Nam.

Tính đến hết năm 2018, Manulife đã chi trả quyền lợi bảo hiểm của 409.760 hồ sơ, với tổng số tiền 1.489 tỷ đồng, và chi trả quyền lợi đáo hạn của 124.588 hợp đồng bảo hiểm với tổng số tiền 3.680 tỷ đồng.

### THỐNG KÊ CHI TRẢ QUYỀN LỢI BẢO HIỂM 2000 – 2018



### THỐNG KÊ CHI TRẢ QUYỀN LỢI ĐÁO HẠN 2006 – 2018



- Manulife Việt Nam - Chung tay hỗ trợ cộng đồng



Trong gần 20 năm hoạt động tại Việt Nam, Manulife Việt Nam luôn thể hiện cam kết gắn bó lâu dài với thị trường và hỗ trợ cộng đồng phát triển bền vững thông qua các hoạt động đóng góp thiết thực:

**GIÁO DỤC:** Trao tặng học bổng cho học sinh nghèo; Tài trợ chương trình cho sinh viên vay tiền học không tính lãi; Chuỗi hoạt động Manulife Green Day tại các địa phương: tặng thẻ bảo hiểm y tế, tặng xe đạp cho học sinh nghèo, tặng máy tính, xây lớp học tình thương...

**SỨC KHỎE:** Hiến máu nhân đạo hàng năm; Chạy bộ từ thiện gây quỹ nghiên cứu về ung thư và ủng hộ việc điều trị cho các trẻ em nghèo mắc bệnh ung thư và bệnh tim như: “Terry Fox Run” và Cuộc chạy vì trẻ em Hà Nội – “Hanoi Run For Children”; Cuộc thi Marathon Quốc tế Đà Nẵng - “Manulife Danang International Marathon” nhằm gây quỹ từ thiện nhằm đóng góp cho Hội nạn nhân chất độc da cam Dioxin Đà Nẵng.

#### ▪ Manulife Việt Nam - Khẳng định thương hiệu

Những nỗ lực không ngừng trong việc nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng của Manulife trong những năm qua đã được khách hàng và các cơ quan quản lý nhà nước cũng như các tổ chức đánh giá của nước ngoài ghi nhận.

- ▶ Giải thưởng “Thương hiệu Xuất sắc Thế giới 2018 – BrandLaureate Special Edition World” do Tổ chức Thương hiệu châu Á - Thái Bình Dương trao tặng.

- ▶ Chứng nhận “Doanh nghiệp xuất sắc” về chỉ số hài lòng khách hàng” (Theo chuẩn CSI: 2018) do Tổ chức Liên kết Thương mại toàn cầu Global GTA (Vương quốc Anh) công nhận và Tổ chức Chứng nhận Quốc tế InterConformity (CHLB Đức) giám sát chất lượng.



- ▶ “Chứng nhận đạt chỉ số hài lòng khách hàng 2018” (QSI:2018) từ Viện nghiên cứu Kinh tế và Tổ chức Liên kết Thương mại toàn cầu Global GTA.



- ▶ Giải thưởng “Thương hiệu bảo hiểm nhân thọ tốt nhất Việt Nam” do tạp chí Global Brands Magazine trao tặng.

- ▶ “Nơi Làm việc Tốt nhất ngành bảo hiểm 2017” - Xếp hạng dựa trên kết quả khảo sát của Công ty Anphabe và Công ty nghiên cứu thị trường Intage Việt Nam.

- ▶ Chứng nhận “Doanh nghiệp xuất sắc” về chỉ số hài lòng khách hàng (theo chuẩn CSI:2016 & CSI:2017 – Customer Satisfaction Index).

- ▶ Giải thưởng “Best Life Insurance Company – Vietnam 2017” (Công ty Bảo hiểm Nhân thọ Tốt nhất Việt Nam 2017) do tạp chí Global Business Outlook (Anh Quốc) bình chọn.



- ▶ Giải thưởng “Thương hiệu Gia đình Tin dùng năm 2017” do Tạp chí Gia đình và Trẻ em, Báo Gia đình và Xã hội tổ chức.

- ▶ Danh hiệu “Top 10 Công ty Bảo Hiểm Nhân Thọ uy tín nhất năm 2017” do Công ty cổ phần Báo cáo đánh giá Việt Nam (Vietnam Report) khảo sát trong tháng 05/2017.



- ▶ Chứng nhận “Đạt chuẩn Kiểm soát chất lượng Dịch vụ chất lượng



cao 2017” Do Hội đồng Viện Nghiên cứu Kinh tế và Tổ chức Liên kết Thương mại Toàn cầu trao tặng.

- ▶ Giải thưởng RỒNG VÀNG 2008, 2009, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 và 2017 - danh hiệu “Dịch vụ bảo hiểm nhân thọ tốt nhất”.
- ▶ Danh hiệu “Doanh nghiệp Thương mại Dịch vụ Tiêu biểu 2016” do Bộ Công Thương trao tặng.
- ▶ Công ty Bảo hiểm Nhân thọ uy tín 2016 – Top 10 thương hiệu tiêu biểu hội nhập châu Á Thái Bình Dương 2016 do Hội đồng doanh nghiệp VN trao tặng.
- ▶ Giải thưởng “Best Life Insurance Company Vietnam 2016” (Công ty Bảo hiểm Nhân thọ tốt nhất Việt Nam 2016) do Tạp chí International Financial Magazine trao tặng.



## ▪ Giá trị của chúng ta

### Luôn hướng đến khách hàng



Dự đoán nhu cầu khách hàng và nỗ lực hết mình để đáp ứng nhu cầu đó.

- Khách hàng là Thượng đế
- Đơn giản là tối ưu
- Lắng nghe trước khi hành động
- Giao tiếp bằng sự thấu hiểu

### Nghĩ lớn



Mọi việc đều có thể. Chúng ta luôn tìm ra được cách tốt hơn.

- Mọi việc đều có thể
- Hãy cứ tò mò
- Để đam mê dẫn lối
- Luôn luôn học hỏi

### Làm chủ công việc



Hãy tự tin đưa ra quyết định và hành động để hoàn thành Sứ mệnh của chúng ta.

- Nhận lãnh trách nhiệm
- Tập trung vào điều quan trọng
- Kiến tạo giải pháp
- Hành động bằng sự thấu hiểu



## Làm điều đúng đắn

Luôn thể hiện sự chính trực và đã nói là làm.

- Làm việc với sự chính trực
- Thể hiện sự tôn trọng
- Đã nói là làm
- Đừng là người bàng quan



## Đồng hành để thành công

Xung quanh chúng ta là một đội ngũ tuyệt vời. Hãy cùng nhau hợp tác để làm việc hiệu quả hơn.

- Hợp tác để thành công
- Duy trì sự minh bạch
- Tranh luận để thống nhất
- Cởi mở và thẳng thắn



## Lan tỏa lòng tốt

Xây dựng nơi làm việc đa dạng, lớn mạnh và mang tính hỗ trợ.

- Tôn vinh sự đa dạng
- Chúng tôi luôn bên bạn
- Hãy tốt bụng
- Tạo niềm vui

## MANULIFE FINANCIAL

>130 NĂM KINH NGHIỆM TOÀN CẦU

*Thành lập 23/06/1887*

1

CHỦ TỊCH ĐẦU TIÊN LÀ THỦ TƯỚNG ĐẦU TIÊN

*Chủ tịch đầu tiên của tập đoàn, Ngài John A. Macdonald, là Thủ tướng đầu tiên của Canada.*

2

TOP 10 CÔNG TY BẢO HIỂM  
NHÂN THỌ LỚN NHẤT THẾ GIỚI

*Quản lý tổng tài sản giá trị > 749 tỷ USD*

3

22 QUỐC GIA VÀ VÙNG LÃNH THỔ

*Mạng lưới hoạt động rộng khắp  
> 120 năm tại châu Á (1897). Phục vụ  
gần 28 triệu khách hàng trên toàn cầu.*

4



## MANULIFE VIỆT NAM

### PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

1

- Thành lập 12/06/1999.
  - Công ty BHNT 100% vốn nước ngoài đầu tiên tại VN.
  - Toà nhà trụ sở trị giá 10 triệu USD (năm 2007).
  - Gần 31.500 Đại lý.
  - 72 văn phòng tại 43 tỉnh thành lớn.
  - MDRT: 953 thành viên.
- Số liệu cập nhật đến 31/12/2018*

### GIẢI PHÁP ĐA DẠNG

2

Đáp ứng 03 nhu cầu:

- BẢO VỆ TOÀN DIỆN
- TÍCH LŨY HIỆU QUẢ
- ĐẦU TƯ CHUYÊN NGHIỆP



### UY TÍN, ĐÁNG TIN CẬY

3

#### Giai đoạn 2000 – 2018:

- Chi trả QL bảo hiểm của 409.760 hồ sơ, tổng số tiền 1.489 tỷ đồng.
- Chi trả QL đáo hạn của 124.588 hợp đồng, tổng số tiền 3.680 tỷ đồng.

4

- Là Công ty BHNT có vốn điều lệ lớn nhất thị trường và đứng số 1 về thị phần bảo hiểm qua kênh ngân hàng (Bancassurance).
- Nhiều thành tựu và giải thưởng từ Nhà nước và các tổ chức.
- Mục tiêu: Trở thành Công ty Bảo hiểm Kỹ thuật số hàng đầu, Lấy Khách Hàng Làm Trung Tâm.

## 2. KIẾN THỨC CƠ BẢN VỀ BẢO HIỂM



"... Không phải các kiến trúc sư mà là các nhà bảo hiểm đã xây dựng nên New York, chính là vì không một nhà đầu tư nào dám mạo hiểm bỏ ra hàng tỷ đô la cần thiết để xây dựng những toà nhà chọc trời ở Manhattan mà không có bảo đảm được bồi thường nếu hỏa hoạn hoặc sai phạm về xây dựng xảy ra."

HENRY FORD

### 2.1. NGUỒN GỐC VÀ KHÁI NIỆM BẢO HIỂM

- Nguồn gốc của bảo hiểm

Rủi ro chính là nguồn gốc phát sinh nhu cầu bảo hiểm. Trong cuộc sống và lao động, con người mặc dù đã chú ý ngăn ngừa và đề phòng hạn chế tổn thất nhưng rủi ro vẫn có thể xảy ra.

- Rủi ro là gì?

Rủi ro là khả năng xảy ra biến cố bất thường và mang lại hậu quả thiệt hại ngoài ý muốn của con người do không lường trước được:

- Khả năng xảy ra rủi ro
- Không gian và thời gian xảy ra rủi ro
- Mức độ nghiêm trọng của rủi ro

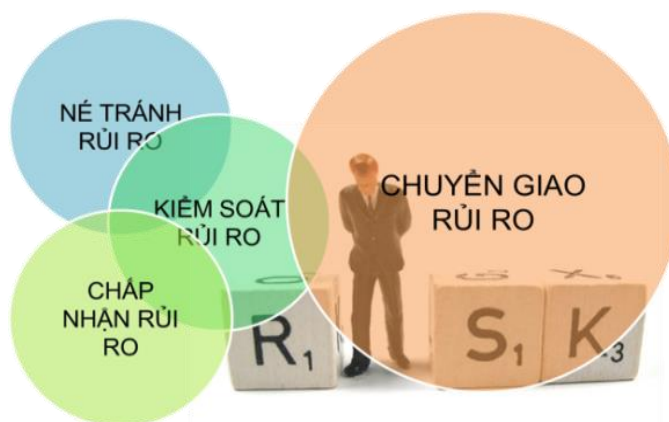
#### ▪ Đánh giá rủi ro

Để đánh giá rủi ro, người ta thường dựa theo hai tiêu chí: Mức độ rủi ro và Nguy cơ rủi ro.

- Mức độ rủi ro được đánh giá căn cứ vào tần suất xuất hiện rủi ro và mức độ trầm trọng của rủi ro.
- Nguy cơ rủi ro được đánh giá căn cứ vào nguy cơ vật chất, nguy cơ tinh thần và nguy cơ về đạo đức.

#### ▪ Biện pháp hạn chế hậu quả của rủi ro

- Né tránh rủi ro: tìm cách tránh, loại trừ hoặc hạn chế tối đa khả năng xảy ra rủi ro (ví dụ: hạn chế đi lại để tránh tai nạn giao thông; không chọn các nghề nguy hiểm để tránh tai nạn lao động).
- Kiểm soát rủi ro: áp dụng các biện pháp nhằm hạn chế tối đa tổn thất có thể xảy ra (ví dụ: hạn chế tổn thất hỏa hoạn bằng cách mua bình cứu hỏa, hạn chế tai nạn lao động bằng cách trang bị thiết bị và đào tạo kỹ năng về an toàn lao động).
- Chấp nhận rủi ro: người bị tổn thất tự chấp nhận tổn thất đó. Bao gồm chấp nhận chủ động (ví dụ: tạo lập quỹ dự phòng để bù đắp tổn thất) và chấp nhận bị động (ví dụ: tới khi xảy ra rủi ro thì mới tìm nguồn tài chính để bù đắp).
- Chuyển giao rủi ro: Người được bảo hiểm chuyển giao rủi ro cho Người bảo hiểm để đổi lấy sự an toàn về tài chính trong suốt thời gian chuyển giao. Chuyển giao rủi ro là nguyên lý cơ bản của hoạt động kinh doanh bảo hiểm.



#### ▪ Phân loại rủi ro

- Rủi ro được bảo hiểm, ví dụ: ốm đau, tai nạn, tử vong, hỏa hoạn.
- Rủi ro không được bảo hiểm, ví dụ: phẫu thuật thẩm mỹ.
- Rủi ro loại trừ, ví dụ: tử vong do bị tử hình.

Ngoài phạm vi bảo hiểm theo quy tắc bảo hiểm, Người được bảo hiểm có thể thỏa thuận với Người bảo hiểm mở rộng các điều kiện, điều khoản bảo hiểm với điều kiện Người được bảo hiểm phải trả thêm phí bảo hiểm cho Người bảo hiểm.

#### ▪ Đặc tính của rủi ro được bảo hiểm



- Tổn thất phải mang tính chất ngẫu nhiên.
  - Tổn thất phải đo được, định lượng được về tài chính (ví dụ: tài sản bị hư hỏng thì giá trị thiệt hại là bao nhiêu; người bị rủi ro thì căn cứ vào giá trị của hợp đồng).
  - Phải có số lớn: nhiều người cùng tham gia một sản phẩm bảo hiểm (nếu chỉ có ít người tham gia thì phí bảo hiểm sẽ cực kỳ lớn hoặc doanh nghiệp bảo hiểm không đủ bù đắp tổn thất khi rủi ro xảy ra).
  - Không trái với chuẩn mực đạo đức của xã hội.
- Khái niệm Bảo hiểm và Bảo hiểm nhân thọ
    - Bảo hiểm là biện pháp chuyển giao rủi ro thông qua hợp đồng bảo hiểm, trong đó Bên mua bảo hiểm chấp nhận trả phí bảo hiểm và Doanh nghiệp bảo hiểm cam kết bồi thường hoặc trả tiền bảo hiểm cho Người được bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm.
    - Bảo hiểm Nhân thọ là loại nghiệp vụ bảo hiểm cho trường hợp Người được bảo hiểm sống hoặc chết (Doanh nghiệp bảo hiểm có thể chi trả quyền lợi bảo hiểm nhân thọ khi có hoặc không có rủi ro).
  - Đặc điểm của lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm
    - Bảo hiểm là một sản phẩm vô hình.
    - Bảo hiểm là một chu trình sản xuất ngược.
    - Tâm lý chung của người tham gia bảo hiểm là không muốn sự kiện BH xảy ra.
  - Thực chất của hoạt động bảo hiểm
    - Là quá trình phân phối lại một phần thu nhập quốc dân giữa những người tham gia bảo hiểm thông qua Người bảo hiểm.
    - Thực hiện biện pháp chuyển giao rủi ro.
    - Thực hiện theo nguyên lý “Số đông bù số ít”.

Bảo hiểm là sự chia sẻ rủi ro của những người tham gia bảo hiểm.

## 2.2. VAI TRÒ CỦA BẢO HIỂM

- Vai trò của bảo hiểm nhân thọ đối với mỗi cá nhân, gia đình
  - Tiết kiệm cho tương lai
  - Bảo vệ tài chính
  - Chia sẻ rủi ro



Chúng ta ai cũng có những kế hoạch trong tương lai cho bản thân và gia đình: học vấn cho con cái, mua sắm thêm tài sản, tham quan du lịch, tuổi già an nhàn... Và chúng ta đều TIẾT KIỆM cho những mục đích này.

Nhưng không ai trong chúng ta có thể biết trước về những RỦI RO trong cuộc sống. Tử vong, bệnh hiểm nghèo và tai nạn có thể đến với bất cứ ai, bất cứ lúc nào. Nếu điều không may này xảy ra với người trụ cột, những dự định cho tương lai gia đình sẽ khó lòng có thể thực hiện. Hơn thế nữa, cuộc sống hàng ngày sẽ dễ dàng bị đảo lộn: nhu cầu hàng ngày có thể bị hạn chế; những khoản nợ có thể sẽ xuất hiện; việc học của con có thể phải dừng lại, ... Những câu hỏi lớn sẽ thách thức gia đình lúc này: Ai sẽ lo toan với gánh nặng tài chính gia đình? Có thể vay mượn từ đâu? Tài sản gì có thể bán đi?...

Nguồn tài chính dự phòng sẽ trở nên vô cùng quý giá trong hoàn cảnh này. Được chi trả quyền lợi khi người tham gia bảo hiểm gặp rủi ro như bệnh tật, tai nạn, mất sớm, bảo hiểm nhân thọ chính là quỹ tài chính dự phòng hữu hiệu, giúp khách hàng khắc phục khó khăn về tài chính khi gặp rủi ro. Nhờ thế, những dự định và mong muốn của mỗi gia đình vẫn có thể tiếp tục được thực hiện.

Có bảo hiểm nhân thọ, tài chính gia đình được đảm bảo vững chắc. Có bảo hiểm nhân thọ, những kế hoạch, ước mơ và dự định cho tương lai mới đảm bảo được thực hiện.

BHNT là sản phẩm không thể thiếu trong cuộc sống.

- Vai trò kinh tế của bảo hiểm
  - Góp phần ổn định tài chính của tổ chức, cá nhân tham gia bảo hiểm.
  - Đóng vai trò trung gian trong việc huy động vốn cho nền kinh tế.
  - Góp phần ổn định ngân sách quốc gia.
  - Thu hút vốn đầu tư, thúc đẩy hội nhập kinh tế quốc tế
- Vai trò xã hội của bảo hiểm
  - Tạo thêm việc làm cho xã hội.

- Góp phần đảm bảo an toàn cho nền kinh tế - xã hội.
- Tạo nếp sống tiết kiệm và mang đến trạng thái an toàn về mặt tinh thần cho xã hội.

### 2.3. THUẬT NGỮ BẢO HIỂM

Hợp đồng bảo hiểm (HĐBH) là sự thỏa thuận giữa BMBH và DNBH, theo đó BMBH phải đóng phí BH, DNBH phải trả tiền BH hoặc bồi thường khi xảy ra sự kiện BH.

Doanh nghiệp bảo hiểm (DNBH) là doanh nghiệp được thành lập, tổ chức, hoạt động theo quy định của Luật kinh doanh BH và các quy định khác để kinh doanh BH, tái BH.

Bên mua bảo hiểm (BMBH) là tổ chức, cá nhân giao kết HĐBH với Doanh nghiệp bảo hiểm và đóng phí BH.

BMBH là người yêu cầu tham gia BH. BMBH có thể đồng thời là NĐBH hoặc Người thụ hưởng.

Người được bảo hiểm (NĐBH) là tổ chức, cá nhân có tài sản, trách nhiệm dân sự, tính mạng được bảo hiểm theo HĐBH.

Người được bảo hiểm có thể đồng thời là Người thụ hưởng. NĐBH không được thay đổi trong khi HĐBH đã có hiệu lực.

Người thụ hưởng (NTH) là tổ chức, cá nhân được BMBH chỉ định để hưởng quyền lợi BH trong HĐBH con người.

Sự kiện bảo hiểm là sự kiện khách quan do các bên thỏa thuận hoặc pháp luật quy định mà khi sự kiện đó xảy ra thì DNBH phải trả tiền BH cho NTH hoặc bồi thường cho NĐBH.

Đối tượng bảo hiểm là đối tượng chịu tác động trực tiếp của rủi ro khiến quyền lợi được bảo vệ bởi HĐBH bị tổn hại. Bao gồm: con người (tính mạng, sức khỏe, tuổi thọ... của con người), tài sản và lợi ích liên quan, trách nhiệm dân sự.

Số tiền bảo hiểm là số tiền tối đa mà DNBH trả cho một sự kiện BH hoặc trong cả thời hạn BH. STBH hoặc phương thức xác định STBH được BMBH và DNBH thỏa thuận trong HĐBH.

Phí bảo hiểm là khoản tiền do BMBH đóng cho DNBH theo thời hạn và phương thức do các bên thỏa thuận trong HĐBH.

Phạm vi BH là phạm vi giới hạn những rủi ro, loại tổn thất và chi phí phát sinh mà DNBH sẽ chịu nếu nó xảy ra.

Kinh doanh bảo hiểm là hoạt động của DNBH nhằm mục đích sinh lợi, theo đó DNBH chấp nhận rủi ro của NĐBH, trên cơ sở BMBH đóng phí bảo hiểm để DNBH trả tiền bảo hiểm cho NTH hoặc bồi thường cho NĐBH khi xảy ra sự kiện bảo hiểm.

Kinh doanh tái bảo hiểm là hoạt động của DNBH nhằm mục đích sinh lợi, theo đó DNBH nhận một khoản phí bảo hiểm của DNBH khác để cam kết bồi thường cho các trách nhiệm đã nhận bảo hiểm.

Bảo hiểm trùng là trường hợp một đối tượng BH được bảo vệ bằng ít nhất 2 HĐBH có cùng rủi ro được BH, và khi sự kiện BH xảy ra thì các HĐ đều còn hiệu lực.

Đồng bảo hiểm là trường hợp nhiều DNBH cùng BH cho một đối tượng BH, chia sẻ phí và trách nhiệm bồi thường. Thông thường các DN ủy quyền cho 1 DN làm đầu mối thương thảo HĐBH, giải quyết tổn thất.

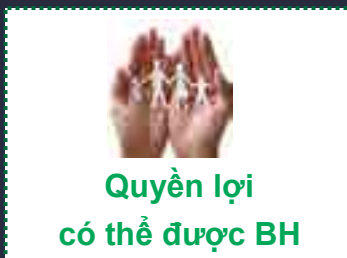
Tái bảo hiểm là trường hợp DNBH ban đầu (là DNBH gốc) chuyển một phần rủi ro cho DNBH khác (là DN tái bảo hiểm) khi rủi ro vượt quá khả năng tài chính của DNBH. BMBH chỉ yêu cầu BH từ DNBH gốc.

## 2.4. CÁC NGUYÊN TẮC BẢO HIỂM

### ▪ 5 NGUYÊN TẮC CHUNG TRONG BẢO HIỂM



DNBH và BMBH cần trung thực khi giao kết HĐBH và thực hiện các quyền và nghĩa vụ theo HĐBH. HĐBH chỉ có giá trị pháp lý khi được xác lập trên cơ sở các thông tin trung thực của các bên. HĐBH buộc phải chấm dứt nếu có hành vi gian lận hay trục lợi từ phía các bên trong hợp đồng.



Nguyên tắc này nhằm mục đích ngăn ngừa rủi ro đạo đức và hành vi trục lợi bảo hiểm.

Quyền lợi có thể được bảo hiểm là:

- Quyền sở hữu, chiếm hữu, sử dụng, quyền tài sản.
- Quyền nhân thân, quan hệ huyết thống, nuôi dưỡng, cấp dưỡng đối với đối tượng được BH.
- Quyền và nghĩa vụ theo hợp đồng.

Các mối quan hệ bảo hiểm trong BHNT:

- Quan hệ kinh tế: doanh nghiệp – nhân viên.
- Quan hệ huyết thống: cha mẹ ruột – con ruột và ngược lại.
- Quan hệ hôn nhân: vợ - chồng hợp pháp và ngược lại.
- Quan hệ giữa người nuôi dưỡng, cấp dưỡng với người được nuôi dưỡng, cấp dưỡng.
- Tự tham gia bảo hiểm cho bản thân.

Trong HĐBH con người, trường hợp BMBH tham gia QL tử vong cho người khác:

- Phải được người đó đồng ý bằng văn bản, trong đó ghi rõ số tiền bảo hiểm và người thụ hưởng.
- Khi thay đổi người thụ hưởng, phải được sự đồng ý bằng văn bản của BMBH và NDBH.

BMBH không được tham gia QL tử vong cho:

- Trẻ em < 18 tuổi, trừ trường hợp cha/mẹ/người giám hộ của trẻ đó đồng ý bằng văn bản

- Người mắc bệnh tâm thần.



### Hoạt động theo quy luật số đông

- Sự đóng góp của số đông bù vào sự bất hạnh của số ít.
- Rủi ro được phân tán (chia đều cho cả cộng đồng).
- Khoản bù đắp thiệt hại do rủi ro lấy từ phí bảo hiểm (khoản đóng góp).
- Khác với hoạt động tiết kiệm, số tiền bảo hiểm vượt xa phí bảo hiểm.



### Nguyên nhân gần

Nguyên nhân gần là nguyên nhân đủ mạnh để khởi động cả một chuỗi sự kiện dẫn đến một kết quả nhất định, là nguyên nhân chủ yếu, quyết định và có mối liên hệ trực tiếp với kết quả - tổn thất.

Người bảo hiểm chỉ chịu trách nhiệm đối với những tổn thất khi nguyên nhân gần của tổn thất là rủi ro thuộc phạm vi BH của HĐBH.



### Bồi thường

Đây là nguyên tắc nhằm ngăn ngừa trục lợi bảo hiểm.

Số tiền bồi thường mà NĐBH có thể nhận được trong mọi trường hợp không lớn hơn thiệt hại của họ trong sự kiện bảo hiểm và/hoặc số tiền bảo hiểm đã thỏa thuận trong HĐBH.

BH phi nhân thọ: bồi thường những chi phí thực tế, hợp lý để sửa chữa, thay thế, tái tạo lại tài sản như tình trạng trước khi xảy ra sự kiện BH.

BH Nhân thọ + Phi nhân thọ: bồi thường tối đa bằng STBH ghi



trong HĐBH.

## ▪ 2 NGUYÊN TẮC TRONG BẢO HIỂM TÀI SẢN VÀ TRÁCH NHIỆM DÂN SỰ



Khi có BH trùng hoặc đồng BH, các DNBH sẽ chia sẻ trách nhiệm bồi thường sao cho tổng số tiền mà NĐBH nhận được từ các HĐBH không lớn hơn thiệt hại thực tế của họ trong sự kiện BH.

$$\text{SỐ TIỀN BỒI THƯỜNG CỦA TỪNG HĐBH} = \text{Giá trị thiệt hại của đối tượng BH} \times \frac{\text{STBH của HĐ đó}}{\text{Tổng STBH của các HĐBH}}$$

*Nguyên tắc này không áp dụng với bảo hiểm con người.*



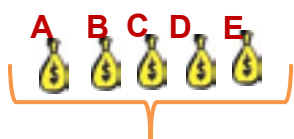
Thế quyền được sử dụng khi có người thứ ba phải chịu trách nhiệm đối với thiệt hại của đối tượng trong sự kiện BH. DNBH sau khi bồi thường cho NĐBH theo HĐBH được phép thế quyền NĐBH đòi người thứ ba phần thiệt hại thuộc trách nhiệm của người thứ ba và trong giới hạn số tiền bồi thường mà DNBH đã trả cho NĐBH.

DNBH không được yêu cầu cha, mẹ, vợ, chồng, con, anh, chị, em ruột của NĐBH bồi hoàn khoản tiền mà DNBH đã trả cho NĐBH trừ trường hợp cố ý gây ra tổn thất.

Trong HĐBH tài sản, khi tài sản bị thiệt hại do lỗi của người thứ ba, nhưng NĐBH từ chối chuyển quyền cho DNBH, không bảo lưu hoặc từ bỏ quyền yêu cầu người thứ ba bồi thường, thì DNBH có quyền khấu trừ số tiền bồi thường tùy theo mức độ lỗi của NĐBH.

*Nguyên tắc này không áp dụng với bảo hiểm con người.* Khi NĐBH chết, bị thương tật hoặc đau ốm do hành vi trực tiếp hoặc gián tiếp của người thứ ba, DNBH vẫn có nghĩa vụ trả tiền BH mà không có quyền yêu cầu người thứ ba bồi hoàn khoản tiền mà DNBH đã trả cho người thụ hưởng. Người thứ ba phải bồi thường cho NĐBH theo quy định của pháp luật.

## ▪ 2 NGUYÊN TẮC TRONG BẢO HIỂM CON NGƯỜI



### Nguyên tắc khoán

Triết lý của nguyên tắc này: tính mạng, sức khỏe của con người là vô giá. Do đó, khi sự kiện BH xảy ra, NĐBH được nhận quyền lợi BH từ tất cả các HĐBH có liên quan.

Việc trả tiền BH không nhằm mục đích bồi thường thiệt hại mà là thực hiện cam kết của HĐBH.

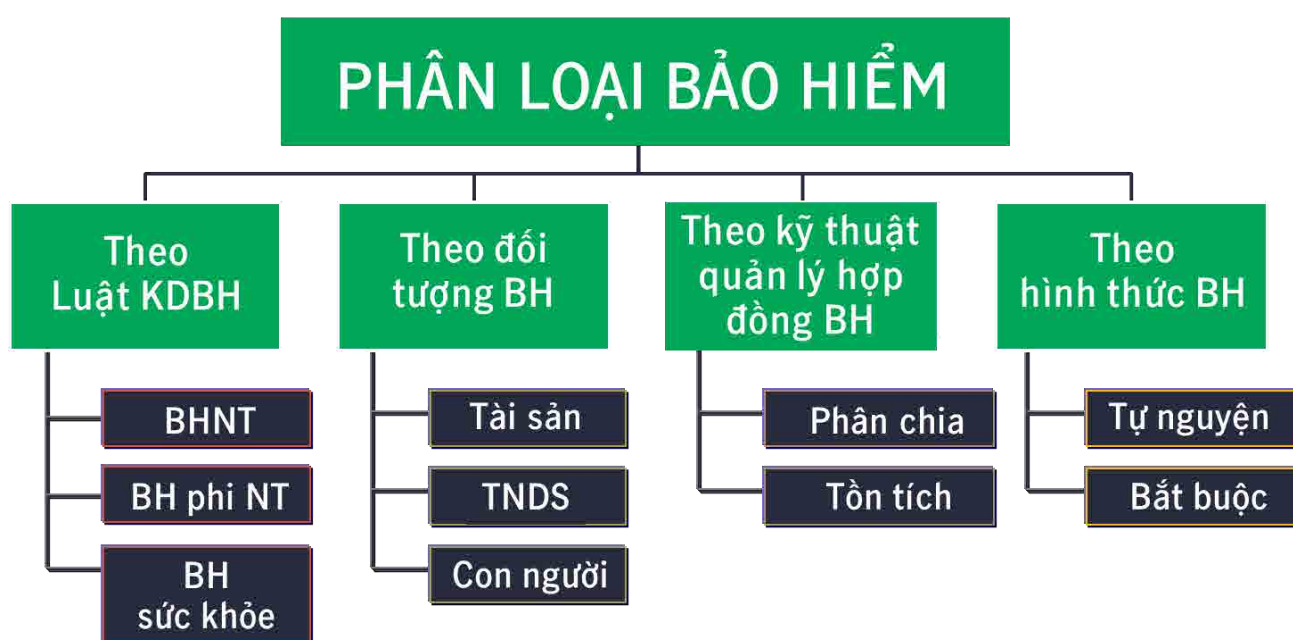


Vừa bảo hiểm,  
vừa tiết kiệm

Người tham gia bảo hiểm tùy chọn STBH, mức phí bảo hiểm, thời gian và phương thức đóng phí nhất định.

Người tham gia bảo hiểm chắc chắn nhận số tiền bảo hiểm bất kể có rủi ro hay không có rủi ro xảy ra.

## 2.5. PHÂN LOẠI BẢO HIỂM



### 2.5.1 Phân loại theo Luật kinh doanh Bảo hiểm

- **BẢO HIỂM NHÂN THỌ:** là nghiệp vụ BH cho trường hợp NĐBH sống hoặc chết. Trong hợp đồng BHNT, DNBH thực hiện BH cho sự kiện:
  - NĐBH sống đến hết thời hạn BH.
  - NĐBH bị chết trong thời hạn BH.
  - NĐBH bị thương tật toàn bộ vĩnh viễn trong thời hạn BH.

- **BẢO HIỂM PHI NHÂN THỌ:** là nghiệp vụ BH cho tài sản, trách nhiệm dân sự và các nghiệp vụ bảo hiểm khác không thuộc BHNT. Bao gồm:
  - BH tài sản và BH thiệt hại
  - BH hàng hóa vận chuyển
  - BH hàng không
  - BH xe cơ giới
  - BH thân tàu và trách nhiệm dân sự của chủ tàu
  - BH cháy, nổ
  - BH trách nhiệm
  - BH tín dụng và rủi ro tài chính
  - BH thiệt hại kinh doanh
  - BH nông nghiệp
- **BẢO HIỂM SỨC KHỎE:** là nghiệp vụ BH cho trường hợp NĐBH bị thương tật, tai nạn, ốm đau, bệnh tật hoặc chăm sóc sức khỏe. Bao gồm:
  - BH tai nạn con người: BH tai nạn con người 24/24; BH tai nạn hành khách; BH học sinh.
  - BH y tế: BH trợ cấp nằm viện và phẫu thuật; BH bệnh hiểm nghèo.
  - BH chăm sóc sức khỏe: chi phí khám bệnh, chi phí cấp cứu, điều trị cấp cứu.



#### 2.5.2 Phân loại theo đối tượng Bảo hiểm

- **BẢO HIỂM TÀI SẢN:** Đối tượng của HĐBH tài sản là tài sản, bao gồm vật có thực, tiền, giấy tờ trị giá được bằng tiền và các quyền tài sản.
- **BẢO HIỂM TRÁCH NHIỆM DÂN SỰ:** Đối tượng của HĐBH trách nhiệm dân sự là trách nhiệm dân sự của NĐBH đối với người thứ ba theo quy định của pháp luật.
- **BẢO HIỂM CON NGƯỜI:** Đối tượng của HĐBH con người là tuổi thọ, tính mạng, sức khỏe con người.

#### 2.5.3 Phân loại theo kỹ thuật quản lý hợp đồng bảo hiểm

- **NGHIỆP VỤ BH ÁP DỤNG KỸ THUẬT PHÂN CHIA:** thời hạn của HĐBH ngắn (thường  $\leq 1$  năm), thường là BH phi nhân thọ và BH sức khỏe.
- **NGHIỆP VỤ BH ÁP DỤNG KỸ THUẬT TỒN TÍCH:** thời hạn của HĐBH dài ( $> 1$  năm), chủ yếu là BH nhân thọ.

#### 2.5.4 Phân loại theo hình thức bảo hiểm

- **BẢO HIỂM TỰ NGUYỆN:** loại BH mà HĐBH được ký kết theo ý muốn của NĐBH và dựa trên nguyên tắc thỏa thuận giữa hai bên (DNBH và BMBH), ví dụ BHNT.

- **BẢO HIỂM BẮT BUỘC:** loại BH do pháp luật quy định về điều kiện BH, mức phí BH, STBH tối thiểu mà tổ chức, cá nhân tham gia BH và DNBH có nghĩa vụ thực hiện, với mục tiêu bảo vệ lợi ích công cộng và an toàn xã hội. Bao gồm:
  - BH trách nhiệm dân sự của chủ xe cơ giới, trách nhiệm dân sự của người vận chuyển hàng không đối với hành khách;
  - BH trách nhiệm nghề nghiệp đối với hoạt động tư vấn pháp luật;
  - BH trách nhiệm nghề nghiệp của DN môi giới BH;
  - BH cháy nổ.

## 2.6. BẢO HIỂM NHÂN THỌ

Nguyên tắc hoạt động của BHNT			Cơ sở tính phí của BHNT
 <p><b>Chia sẻ rủi ro</b></p>	 <p><b>Quy luật số đông</b></p>	 <p><b>Công bằng về rủi ro</b></p>	

### 2.6.1 Bảo hiểm tử kỳ

- STBH được DNBH trả một lần cho NTH nếu NĐBH tử vong trong thời hạn nhất định thỏa thuận trong HĐBH.
- Không có mục đích tiết kiệm mà chỉ đơn thuần là bảo vệ tài chính khi có rủi ro.
- Phí BH tử kỳ thường là thấp nhất so với các nghiệp vụ BH khác.
- Các dạng BH tử kỳ: tử kỳ cố định/tử kỳ có điều kiện; tử kỳ có thể tái tục/tử kỳ có thể chuyển đổi; tử kỳ giảm dần/tử kỳ tăng dần, BH thu nhập gia đình.

### 2.6.2 Bảo hiểm sinh kỳ

- STBH được DNBH trả một lần cho NTH nếu NĐBH vẫn còn sống đến một thời hạn nhất định thỏa thuận trong HĐBH.
- Thời hạn của HĐBH xác định, được thỏa thuận trong HĐBH.
- Nếu NĐBH chết trước thời hạn thanh toán thì DNBH sẽ không trả tiền BH.
- Phí bảo hiểm trả một lần hoặc nhiều lần.

### 2.6.3 Bảo hiểm hỗn hợp

- Là sự kết hợp giữa BH sinh kỳ và BH tử kỳ. DNBH trả STBH khi NĐBH tử vong trong thời hạn BH hoặc còn sống đến hết thời hạn BH.

- Thời hạn của HĐBH xác định, được thỏa thuận trong HĐBH.
- Có giá trị hoàn lại (còn gọi là giá trị giải ước).
- Phí bảo hiểm thường đóng định kỳ và không thay đổi.
- Các dạng BH hỗn hợp: BH hỗn hợp không chia lãi, BH hỗn hợp có chia lãi.

#### 2.6.4 Bảo hiểm trọn đời

- STBH được DNBH trả một lần cho NTH khi NDBH tử vong vào bất cứ thời điểm nào trong suốt cuộc đời (việc trả tiền BH là chắc chắn).
- Thời hạn của HĐBH không xác định, được tính từ lúc ký kết đến khi NDBH tử vong.
- Phí BH có thể trả một lần hoặc trả định kỳ trong giới hạn thời gian nhất định.
- Các dạng BH trọn đời: BH trọn đời không chia lãi, BH trọn đời có chia lãi, BH trọn đời chi phí thấp.

#### 2.6.5 Bảo hiểm trả tiền định kỳ (Bảo hiểm niên kim)

- Nếu NDBH sống đến một thời hạn nhất định thì sau thời hạn đó DNBH trả tiền định kỳ cho NTH theo thỏa thuận trong HĐBH.
- Thời hạn của HĐBH xác định, được thỏa thuận trong HĐBH.
- Giống BH sinh kỳ, nếu NDBH chết trước thời hạn xác định trong HĐ thì DNBH không phải trả tiền BH.
- Phí BH có thể trả một lần hoặc trả định kỳ nhiều lần theo thỏa thuận trong HĐ.
- Các dạng BH niên kim: niên kim trả ngay/niên kim trả sau; niên kim có thời hạn/niên kim trọn đời; niên kim cố định / niên kim biến đổi; niên kim đầu kỳ/niên kim cuối kỳ.

#### ▪ BẢO HIỂM NHÂN THỌ CÓ THAM GIA CHIA LÃI (sinh kỳ, hỗn hợp, trọn đời, niên kim)

Khi tham gia sản phẩm BHNT có tham gia chia lãi, chủ hợp đồng bảo hiểm nhận được không thấp hơn 70% tổng số lãi thu được. Lãi chia cho chủ hợp đồng có thể được thực hiện dưới hình thức trả tiền mặt cho chủ hợp đồng, hoặc trả bảo tức tích lũy, hoặc gia tăng số tiền bảo hiểm.

#### 2.6.6 Bảo hiểm hưu trí

(Quy định tại Thông tư 115/2013/TT-BTC)

Bảo hiểm hưu trí là nghiệp vụ bảo hiểm cho trường hợp NDBH đạt đến độ tuổi xác định được DNBH trả tiền bảo hiểm theo thỏa thuận trong HĐBH.

NDBH bắt đầu nhận quyền lợi bảo hiểm hưu trí khi đạt đến tuổi theo thỏa thuận tại HĐBH, nhưng không dưới 55 tuổi đối với nữ và 60 tuổi đối với nam.

#### ▪ Quỹ hưu trí tự nguyện

Khi triển khai bảo hiểm hưu trí, DNBH phải thiết lập quỹ hưu trí tự nguyện, theo dõi, tách và hạch toán riêng doanh thu, chi phí, tài sản và nguồn vốn của quỹ hưu trí tự nguyện với các quỹ chủ hợp



đồng khác và quỹ chủ sở hữu. Quỹ hưu trí tự nguyện được hình thành từ phí bảo hiểm và là tập hợp các tài khoản bảo hiểm hưu trí của NĐBH.

#### ▪ Quyền lợi bảo hiểm cơ bản

Quyền lợi bảo hiểm cơ bản của sản phẩm bảo hiểm hưu trí bao gồm quyền lợi hưu trí định kỳ và quyền lợi bảo hiểm rủi ro.

- Đối với quyền lợi hưu trí định kỳ, DNBH phải bảo đảm quyền lợi hưu trí được chi trả định kỳ đến khi NĐBH tử vong hoặc tối thiểu 15 năm, tùy theo thỏa thuận tại HĐBH;
- Đối với quyền lợi bảo hiểm rủi ro, DNBH phải cung cấp trong thời hạn đóng phí bảo hiểm và có thể tiếp tục cung cấp quyền lợi này trong thời gian nhận quyền lợi hưu trí, tùy theo thỏa thuận tại HĐBH. Quyền lợi bảo hiểm rủi ro bao gồm tối thiểu các quyền lợi: trợ cấp mai táng, tử vong hoặc thương tật toàn bộ vĩnh viễn.

#### ▪ Các loại phí

Với sản phẩm bảo hiểm hưu trí, DNBH được khấu trừ các loại phí sau đây:

- Phí ban đầu là khoản phí dùng để trang trải chi phí phát hành HĐBH, chi phí thẩm định bảo hiểm, chi phí kiểm tra y tế, chi hoa hồng đại lý và chi phí khác.
- Phí bảo hiểm rủi ro là khoản phí đối với quyền lợi bảo hiểm rủi ro theo cam kết tại HĐBH.
- Phí quản lý HĐBH là khoản phí để bù đắp chi phí liên quan đến việc duy trì HĐBH và cung cấp thông tin liên quan đến HĐBH cho BMBH;
- Phí quản lý quỹ được dùng để chi trả cho các hoạt động quản lý quỹ hưu trí tự nguyện và tối đa không quá 2% giá trị tài sản đầu tư của quỹ trong năm;
- Phí chuyển tài khoản bảo hiểm hưu trí là khoản phí BMBH phải trả cho DNBH hiện đang quản lý tài khoản bảo hiểm hưu trí khi thực hiện chuyển giao tài khoản bảo hiểm hưu trí sang DNBH mới.

Các loại phí khác (nếu có) phải được Bộ Tài chính chấp thuận bằng văn bản.

#### ▪ Rút trước một phần hoặc toàn bộ giá trị tài khoản bảo hiểm hưu trí

NĐBH được quyền yêu cầu DNBH cho rút trước một phần hoặc toàn bộ giá trị tài khoản bảo hiểm hưu trí trong các trường hợp sau đây:

- NĐBH bị suy giảm khả năng lao động 61% trở lên theo quy định của pháp luật hiện hành;
- NĐBH mắc bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật.

#### ▪ Chuyển giá trị tài khoản bảo hiểm hưu trí

Khi NĐBH chấm dứt hợp đồng lao động hoặc mất việc và không còn là thành viên của hợp đồng bảo hiểm hưu trí nhóm, người được bảo hiểm có quyền sau đây:

- Chuyển giá trị tài khoản bảo hiểm hưu trí từ hợp đồng bảo hiểm hưu trí nhóm sang hợp đồng bảo hiểm hưu trí cá nhân với giá trị tương ứng tại cùng DNBH, hoặc
- Chuyển tài khoản bảo hiểm hưu trí của mình sang hợp đồng bảo hiểm hưu trí nhóm của doanh nghiệp mới. Hợp đồng bảo hiểm hưu trí nhóm mới có thể tại cùng DNBH hoặc DNBH khác, tùy thuộc doanh nghiệp mới.

- Tạm thời đóng tài khoản bảo hiểm hưu trí

BMBH và DNBH có thể thỏa thuận về việc tạm thời đóng tài khoản bảo hiểm hưu trí trong trường hợp không có khả năng đóng phí bảo hiểm.

#### 2.6.7 Bảo hiểm liên kết đầu tư

Bảo hiểm liên kết đầu tư bao gồm: Bảo hiểm liên kết chung và Bảo hiểm liên kết đơn vị.

##### ***ĐẶC ĐIỂM CHUNG CỦA BẢO HIỂM LIÊN KẾT ĐẦU TƯ:***

- Cơ cấu phí bảo hiểm và quyền lợi bảo hiểm được tách bạch giữa phần bảo hiểm rủi ro và phần đầu tư.
- BMBH linh hoạt trong việc xác định phí BH và STBH.
- DNBH hưởng các khoản phí do BMBH trả theo thỏa thuận tại HĐBH.
- Trong quá trình thực hiện HĐBH và trong hạn mức tối đa đã được quy định tại HĐBH, DNBH có thể thay đổi tỷ lệ các loại phí áp dụng sau khi thông báo và thỏa thuận với BMBH bằng văn bản ít nhất 3 tháng trước thời điểm chính thức thay đổi.

##### ***BẢO HIỂM LIÊN KẾT CHUNG***

*(Quy định tại Thông tư 52/2016/TT-BTC)*

- Quyền lợi của bảo hiểm liên kết chung: bao gồm quyền lợi bảo hiểm rủi ro và quyền lợi đầu tư.
  - *Quyền lợi bảo hiểm rủi ro:* DNBH và BMBH thỏa thuận về quyền lợi bảo hiểm rủi ro nhưng phải bảo đảm STBH tối thiểu không thấp hơn 5 lần phí bảo hiểm định kỳ năm đầu đối với HĐBH đóng phí định kỳ hoặc không thấp hơn 125% số phí bảo hiểm đối với HĐBH đóng phí một lần.
  - *Quyền lợi đầu tư:* BMBH được hưởng toàn bộ kết quả đầu tư từ quỹ liên kết chung của DNBH nhưng không thấp hơn tỷ suất đầu tư tối thiểu được DNBH cam kết tại HĐBH.
- Giá trị hoàn lại của một HĐBH liên kết chung được xác định là giá trị hợp đồng đó trong quỹ liên kết chung vào ngày hủy bỏ HĐBH trừ đi phí hủy bỏ HĐBH.
- Các loại phí trong hợp đồng bảo hiểm liên kết chung:
  - *Phí ban đầu* là toàn bộ các khoản tiền mà DNBH được phép khấu trừ trước khi phí bảo hiểm được phân bổ vào quỹ liên kết chung.
  - *Phí bảo hiểm rủi ro* là khoản phí để chi trả quyền lợi bảo hiểm rủi ro theo cam kết tại HĐBH.
  - *Phí quản lý hợp đồng bảo hiểm* là khoản phí để bù đắp chi phí liên quan đến việc duy trì hợp đồng bảo hiểm và cung cấp thông tin liên quan đến HĐBH cho BMBH.
  - *Phí quản lý quỹ* được dùng để chi trả cho các hoạt động đầu tư và quản lý quỹ liên kết chung. Trong mọi trường hợp, tỷ suất đầu tư thanh toán cho BMBH không thấp hơn tỷ suất đầu tư tối thiểu đã cam kết tại HĐBH.

- *Phí huỷ bỏ hợp đồng bảo hiểm* là khoản phí tính cho khách hàng khi huỷ bỏ hợp đồng trước ngày đáo hạn để bù đắp các khoản chi hợp lý có liên quan.

Các loại phí khác (nếu có) phải được Bộ Tài chính chấp thuận bằng văn bản.

Trong quá trình thực hiện hợp đồng và trong hạn mức tối đa đã được quy định tại HĐBH, DNBH có thể thay đổi tỷ lệ các loại phí áp dụng sau khi thông báo và thoả thuận với BMBH bằng văn bản ít nhất ba (03) tháng trước thời điểm chính thức thay đổi.

- Phân tích nhu cầu khách hàng

Trước khi giao kết HĐBH liên kết chung, DNBH phải:

- Tiến hành phân tích nhu cầu KH;
- Có xác nhận của KH về việc hiểu rõ về sản phẩm BH mà họ dự kiến mua, nhận thức rõ quyền lợi bảo hiểm, quyền lợi đầu tư và các rủi ro đầu tư mà họ có thể gặp phải khi tham gia sản phẩm bảo hiểm liên kết chung và các khoản phí mà DNBH tính cho KH.

### ***BẢO HIỂM LIÊN KẾT ĐƠN VỊ***

*(Quy định tại Thông tư 135/2012/TT-BTC)*

- Quyền lợi bảo hiểm liên kết đơn vị: bao gồm quyền lợi bảo hiểm rủi ro và quyền lợi đầu tư. BMBH không được lựa chọn chỉ tham gia quyền lợi đầu tư mà không tham gia quyền lợi bảo hiểm rủi ro.
  - *Quyền lợi bảo hiểm rủi ro*: DNBH và BMBH thoả thuận về quyền lợi bảo hiểm rủi ro nhưng phải đảm bảo quyền lợi tối thiểu trong trường hợp NĐBH tử vong theo quy định sau:
    - a) Đối với các HĐBH đóng phí một lần: 50.000.000 đồng Việt Nam hoặc 125% của số phí bảo hiểm đóng một lần, tùy thuộc vào số nào lớn hơn;
    - b) Đối với các HĐBH đóng phí định kỳ: 50.000.000 đồng Việt Nam hoặc năm (05) lần của số phí bảo hiểm đóng hàng năm, tùy thuộc vào số nào lớn hơn;

DNBH có thể cung cấp quyền lợi tử vong với STBH thấp hơn mức tối thiểu quy định như trên đối với người được bảo hiểm từ 60 tuổi trở lên, nhưng không thấp hơn 50.000.000 đồng;

- *Quyền lợi đầu tư*: BMBH được quyền lựa chọn đầu tư phí bảo hiểm của mình để mua các đơn vị của các quỹ liên kết đơn vị do DNBH thành lập, được hưởng toàn bộ kết quả đầu tư và chịu mọi rủi ro đầu tư từ các quỹ liên kết đơn vị đã lựa chọn tương ứng với phần phí bảo hiểm đã đầu tư. Việc mua, bán các đơn vị quỹ chỉ được thực hiện giữa DNBH và BMBH.
- Giá trị hoàn lại của một HĐBH liên kết đơn vị được xác định dựa trên giá mua đơn vị quỹ liên kết đơn vị vào ngày định giá kế tiếp ngay sau ngày huỷ bỏ HĐBH trừ đi phí huỷ bỏ HĐBH.
- Các loại phí trong hợp đồng bảo hiểm liên kết đơn vị
  - *Phí ban đầu* là toàn bộ các khoản tiền mà DNBH được phép khấu trừ trước khi phí bảo hiểm được phân bổ vào các quỹ liên kết đơn vị;

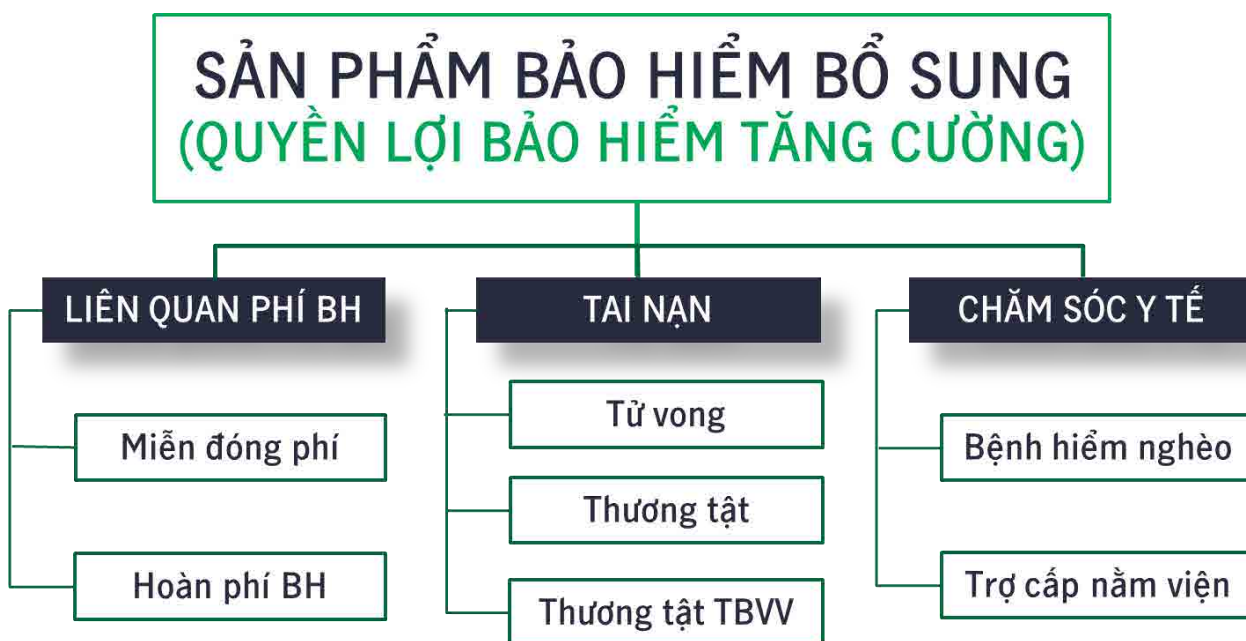
- *Phí bảo hiểm rủi ro* là khoản phí để chi trả quyền lợi bảo hiểm rủi ro theo cam kết tại HĐBH;
- *Phí quản lý hợp đồng bảo hiểm* là khoản phí để bù đắp chi phí liên quan đến việc duy trì HĐBH và cung cấp thông tin liên quan đến HĐBH cho BMBH;
- *Phí quản lý quỹ* được dùng để chi trả cho các hoạt động quản lý quỹ liên kết đơn vị;
- *Phí chuyển đổi quỹ liên kết đơn vị* là khoản phí BMBH phải trả cho DNBH khi thực hiện chuyển đổi tài sản đầu tư giữa các quỹ liên kết đơn vị. BMBH được quyền chuyển đổi quỹ liên kết đơn vị miễn phí cho lần chuyển đổi đầu tiên trong mỗi năm hợp đồng;
- *Phí huỷ bỏ hợp đồng bảo hiểm* là khoản phí tính cho khách hàng khi huỷ bỏ hợp đồng trước ngày đáo hạn để bù đắp các khoản chi hợp lý có liên quan;

Các loại phí khác (nếu có) phải được Bộ Tài chính chấp thuận bằng văn bản.

Trong quá trình thực hiện hợp đồng và trong hạn mức tối đa đã được thoả thuận tại HĐBH, DNBH có thể thay đổi tỷ lệ các loại phí áp dụng sau khi thông báo cho BMBH và Bộ Tài chính bằng văn bản ít nhất ba (03) tháng trước thời điểm chính thức thay đổi.

#### 2.6.8 Bảo hiểm bổ sung (bổ trợ, tăng cường)

- Luôn được bán kèm với một sản phẩm BH chính / quyền lợi BH chính.
- Bổ sung thêm quyền lợi bảo vệ và thường có mức phí thấp.
- Các sản phẩm bảo hiểm bổ sung chủ yếu:



### 3. PHÁP LUẬT VỀ KINH DOANH BẢO HIỂM



“Bảo hiểm nhân thọ giúp tạo ra cảm giác bình an trong tâm hồn để thực hiện các ước mơ khi nguồn thu nhập đã được đảm bảo.”

SOLOMON HUEBNER

#### 3.1. HỆ THỐNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT TRONG KINH DOANH BẢO HIỂM

Tầm quan trọng của pháp luật trong kinh doanh bảo hiểm:

- Bảo vệ người tham gia BH.
- Bảo đảm sự công bằng và cạnh tranh lành mạnh giữa các DNBH.



- Bảo đảm sự ổn định và phát triển cho cả ngành BH và nền kinh tế nói chung.

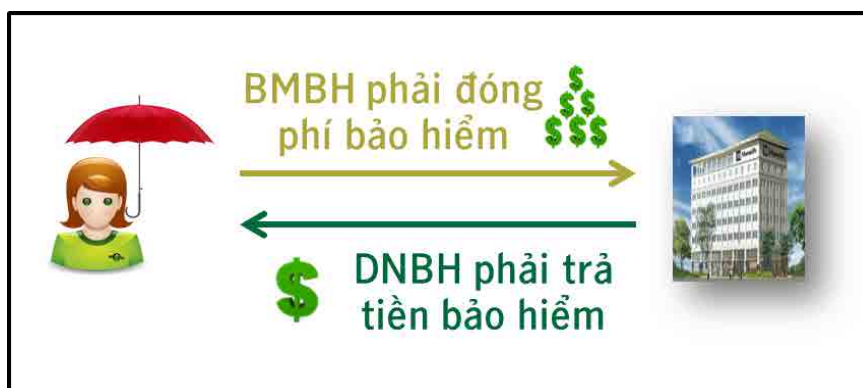
#### HỆ THỐNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT TRONG KINH DOANH BẢO HIỂM:

NHÓM LUẬT	TÊN CÁC BỘ LUẬT
Luật nền (luật chung)	Bộ luật dân sự, Luật doanh nghiệp, Luật đầu tư (áp dụng chung cho mọi lĩnh vực của nền kinh tế)
Luật về bảo hiểm	Luật Kinh doanh Bảo hiểm 2000; Luật Kinh doanh Bảo hiểm sửa đổi 2010; Các văn bản hướng dẫn thi hành Luật kinh doanh Bảo hiểm: <ul style="list-style-type: none"><li>- Nghị định 73, 98, Nghị định 48/2018/NĐ-CP_sửa đổi, bổ sung Nghị định 98/2013/ND-CP</li><li>- Thông tư 28, 29, 115/2013/TT-BTC, Thông tư 130/2015/TT-BTC sửa đổi, bổ sung Thông tư 115/2013/TT-BTC, 86/2014/TTLT-BTC-NHNN, 135/2012/TT-BTC, 52/2016/TT-BTC, 50/2017/TT-BTC thay thế Thông tư 125/2012/TT-BTC; Thông tư 199/2014/TT-BTC sửa đổi Quyết định 150/2001/QĐ-BTC, Quyết định 1296/TC-QĐ-CĐKT</li><li>- Quyết định 1296, 150, 315, 1871/QĐ-BTC công bố danh mục VB hết hiệu lực một phần (86/2014/TTLT-BTC-NHNN)</li></ul>
Luật liên quan hoạt động KDBH	Luật thuế Giá trị gia tăng; Luật Thu nhập doanh nghiệp; Luật đấu thầu; Luật cạnh tranh; Luật xây dựng; ...

- ▶ Luật kinh doanh Bảo hiểm được Quốc hội thông qua ngày 09/12/2000, gồm 9 chương và 129 điều.
- ▶ Phạm vi điều chỉnh của Luật KDBH là hoạt động KDBH, xác định quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân tham gia BH, không bao gồm BH xã hội, BH y tế, BH tiền gửi,...
- ▶ Khi có xung đột giữa các nhóm luật thì áp dụng luật chuyên ngành. Nếu vấn đề không được quy định trong luật chuyên ngành thì áp dụng theo luật nền và các quy định khác liên quan.

### 3.2. CÁC QUY ĐỊNH VỀ HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

### 3.2.1 Khái niệm hợp đồng bảo hiểm



Hợp đồng bảo hiểm là sự thỏa thuận giữa BMBH và DNBH, trong đó BMBH phải đóng phí BH, còn DNBH phải trả tiền BH hoặc bồi thường khi xảy ra sự kiện BH.

### 3.2.2 Phân loại hợp đồng bảo hiểm (theo đối tượng bảo hiểm)

- HĐBH con người
- HĐBH tài sản
- HĐBH trách nhiệm dân sự

### 3.2.3 Hình thức HĐBH:

HĐBH được lập thành văn bản và do doanh nghiệp bảo hiểm soạn thảo.

Các văn bản, điều khoản hợp đồng bảo hiểm không rõ ràng sẽ được hiểu theo hướng có lợi cho BMBH.

### 3.2.4 Nội dung HĐBH:

HĐBH phải bao gồm các nội dung sau:

- Tên/địa chỉ của DNBH/BMBH/NĐBH/NTH,
- Đối tượng BH,
- Số tiền BH/Giá trị tài sản được BH,
- Phạm vi BH/điều kiện BH/điều khoản BH,
- Thời hạn BH/Mức phí BH/phương thức đóng phí,
- Điều kiện loại trừ trách nhiệm BH,
- Thời hạn và phương thức giải quyết quyền lợi BH,
- Quy định về giải quyết tranh chấp,
- Ngày tháng năm giao kết hợp đồng,
- Một số nội dung khác do các bên tự thỏa thuận.

### 3.2.5 Thời điểm phát sinh trách nhiệm bảo hiểm

- HĐBH đã được giao kết và BMBH đã đóng đủ phí BH.
- HĐBH đã được giao kết và có thỏa thuận giữa DNBH và BMBH về việc BMBH nợ phí BH.
- Có bằng chứng về việc HĐBH đã được giao kết và BMBH đã đóng đủ phí BH.

### 3.2.6 Quyền và nghĩa vụ các bên trong HĐBH

#### Quyền của BMBH

1. Lựa chọn DNBH hoạt động tại Việt Nam để mua bảo hiểm;
2. Yêu cầu DNBH giải thích các điều kiện, điều khoản BH; cấp giấy chứng nhận BH hoặc đơn BH;
3. Đơn phương đình chỉ HĐBH khi DNBH cố ý cung cấp thông tin sai sự thật nhằm giao kết HĐBH; hoặc khi có sự thay đổi những yếu tố làm cơ sở để tính phí BH, dẫn đến giảm các rủi ro được BH và BMBH đã yêu cầu DNBH giảm phí BH cho thời gian còn lại của HĐBH theo luật định nhưng DNBH không chấp nhận giảm phí;
4. Yêu cầu DNBH trả tiền BH cho người thụ hưởng hoặc bồi thường cho DNBH theo thỏa thuận trong HĐBH khi xảy ra sự kiện BH;
5. Chuyển nhượng HĐBH theo thỏa thuận trong HĐBH hoặc theo quy định của pháp luật;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

Trong thời gian tự do xem xét (thời gian cân nhắc), BMBH có quyền từ chối không tiếp tục tham gia bảo hiểm. DNBH hoàn trả phí bảo hiểm đã đóng, không có lãi, sau khi trừ đi chi phí khám sức khỏe (nếu có).

#### Nghĩa vụ của BMBH

1. Đóng phí BH đầy đủ, theo thời hạn và phương thức đã thỏa thuận trong HĐBH;
2. Khai đầy đủ, trung thực mọi chi tiết có liên quan đến HĐBH theo yêu cầu của DNBH;
3. Thông báo những trường hợp có thể làm tăng rủi ro hoặc làm phát sinh thêm trách nhiệm của DNBH trong quá trình thực hiện HĐBH theo yêu cầu của DNBH;
4. Thông báo cho DNBH về việc xảy ra sự kiện bảo hiểm theo thỏa thuận trong HĐBH;
5. Áp dụng các biện pháp đề phòng, hạn chế tổn thất theo quy định của pháp luật;
6. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

#### Quyền của DNBH

1. Thu phí BH theo thỏa thuận trong HĐBH;
2. Yêu cầu BMBH cung cấp đầy đủ, trung thực thông tin liên quan đến việc giao kết và thực hiện HĐBH;
3. Đơn phương đình chỉ thực hiện HĐBH khi:

- BMBH cố ý cung cấp thông tin sai sự thật nhằm giao kết HĐBH để được trả tiền BH hoặc được bồi thường;
  - BMBH không thông báo những trường hợp có thể làm tăng rủi ro hoặc làm phát sinh thêm trách nhiệm của DNBH trong quá trình thực hiện HĐBH theo yêu cầu của DNBH;
  - Có sự thay đổi những yếu tố làm cơ sở để tính phí BH dẫn đến tăng các rủi ro được BH và DNBH tính lại phí BH cho thời gian còn lại của HĐBH theo luật định nhưng BMBH không chấp nhận tăng phí BH;
  - BMBH không thể đóng được các khoản phí BH sau thời gian gia hạn đóng phí 60 ngày;
  - NĐBH không thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn cho đối tượng BH và DNBH đã ấn định một thời hạn để NĐBH thực hiện các biện pháp đó, nhưng hết thời hạn này các biện pháp bảo đảm an toàn vẫn không được thực hiện.
4. Từ chối trả tiền BH cho người thụ hưởng hoặc từ chối bồi thường cho NĐBH trong trường hợp không thuộc phạm vi trách nhiệm BH hoặc trường hợp loại trừ trách nhiệm BH theo thỏa thuận trong HĐBH;
  5. Yêu cầu BMBH áp dụng biện pháp đề phòng, hạn chế tổn thất theo quy định của pháp luật;
  6. Yêu cầu người thứ ba bồi hoàn STBH mà DNBH đã bồi thường cho NĐBH do người thứ ba gây ra đối với tài sản và trách nhiệm dân sự;
  7. Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

#### Nghĩa vụ của DNBH

1. Giải thích cho BMBH về các điều kiện, điều khoản bảo hiểm; quyền và nghĩa vụ của BMBH;
2. Cấp BMBH giấy chứng nhận BH, đơn BH ngay sau khi giao kết HĐBH;
3. Trả tiền BH kịp thời cho người thụ hưởng hoặc bồi thường cho NĐBH khi xảy ra sự kiện BH;
4. Giải thích bằng văn bản lý do từ chối trả tiền BH hoặc từ chối bồi thường;
5. Phối hợp với BMBH để giải quyết yêu cầu của người thứ ba đòi bồi thường về những thiệt hại thuộc trách nhiệm BH khi xảy ra sự kiện BH;
6. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

#### Lưu ý với HĐBH con người

Nếu một trong số những người thụ hưởng cố ý hãm hại NĐBH chết trong thời gian HĐBH còn hiệu lực thì DNBH vẫn phải trả tiền BH cho những người thụ hưởng khác theo thỏa thuận trong HĐBH.

#### 3.2.7 Trách nhiệm cung cấp thông tin

- Cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác từ cả 2 phía: DNBH và BMBH.

- DNBH hoặc BMBH có quyền đơn phương đình chỉ HĐBH khi một trong hai bên cố ý cung cấp thông tin sai sự thật.
- DNBH có trách nhiệm bảo mật thông tin do BMBH cung cấp.

### 3.2.8 Đóng phí bảo hiểm nhân thọ

- BMBH có thể đóng phí bảo hiểm một lần hoặc nhiều lần theo thời hạn, phương thức thỏa thuận trong HĐBH.
- BMBH có thời gian gia hạn đóng phí 60 ngày kể từ ngày đến hạn đóng phí. Trong thời gian gia hạn đóng phí mà BMBH chưa đóng phí, nếu xảy ra sự kiện BH thì tổn thất đó vẫn thuộc phạm vi trách nhiệm BH.
- Nếu BMBH không đóng hoặc đóng không đủ phí BH thì DNBH không được khởi kiện đòi BMBH đóng phí BH.
- Nếu HĐBH đóng phí nhiều lần, BMBH đã đóng một hoặc vài lần nhưng không thể đóng các kỳ phí tiếp thì sau thời gian gia hạn 60 ngày, DNBH có quyền đơn phương đình chỉ HĐBH và:
- Nếu HĐBH < 2 năm: DNBH không phải trả lại khoản phí BH mà BMBH đã đóng.
- Nếu HĐBH ≥ 2 năm: DNBH trả giá trị hoàn lại của HĐBH cho BMBH; hoặc HĐBH có thể khôi phục trong thời hạn 2 năm kể từ khi bị đình chỉ và BMBH đóng đủ số phí BH còn thiếu.

### 3.2.9 Điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm

- Điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm quy định trường hợp DNBH không phải bồi thường hoặc không phải trả tiền bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm.
- Điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm phải được quy định rõ trong HĐBH và được DNBH phải giải thích rõ cho BMBH khi giao kết hợp đồng.
- Không áp dụng điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm trong các trường hợp sau:

a) BMBH vi phạm pháp luật do vô ý;

b) BMBH có lý do chính đáng trong việc chậm thông báo cho DNBH về việc xảy ra sự kiện bảo hiểm.

- Các trường hợp không trả tiền bảo hiểm:

DNBH không phải trả tiền bảo hiểm trong các trường hợp sau đây:

a) NĐBH chết do tự tử trong thời hạn 02 năm, kể từ ngày nộp khoản phí bảo hiểm đầu tiên hoặc kể từ ngày HĐBH tiếp tục có hiệu lực;

b) NĐBH chết hoặc bị thương tật vĩnh viễn do lỗi cố ý của BMBH hoặc lỗi cố ý của người thụ hưởng;

c) NĐBH chết do bị thi hành án tử hình.

Trong những trường hợp nói trên, DNBH phải trả cho BMBH giá trị hoàn lại của HĐBH hoặc toàn bộ số phí bảo hiểm đã đóng sau khi đã trừ các chi phí hợp lý có liên quan; nếu BMBH chết thì số tiền trả lại được giải quyết theo quy định của pháp luật về thừa kế.

Trong trường hợp một hoặc một số người thụ hưởng cố ý gây ra cái chết hay thương tật vĩnh viễn cho NĐBH, DNBH vẫn phải trả tiền bảo hiểm cho những người thụ hưởng khác theo thỏa thuận trong HĐBH.

### 3.2.10 Thông báo tuổi trong bảo hiểm nhân thọ

- BMBH có nghĩa vụ thông báo chính xác tuổi của NĐBH vào thời điểm giao kết HĐBH để làm cơ sở tính phí bảo hiểm.
- Trong trường hợp BMBH thông báo sai tuổi của NĐBH, nhưng tuổi đúng của NĐBH không thuộc nhóm tuổi có thể được bảo hiểm thì DNBH có quyền hủy bỏ HĐBH và hoàn trả số phí bảo hiểm đã đóng cho BMBH sau khi đã trừ các chi phí hợp lý có liên quan. Trong trường hợp HĐBH đã có hiệu lực từ hai năm trở lên thì DNBH phải trả cho BMBH giá trị hoàn lại của HĐBH.
  - a) Trong trường hợp BMBH thông báo sai tuổi của NĐBH làm giảm số phí bảo hiểm phải đóng, nhưng tuổi đúng của NĐBH vẫn thuộc nhóm tuổi có thể được bảo hiểm thì DNBH có quyền yêu cầu BMBH đóng phí bảo hiểm bổ sung tương ứng với STBH đã thỏa thuận trong hợp đồng; hoặc giảm STBH đã thỏa thuận trong HĐBH tương ứng với số phí bảo hiểm đã đóng.
  - b) Trong trường hợp BMBH thông báo sai tuổi của NĐBH dẫn đến tăng số phí bảo hiểm phải đóng, nhưng tuổi đúng của NĐBH vẫn thuộc nhóm tuổi có thể được bảo hiểm thì DNBH phải hoàn trả cho BMBH số phí bảo hiểm vượt trội đã đóng hoặc tăng STBH đã thỏa thuận trong HĐBH tương ứng với số phí bảo hiểm đã đóng.

### 3.2.11 Thay đổi HĐBH và hậu quả pháp lý

#### Vô hiệu HĐBH

- BMBH hoặc DNBH có hành vi lừa dối khi giao kết HĐBH.
- BMBH không có quyền lợi có thể được BH.
- Thời điểm giao kết HĐBH, đối tượng bảo hiểm không tồn tại.
- Thời điểm giao kết HĐBH, BMBH biết sự kiện BH đã xảy ra.
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

#### Chấm dứt HĐBH và hậu quả pháp lý

NGUYÊN NHÂN	CÁCH XỬ LÝ
BMBH không còn quyền lợi có thể được BH.	DNBH hoàn lại phí BH của thời gian còn lại của HĐBH, sau khi đã trừ các chi phí hợp lý.
BMBH không đóng đủ/không đóng phí BH theo thời hạn thỏa thuận trong HĐBH, trừ phi có thỏa thuận khác.	BMBH vẫn phải đóng đủ phí đến thời điểm chấm dứt HĐBH (không áp dụng với BH con người).



BMBH không đóng đủ phí BH trong thời gian gia hạn đóng phí BH theo thỏa thuận trong HĐBH.	DNBH vẫn phải chịu trách nhiệm bồi thường khi sự kiện BH xảy ra trong thời gian gia hạn đóng phí; BMBH vẫn phải đóng phí BH cho đến hết thời gian gia hạn theo thỏa thuận (không áp dụng với BH con người).
---	---

#### Sửa đổi, bổ sung HĐBH

Các bên thỏa thuận bằng văn bản khi sửa đổi, bổ sung:

- Phí
- Điều kiện
- Điều khoản BH

#### Chuyển nhượng HĐBH

- Người nhận chuyển nhượng trở thành BMBH mới
- BMBH đề nghị bằng văn bản
- DNBH chấp nhận bằng văn bản

#### 3.2.12 Các quy định về thời hạn

**Thời hạn yêu cầu trả tiền BH: 1 năm kể từ:**

- Ngày xảy ra sự kiện BH.
- Ngày BMBH biết việc xảy ra sự kiện BH.
- Ngày người thứ 3 yêu cầu.

**Thời hạn trả tiền BH:**

- Theo thời hạn thỏa thuận trong HĐBH.
- 15 ngày từ khi nhận đủ hồ sơ (nếu không có thỏa thuận).

**Thời hiệu khởi kiện:** 3 năm từ thời điểm phát sinh tranh chấp.

### 3.3. QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP BẢO HIỂM

#### 3.3.1 Bảo hộ của nhà nước với kinh doanh bảo hiểm

Theo luật KDBH, Nhà nước Việt Nam bảo hộ quyền, lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân tham gia bảo hiểm và các tổ chức KDBH.

(Điều 4 – Luật KDBH)

### 3.3.2 Mô hình doanh nghiệp bảo hiểm



### 3.3.3 Doanh nghiệp bảo hiểm và doanh nghiệp môi giới bảo hiểm có vốn đầu tư nước ngoài

Được phép hoạt động tại Việt Nam dưới các hình thức sau đây:

- Công ty trách nhiệm hữu hạn bảo hiểm, trách nhiệm hữu hạn môi giới bảo hiểm;
- Chi nhánh doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ nước ngoài.

Doanh nghiệp bảo hiểm, doanh nghiệp môi giới bảo hiểm nước ngoài được đặt văn phòng đại diện tại Việt Nam. Văn phòng đại diện không được kinh doanh bảo hiểm tại Việt Nam.

### 3.3.4 Điều kiện để được cấp phép thành lập và kinh doanh bảo hiểm

- Vốn điều lệ đã góp không thấp hơn mức vốn pháp định.
- Có hồ sơ xin cấp giấy phép thành lập và hoạt động.
- Có loại hình doanh nghiệp và điều lệ phù hợp với quy định.
- Người quản trị, người điều hành có năng lực quản lý, chuyên môn, nghiệp vụ về BH.
- Bên góp vốn phải có đủ năng lực tài chính và có bằng chứng để chứng minh nguồn tài chính hợp pháp khi tham gia góp vốn thành lập DNBH.

### Thay đổi nội dung giấy phép thành lập và hoạt động của DNBH

Mọi thay đổi liên quan đến nội dung giấy phép thành lập và hoạt động phải được Bộ Tài chính chấp thuận bằng văn bản, bao gồm:

- Tên doanh nghiệp;
- Vốn điều lệ, vốn được cấp;
- Mở/chấm dứt hoạt động của chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh;
- Địa điểm đặt trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, địa điểm kinh doanh;
- Nội dung, phạm vi và thời hạn hoạt động;
- Chuyển nhượng cổ phần, phần vốn góp chiếm 10% số vốn điều lệ trở lên;
- Chia, tách, sáp nhập, hợp nhất, giải thể, chuyển đổi hình thức doanh nghiệp, đầu tư ra nước ngoài.

### Quy định về nhân sự của doanh nghiệp bảo hiểm

Các bổ nhiệm, thay đổi sau phải có sự chấp thuận của Bộ Tài chính bằng văn bản:

- Chủ tịch Hội đồng quản trị (Chủ tịch Hội đồng thành viên, Chủ tịch công ty)
- Tổng giám đốc (Giám đốc)
- Chuyên gia tính toán của DNBH nhân thọ, DNBH sức khỏe
- Chuyên gia tính toán dự phòng và khả năng thanh toán của doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ, doanh nghiệp tái bảo hiểm, chi nhánh nước ngoài.

### 3.3.5 Quy định về vốn pháp định

Loại hình DNBH	Sản phẩm kinh doanh	Quy định về vốn pháp định
DNBH phi nhân thọ	BH phi nhân thọ, BH sức khỏe	300 tỷ đồng
	BH phi nhân thọ, BH sức khỏe, BH hàng không hoặc BH vệ tinh	350 tỷ đồng
	BH phi nhân thọ, BH sức khỏe, BH hàng không và BH vệ tinh	400 tỷ đồng
DNBH nhân thọ	BH nhân thọ, BH sức khỏe	<b>600 tỷ đồng</b>
	BH nhân thọ, BH sức khỏe, BH liên kết đơn vị <b>hoặc</b> BH hưu trí	<b>800 tỷ đồng</b>
	BH nhân thọ, BH sức khỏe, BH liên kết đơn vị <b>và</b> BH hưu trí	<b>1.000 tỷ đồng</b>
DNBH sức khỏe	BH sức khỏe	<b>300 tỷ đồng</b>
Chi nhánh nước ngoài	BH phi nhân thọ, BH sức khỏe	200 tỷ đồng
	BH phi nhân thọ, BH sức khỏe, BH hàng không hoặc BH vệ tinh	250 tỷ đồng
	BH phi nhân thọ, BH sức khỏe, BH hàng không và BH vệ tinh	300 tỷ đồng
Tái bảo hiểm	Tái BH phi nhân thọ, hoặc tái BH phi nhân thọ và tái BH sức khỏe	400 tỷ đồng
	Tái BH nhân thọ, hoặc tái BH nhân thọ và tái BH sức khỏe	700 tỷ đồng
	Tái BH nhân thọ, tái BH phi nhân thọ và tái BH sức khỏe	1.100 tỷ đồng
Môi giới BH	Môi giới BH gốc hoặc môi giới tái BH	4 tỷ đồng
	Môi giới BH gốc và môi giới tái BH	8 tỷ đồng

### 3.3.6 Nội dung hoạt động của DNBH

- Kinh doanh BH, kinh doanh tái BH
- Đề phòng, hạn chế rủi ro, tổn thất
- Giám định tổn thất
- Xem xét giải quyết bồi thường, yêu cầu người thứ ba bồi hoàn
- Quản lý quỹ và đầu tư vốn
- Các hoạt động khác theo quy định

DNBH nhân thọ không được kinh doanh nghiệp vụ BH phi nhân thọ và ngược lại.

DNBH nhân thọ và phi nhân thọ được kinh doanh nghiệp vụ BH sức khỏe và BH tai nạn.

### 3.3.7 Quy định về khai thác bảo hiểm

#### Quy tắc, điều khoản, biểu phí bảo hiểm

- **BH bắt buộc:** Bộ Tài chính ban hành các quy tắc, điều khoản BH, mức phí BH, số tiền BH tối thiểu đối với từng loại hình BH bắt buộc.
- **BH phi nhân thọ:** Đối với BH xe cơ giới, DNBH phải đăng ký với Bộ Tài chính trước khi triển khai; đối với các sản phẩm phi nhân thọ khác, DNBH được phép chủ động xây dựng quy tắc, điều khoản và biểu phí BH.
- **BH nhân thọ, BH sức khỏe:** DNBH phải tuân thủ quy tắc, điều khoản, biểu phí BH được Bộ Tài chính phê chuẩn.

*Các văn bản, điều khoản không rõ ràng sẽ được hiểu theo hướng có lợi cho BMBH.*

#### Nguyên tắc chung về khai thác bảo hiểm

- Đảm bảo yêu cầu trung thực, công khai, minh bạch trong việc giới thiệu sản phẩm; tài liệu giới thiệu sản phẩm phải rõ ràng, dễ hiểu, không chứa đựng thông tin dẫn đến hiểu lầm, không trái với Quy tắc, điều khoản BH của sản phẩm.
- Nhân viên bán hàng trực tiếp của DNBH, chi nhánh nước ngoài tối thiểu phải có chứng chỉ ĐLBH hoặc chứng chỉ đào tạo về các nghiệp vụ đang triển khai.
- Trước khi giao kết HĐBH phải tìm hiểu rõ các thông tin cần thiết về khách hàng, cân nhắc khả năng tài chính và năng lực chuyên môn của doanh nghiệp, đảm bảo duy trì các nguồn lực tài chính, khả năng thanh toán và các hệ thống quản lý rủi ro; đảm bảo không phân biệt đối xử về điều kiện bảo hiểm và mức phí bảo hiểm giữa các đối tượng BH có cùng mức độ rủi ro.
- Các nguyên tắc khác về cung cấp thông tin, phân tích nhu cầu, tài liệu minh họa...

#### Các hành vi bị cấm trong khai thác bảo hiểm

- Cấu kết giữa các DNBH hoặc giữa DNBH với BMBH nhằm phân chia thị trường bảo hiểm, khép kín dịch vụ bảo hiểm.

- Can thiệp trái pháp luật vào việc lựa chọn DNBH.
- Lợi dụng chức vụ, quyền hạn chỉ định, yêu cầu, ép buộc, ngăn cản tổ chức, cá nhân tham gia bảo hiểm.
- Thông tin, quảng cáo sai sự thật về nội dung, phạm vi hoạt động, điều kiện BH, làm tổn hại lợi ích hợp pháp của BMBH.
- Tranh giành khách hàng, ngăn cản, lôi kéo, mua chuộc, đe dọa nhân viên hoặc khách hàng của DNBH, ĐLBH, DN môi giới BH khác.
- Khuyến mại bất hợp pháp.
- Hành vi bất hợp pháp khác trong hợp tác, cạnh tranh và đấu thầu.

#### Kênh phân phối sản phẩm bảo hiểm

- Trực tiếp;
- Thông qua Đại lý bảo hiểm, môi giới BH;
- Thông qua đấu thầu;
- Thông qua giao dịch điện tử;
- Các hình thức khác phù hợp với quy định của pháp luật.

#### 3.3.8 Quy định về tài chính và thận trọng trong kinh doanh bảo hiểm

##### Dự phòng nghiệp vụ

Mục đích: Thanh toán cho những trách nhiệm BH đã được xác định trước và phát sinh từ các HĐBH đã giao kết.

BH nhân thọ: Trích lập dự phòng nghiệp vụ cho từng hợp đồng BHNT, bao gồm:

- Dự phòng toán học
- Dự phòng phí chưa được hưởng
- Dự phòng bồi thường
- Dự phòng chia lãi
- Dự phòng bảo đảm lãi suất cam kết
- Dự phòng bảo đảm cân đối

BH phi nhân thọ: Trích lập dự phòng nghiệp vụ theo từng nghiệp vụ BH hoặc HĐBH, bao gồm:

- Dự phòng phí chưa được hưởng
- Dự phòng bồi thường cho khiếu nại chưa giải quyết
- Dự phòng bồi thường cho các dao động lớn về tổn thất.

BH sức khỏe: Trích lập dự phòng nghiệp vụ cho từng hợp đồng BHSK, bao gồm:

- Dự phòng toán học
- Dự phòng phí chưa được hưởng
- Dự phòng bồi thường
- Dự phòng bảo đảm cân đối

Tái BH nhân thọ, phi nhân thọ, sức khỏe: Bao gồm các loại dự phòng nghiệp vụ tương ứng với BH nhân thọ, BH phi nhân thọ, BH sức khỏe như trên.

#### Quỹ dự trữ bắt buộc

- Doanh nghiệp bảo hiểm, doanh nghiệp môi giới bảo hiểm phải lập quỹ dự trữ bắt buộc để bổ sung vốn điều lệ và bảo đảm khả năng thanh toán (tăng khả năng tài chính của DNBH). Đây là một trong những tiêu chí đánh giá tiềm năng tài chính của DNBH.
- Quỹ dự trữ bắt buộc được trích hàng năm theo tỷ lệ 5% lợi nhuận sau thuế. Mức tối đa của quỹ này do Chính phủ quy định.

#### Quỹ bảo vệ NĐBH

Nhằm bảo vệ quyền lợi của NĐBH trong trường hợp DNBH phá sản hoặc mất khả năng thanh toán.

Đối tượng nộp quỹ: DN bảo hiểm, chi nhánh DNBH phi nhân thọ nước ngoài (trừ DN tái bảo hiểm).

Được trích lập theo tỷ lệ phần trăm trên tổng doanh thu phí BH giữ lại của các HĐBH gốc trong năm tài chính trước liền kề của DNBH.

Hạn mức chi trả của Quỹ bảo vệ NĐBH:

- Hợp đồng BHNT, BHSK: Chi trả tối đa 90% mức trách nhiệm của DNBH; không quá 200 triệu đồng/NĐBH/HĐ.
- Hợp đồng phi nhân thọ: Chi trả tối đa 80% mức trách nhiệm của DNBH; không quá 100 triệu đồng/HĐ.

#### Biên khả năng thanh toán

- Là phần chênh lệch giữa giá trị tài sản và các khoản nợ phải trả của DNBH tại thời điểm tính biên khả năng thanh toán.
- Biên khả năng thanh toán của DNBH phải không nhỏ hơn biên khả năng thanh toán tối thiểu.
- DNBH bị coi là có nguy cơ mất khả năng thanh toán khi biên khả năng thanh toán của DNBH thấp hơn biên khả năng thanh toán tối thiểu.
- Biên khả năng thanh toán tối thiểu:
  - Với doanh nghiệp BH Phi nhân thọ: là số lớn hơn của (25% tổng phí BH thực giữ lại) hoặc (12,5% tổng phí BH gốc + phí nhận tái BH).
  - Với doanh nghiệp BH Nhân thọ, doanh nghiệp BH Sức khỏe:



- a) Đối với HDBH liên kết đơn vị: 1,5% dự phòng nghiệp vụ BH + 0,3% STBH chịu rủi ro;
- b) Đối với HDBH liên kết chung và HDBH hưu trí: 4% dự phòng nghiệp vụ BH + 0,3% STBH chịu rủi ro;
- c) Đối với HDBH nhân thọ khác và HDBH sức khỏe:
  - \* Có thời hạn 05 năm trở xuống: 4% dự phòng nghiệp vụ BH + 0,1% STBH chịu rủi ro;
  - \* Có thời hạn trên 05 năm: 4% dự phòng nghiệp vụ BH + 0,3% STBH chịu rủi ro.
- Khi có nguy cơ mất khả năng thanh toán, DNBH phải:
  - Chủ động thực hiện ngay các biện pháp tự khôi phục khả năng thanh toán,
  - Báo cáo ngay Bộ Tài chính về thực trạng tài chính, nguyên nhân dẫn đến nguy cơ mất khả năng thanh toán và phương án khôi phục khả năng thanh toán,
  - củng cố tổ chức và hoạt động của doanh nghiệp,
  - Thực hiện phương án đã được Bộ Tài chính chấp thuận,
  - Thực hiện yêu cầu của Bộ Tài chính về việc khôi phục khả năng thanh toán.

#### Hoạt động đầu tư của doanh nghiệp bảo hiểm

Việc đầu tư vốn của doanh nghiệp bảo hiểm phải bảo đảm an toàn, hiệu quả và đáp ứng được yêu cầu chi trả thường xuyên cho các cam kết theo hợp đồng bảo hiểm.

DNBH chỉ được sử dụng vốn nhân rỗi của mình để đầu tư ở Việt Nam trong các lĩnh vực sau đây:

Các lĩnh vực đầu tư	DNBH nhân thọ, DNBH sức khỏe	DNBH phi nhân thọ, chi nhánh nước ngoài
Trái phiếu Chính phủ, tín phiếu/trái phiếu kho bạc, công trái, trái phiếu chính quyền địa phương, trái phiếu được Chính phủ bảo lãnh; gửi tiền tại các tổ chức tín dụng	Không hạn chế	Không hạn chế
Cổ phiếu, trái phiếu doanh nghiệp, chứng chỉ quỹ	Tối đa 50% vốn nhân rỗi từ dự phòng nghiệp vụ	Tối đa 35% vốn nhân rỗi từ dự phòng nghiệp vụ
Góp vốn vào các DN khác	Tối đa 20% vốn nhân rỗi từ dự phòng nghiệp vụ	Tối đa 35% vốn nhân rỗi từ dự phòng nghiệp vụ

Kinh doanh bất động sản	Tối đa 20% vốn nhàn rỗi từ dự phòng nghiệp vụ	Tối đa 10% vốn nhàn rỗi từ dự phòng nghiệp vụ
-------------------------	---	---

#### Chế độ kế toán, kiểm toán, báo cáo tài chính

- Chế độ kế toán theo pháp luật về kế toán.
- Quản trị tài chính theo nguyên tắc, chuẩn mực do Bộ Tài chính quy định.
- Báo cáo tài chính theo pháp luật quy định; báo cáo tài chính hàng năm do tổ chức kiểm toán độc lập xác nhận.
- Công khai báo cáo tài chính theo luật định.

#### 3.3.9 Chuyển giao hợp đồng bảo hiểm giữa các DNBH

Việc chuyển giao toàn bộ HĐBH của một hoặc một số nghiệp vụ bảo hiểm giữa các DNBH được thực hiện trong những trường hợp sau đây:

- a) DNBH có nguy cơ mất khả năng thanh toán;
- b) DNBH chia, tách, hợp nhất, sáp nhập, giải thể;
- c) Theo thỏa thuận giữa các DNBH.

Trong trường hợp DNBH có nguy cơ mất khả năng thanh toán, giải thể mà không thỏa thuận được việc chuyển giao HĐBH cho DNBH khác thì Bộ Tài chính chỉ định DNBH nhận chuyển giao.

Việc chuyển giao HĐBH được thực hiện theo các điều kiện sau đây:

- DNBH nhận chuyển giao đang kinh doanh nghiệp vụ bảo hiểm được chuyển giao;
- Các quyền và nghĩa vụ theo HĐBH được chuyển giao không thay đổi cho đến khi hết thời hạn HĐBH;
- Việc chuyển giao HĐBH phải kèm theo việc chuyển giao các quỹ và dự phòng nghiệp vụ liên quan đến toàn bộ HĐBH được chuyển giao.

Việc chuyển giao HĐBH được thực hiện theo thủ tục sau đây:

- DNBH chuyển giao HĐBH phải có đơn đề nghị chuyển giao HĐBH gửi Bộ Tài chính nêu rõ lý do, kế hoạch chuyển giao, kèm theo hợp đồng chuyển giao. Việc chuyển giao hợp đồng bảo hiểm chỉ được tiến hành sau khi đã được Bộ Tài chính chấp thuận bằng văn bản;
- Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày Bộ Tài chính chấp thuận việc chuyển giao HĐBH, doanh nghiệp chuyển giao HĐBH phải công bố về việc chuyển giao và thông báo cho BMBH bằng văn bản.



### 3.3.10 Bảo hiểm cho doanh nghiệp và người nước ngoài tại Việt Nam

Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, người nước ngoài làm việc tại Việt Nam có nhu cầu BH thì được lựa chọn tham gia BH tại DNBH hoạt động tại Việt Nam hoặc sử dụng dịch vụ BH qua biên giới.

## 3.4. QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ KINH DOANH BẢO HIỂM

Chính phủ: Thống nhất quản lý nhà nước về kinh doanh BH.

Bộ Tài chính: Chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về KDBH.

Các Bộ và cơ quan ngang Bộ: Phối hợp với Bộ Tài Chính trong việc xây dựng các chính sách chế độ liên quan đến kinh doanh BH.

Ủy ban nhân dân các cấp: Giải quyết các thủ tục liên quan đến việc thành lập và hoạt động của DNBH.

Thanh tra chuyên ngành BH: Thanh tra, tổ chức hoạt động thanh tra hoạt động KDBH.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 4. ĐẠI LÝ BẢO HIỂM



“Nếu có thể, tôi sẽ viết chữ BẢO HIỂM ở từng khu phố và trước mặt mọi người.”

Sir Winston Churchill

### 4.1. NGHỀ ĐẠI LÝ BẢO HIỂM

#### 4.1.1 Phương thức bán bảo hiểm

**Bán bảo hiểm trực tiếp:** là phương thức bán bảo hiểm trong đó khách hàng mua bảo hiểm trực tiếp từ Doanh nghiệp bảo hiểm mà không qua khâu trung gian. Người bán hàng là nhân viên của công ty, hưởng lương để bán bảo hiểm và phục vụ khách hàng.

**Bán bảo hiểm qua trung gian:** là phương thức bán bảo hiểm trong đó những người bán được hưởng hoa hồng bán sản phẩm qua việc tiếp xúc và tư vấn trực tiếp cho khách hàng. Phương thức bán bảo hiểm này có hai loại chính là bán bảo hiểm qua Đại lý và bán bảo hiểm qua môi giới.

- Đại lý BH:

- Là hoạt động giới thiệu, chào bán BH, thu xếp việc giao kết HĐBH và các công việc khác nhằm thực hiện HĐBH theo ủy quyền của DNBH.
- Được DNBH ủy quyền thực hiện các công việc liên quan hoạt động BH.
- Hưởng hoa hồng Đại lý do DNBH trả.
- Là kênh bán BH truyền thống và phổ biến nhất
- Môi giới BH:
  - Là việc cung cấp thông tin, tư vấn cho BMBH về sản phẩm BH, điều kiện BH, mức phí BH, DNBH và các công việc liên quan đến việc đàm phán, thu xếp và thực hiện HĐBH theo yêu cầu của BMBH.
  - Đại diện cho khách hàng tham gia BH, hưởng hoa hồng môi giới do DNBH trả.

#### 4.1.2 Khái niệm Đại lý bảo hiểm

Đại lý bảo hiểm là tổ chức, cá nhân được Doanh nghiệp bảo hiểm ủy quyền trên cơ sở hợp đồng.

Đại lý bảo hiểm để thực hiện hoạt động Đại lý bảo hiểm theo quy định của Luật kinh doanh bảo hiểm và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

#### 4.1.3 Nội dung hoạt động của Đại lý bảo hiểm

- Giới thiệu, chào bán bảo hiểm;
- Thu xếp việc giao kết hợp đồng bảo hiểm;
- Thu phí bảo hiểm;
- Thu xếp giải quyết bồi thường, trả tiền bảo hiểm khi xảy ra sự kiện BH;
- Thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến việc thực hiện HĐ BH.

#### 4.1.4 Nội dung hợp đồng Đại lý bảo hiểm

- Tên, địa chỉ của ĐLBH;
- Tên, địa chỉ của DNBH;
- Quyền và nghĩa vụ của DNBH và ĐLBH;
- Nội dung và phạm vi hoạt động ĐLBH
- Hoa hồng ĐLBH;
- Thời hạn hợp đồng;
- Nguyên tắc giải quyết tranh chấp.

#### 4.1.5 Điều kiện để trở thành Đại lý bảo hiểm

Cá nhân hoạt động Đại lý bảo hiểm phải có đủ các điều kiện sau đây:

- Là công dân Việt Nam thường trú tại Việt Nam;
- Đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ;
- Có chứng chỉ Đại lý BH.

Tổ chức hoạt động Đại lý bảo hiểm phải có đủ các điều kiện sau đây:

- Là tổ chức được thành lập và hoạt động hợp pháp;
- Nhân viên trong tổ chức Đại lý trực tiếp thực hiện hoạt động Đại lý BH phải có chứng chỉ đào tạo ĐLBH.

**ĐỐI TƯỢNG KHÔNG ĐƯỢC LÀM ĐẠI LÝ BẢO HIỂM:**

- Người đang bị truy cứu trách nhiệm hình sự; đang chấp hành hình phạt tù; bị tước quyền hành nghề Đại lý không được làm ĐLBH.
- Tổ chức, cá nhân không được đồng thời làm Đại lý cho DNBH khác nếu không được chấp thuận bằng văn bản của DNBH mà mình đang làm Đại lý.

#### 4.1.6 Chương trình đào tạo Đại lý bảo hiểm

Đào tạo Kiến thức chung:

- Kiến thức chung về BH.
- Pháp luật về kinh doanh BH.
- Trách nhiệm của ĐL, đạo đức hành nghề ĐL;
- Quyền và nghĩa vụ của DNBH và ĐLBH trong hoạt động ĐLBH
- Kỹ năng bán BH.

Đào tạo Phần sản phẩm:

- Nội dung cơ bản của sản phẩm BH.
- Thực hành nghề ĐLBH.

Cá nhân đã được cấp chứng chỉ ĐL nhưng không hoạt động ĐL trong thời hạn ba năm liên tục, nếu muốn tiếp tục hoạt động ĐL thì phải thực hiện thi lấy chứng chỉ ĐL mới.



#### 4.1.7 Vai trò của Đại lý bảo hiểm



#### 4.1.8 Quyền của Đại lý bảo hiểm

1. Lựa chọn và ký kết hợp đồng ĐLBH đối với DNBH theo quy định của pháp luật.  
ĐLBH có thể ký kết hợp đồng ĐLBH với DNBH, chi nhánh DNBH phi nhân thọ nước ngoài; không được ký kết hợp đồng ĐLBH với Văn phòng đại diện DNBH nước ngoài tại VN.
2. Tham dự các lớp đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ do DNBH tổ chức.
3. Được cung cấp thông tin cần thiết cho các hoạt động của mình và các điều kiện khác để thực hiện hợp đồng ĐLBH.
4. Hưởng hoa hồng và các quyền, lợi ích hợp pháp khác từ hoạt động Đại lý BH.
5. Được yêu cầu DNBH hoàn trả tiền ký quỹ hoặc tài sản thế chấp theo thoả thuận trong hợp đồng ĐLBH.

#### 4.1.9 Nghĩa vụ của Đại lý bảo hiểm

1. Thực hiện cam kết trong hợp đồng ĐLBH đã ký với DNBH.
2. Tham gia các khóa đào tạo nâng cao trình độ do DNBH tổ chức.
3. Giới thiệu, chào bán bảo hiểm; cung cấp các thông tin đầy đủ, chính xác cho BMBH; thực hiện theo phạm vi được ủy quyền trong hợp đồng ĐLBH.
4. Ký quỹ hoặc thế chấp tài sản cho DNBH nếu có thoả thuận trong hợp đồng ĐLBH.
5. Chịu sự kiểm tra giám sát của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và thực hiện đầy đủ nghĩa vụ về tài chính theo quy định của pháp luật.

#### CÁC HÀNH VI BỊ CẤM ĐỐI VỚI ĐẠI LÝ BẢO HIỂM:

- Thông tin, quảng cáo sai sự thật.

- Ngăn cản BMBH cung cấp các thông tin liên quan đến HDBH.
- Tranh giành khách hàng.
- Khuyến mại khách hàng dưới hình thức bất hợp pháp (ví dụ: *giảm phí, hoàn phí bảo hiểm cho khách hàng*).
- Xúi giục BMBH hủy bỏ HĐBH hiện có.
- Ký thay khách hàng.

#### 4.1.10 Quyền của doanh nghiệp bảo hiểm

1. Lựa chọn ĐLBH và ký kết hợp đồng ĐLBH
2. Quy định mức chi trả hoa hồng bảo hiểm theo các quy định của pháp luật.
3. Yêu cầu ĐLBH thanh toán phí bảo hiểm thu được theo thoả thuận trong HĐBH.
4. Nhận và quản lý tiền ký quỹ hoặc tài sản thế chấp của ĐLBH.
5. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện hợp đồng ĐLBH.
6. Được hưởng các QL hợp pháp khác từ hoạt động ĐLBH.

#### 4.1.11 Nghĩa vụ của Doanh nghiệp bảo hiểm

1. Tổ chức đào tạo và cấp chứng chỉ đào tạo Đại lý phù hợp với quy định của pháp luật.
2. Hướng dẫn và cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin, tài liệu cần thiết liên quan đến hoạt động ĐLBH.
3. Thực hiện các trách nhiệm phát sinh theo hợp đồng ĐLBH đã ký kết.
4. Thanh toán hoa hồng theo thoả thuận trong hợp đồng ĐLBH.
5. Chịu trách nhiệm về những thiệt hại hay tổn thất do hoạt động ĐLBH của DN gây ra theo thoả thuận trong hợp đồng ĐLBH.
6. Chịu sự kiểm tra giám sát của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với các hoạt động do ĐLBH của doanh nghiệp thực hiện.
7. Hoàn trả cho ĐLBH khoản tiền ký quỹ hoặc tài sản thế chấp theo thoả thuận.
8. Thông báo cho Bộ Tài chính và Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam danh sách các ĐLBH bị DNBH chấm dứt hợp đồng Đại lý do vi phạm pháp luật, quy chế hành nghề.

#### 4.1.12 Trách nhiệm của Doanh nghiệp bảo hiểm khi ĐLBH vi phạm HDDL

1. DNBH vẫn phải chịu trách nhiệm về HĐBH do ĐLBH thu xếp giao kết.
2. ĐLBH có trách nhiệm bồi hoàn cho DNBH các khoản tiền mà DNBH đã bồi thường cho NDBH.

#### 4.1.13 Hoa hồng bảo hiểm

- Hoa hồng bảo hiểm được DNBH trả theo quy định của Bộ Tài chính, bao gồm:

- Hoa hồng Đại lý bảo hiểm: trả cho Đại lý bảo hiểm.
- Hoa hồng môi giới bảo hiểm: trả cho Doanh nghiệp môi giới bảo hiểm.
- Bộ Tài chính quy định tỷ lệ hoa hồng ĐLBH **tối đa** đối với từng nghiệp vụ bảo hiểm:

*HĐBH thuộc nghiệp vụ BH nhân thọ cá nhân:*

Loại hình bảo hiểm nhân thọ	Tỷ lệ hoa hồng tối đa tính trên phí bảo hiểm (%)			
	Phương thức nộp phí BH định kỳ			Phương thức nộp phí 1 lần
	Năm HĐ 1	Năm HĐ 2	Các năm HĐ tiếp theo	
1. Bảo hiểm tử kỳ	40	20	15	15
2. Bảo hiểm sinh kỳ				
- Thời hạn BH từ 10 năm trở xuống	15	10	5	5
- Thời hạn BH trên 10 năm	20	10	5	5
3. Bảo hiểm hỗn hợp:				
- Thời hạn BH từ 10 năm trở xuống	25	7	5	5
- Thời hạn BH trên 10 năm	40	10	10	7
4. Bảo hiểm trọn đời	30	20	15	10
5. Bảo hiểm trả tiền định kỳ	25	10	7	7

*HĐHB thuộc nghiệp vụ BH nhân thọ nhóm:* Tỷ lệ hoa hồng tối đa bằng 50% các tỷ lệ tương ứng áp dụng cho các nghiệp vụ bảo hiểm nhân thọ cá nhân cùng loại.

HĐBH thuộc nghiệp vụ BH sức khỏe: TỶ LỆ HOA HỒNG TỐI ĐA là 20%.

*HĐBH thuộc nghiệp vụ BH liên kết chung:*

THỜI HẠN HỢP ĐỒNG	Tỷ lệ hoa hồng tối đa tính trên phí bảo hiểm (%)			
	Phương thức nộp phí bảo hiểm định kỳ			Phương thức nộp phí 1 lần và phí đóng thêm
	Năm HĐ thứ nhất	Năm HĐ thứ hai	Các năm HĐ tiếp theo	

Từ 10 năm trở xuống	25	7	5	5
Trên 10 năm	40	10	10	7

HĐBH thuộc nghiệp vụ BH liên kết đơn vị:

THỜI HẠN HỢP ĐỒNG	Tỷ lệ hoa hồng tối đa tính trên phí bảo hiểm (%)			
	Phương thức nộp phí bảo hiểm định kỳ			Phương thức nộp phí 1 lần và phí đóng thêm
	Năm HĐ thứ nhất	Năm HĐ thứ hai	Các năm HĐ tiếp theo	
Từ 10 năm trở lên	40	10	10	7

#### CÁC KHOẢN CHI CỦA DNBH CHO QUẢN LÝ ĐLBH

- Chi đào tạo ban đầu và thi cấp chứng chỉ Đại lý
- Chi đào tạo nâng cao kiến thức cho Đại lý
- Chi tuyển dụng Đại lý
- Chi khen thưởng
- Chi hỗ trợ Đại lý

## 4.2. ĐẠO ĐỨC NGHỀ ĐẠI LÝ BẢO HIỂM

### NHỮNG LỢI ÍCH “SỐNG CÒN” TRONG VIỆC TUÂN THỦ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP



#### 4.2.1 Văn bản pháp lý quy định đạo đức nghề Đại lý bảo hiểm

Các quy tắc về đạo đức hành nghề ĐLBH được quy định trong các văn bản pháp luật, hợp đồng Đại lý và các văn bản hướng dẫn của Công ty, bao gồm:

- Luật Kinh doanh Bảo hiểm (Luật số 24/2000/QH10)
- Luật Kinh doanh Bảo hiểm sửa đổi 2010
- Thông tư liên tịch 86/2014/TTLT-BTC-NHNNVN của Bộ Tài chính và NHNNVN ngày 02/07/2014: Hướng dẫn hoạt động Đại lý bảo hiểm của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cho doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ
- Quyết định 1871/QĐ-BTC công bố danh mục VB hết hiệu lực một phần (86/2014/TTLT-BTC-NHNN)
- Nghị định 73/2016/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Luật Kinh doanh bảo hiểm và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật kinh doanh bảo hiểm
- Thông tư 50/2017/TT-BTC (hiệu lực 01/07/2017) hướng dẫn thi hành nghị định 73/2016NĐ-CP
- Bộ quy tắc ứng xử dành cho Đại lý bảo hiểm nhân thọ
- Hợp đồng Đại lý
- Sổ tay đạo đức Đại lý

#### 4.2.2 Đạo đức nghề nghiệp và Quy tắc ứng xử dành cho Đại lý bảo hiểm

## BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ DÀNH CHO ĐẠI LÝ BẢO HIỂM NHÂN THỌ

Ban hành kèm theo Quyết định 032/2018/QĐ-HHBHVN ngày 28/12/2018.

### I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1: Định nghĩa

Điều 2: Mục đích của Bộ Quy tắc ứng xử

Bộ Quy tắc ứng xử này đặt ra các chuẩn mực ứng xử dành cho Đại lý bảo hiểm nhân thọ trong hoạt động Đại lý bảo hiểm nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp của hệ thống Đại lý bảo hiểm nhân thọ.

Hiệp hội khuyến khích các doanh nghiệp bảo hiểm ban hành các bộ quy tắc ứng xử/chuẩn mực đạo đức/chuẩn mực ứng xử hoặc hành nghề Đại lý bảo hiểm chi tiết phù hợp với đặc thù kinh doanh của mình trên cơ sở không trái với các quy định trong Bộ Quy tắc ứng xử này.

### II. CÁC QUY TẮC ỨNG XỬ DÀNH CHO ĐẠI LÝ BẢO HIỂM

Điều 3: Quy tắc ứng xử chung

1. Tuân thủ tất cả các quy định về hoạt động Đại lý theo quy định của pháp luật về kinh doanh bảo hiểm, quy định của Hiệp hội Bảo hiểm và quy định của Doanh nghiệp bảo hiểm.
2. Thực hiện nhiệm vụ Đại lý một cách công khai, minh bạch, trung thực, đúng theo quy định tại hợp đồng Đại lý.
3. Tư vấn chính xác về sản phẩm bảo hiểm và ích lợi lâu dài của bảo hiểm nhân thọ cũng như tư vấn cho khách hàng những sản phẩm bảo hiểm nhân thọ phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính cụ thể của khách hàng.
4. Luôn học tập, tìm hiểu hoặc tham gia các khóa đào tạo nâng cao nghiệp vụ, kỹ năng bán hàng của Đại lý.

Điều 4: Quy tắc ứng xử dành cho Đại lý trong quá trình thực hiện hoạt động Đại lý bảo hiểm

1. Đặt quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng lên trên quyền lợi của Đại lý.

Giải thích các thắc mắc của khách hàng trong phạm vi ủy quyền của Doanh nghiệp bảo hiểm.

2. Tôn trọng, niềm nở trong giao tiếp với khách hàng khi thực hiện tư vấn bảo hiểm;
3. Gặp gỡ trực tiếp với khách hàng tiềm năng, bên mua bảo hiểm và người được bảo hiểm để tư vấn, đánh giá khả năng tham gia bảo hiểm, phạm vi được bảo hiểm một cách trung thực, khách quan.



4. Giải thích, hướng dẫn đầy đủ, trung thực cho khách hàng về sản phẩm bảo hiểm, điều kiện bảo hiểm, rủi ro hoặc sự kiện được bảo hiểm, loại trừ bảo hiểm và các quyền và nghĩa vụ của khách hàng khi tham gia hợp đồng bảo hiểm.
5. Bàn giao hợp đồng bảo hiểm đúng thời gian quy định để đảm bảo quyền lợi của khách hàng về thời gian xem xét cân nhắc thực hiện hợp đồng bảo hiểm.
6. Cung cấp dịch vụ sau bán hàng của doanh nghiệp bảo hiểm cho khách hàng một cách chuyên nghiệp, nhanh chóng, đầy đủ và đảm bảo chất lượng.
7. Bảo mật các thông tin liên quan đến người tham gia bảo hiểm, hợp đồng bảo hiểm và doanh nghiệp bảo hiểm trừ khi được doanh nghiệp bảo hiểm hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền cho phép/yêu cầu bằng văn bản.

Điều 5: Quy tắc ứng xử dành cho Đại lý trong quan hệ với doanh nghiệp bảo hiểm

1. Thực hiện các hoạt động Đại lý bảo hiểm đầy đủ và chính xác theo nội dung và phạm vi mà doanh nghiệp bảo hiểm ủy quyền và không được sử dụng bất kỳ bên trung gian nào để chào bán các sản phẩm bảo hiểm.
2. Tuân thủ mọi nội quy, quy chế, quy định, hướng dẫn do doanh nghiệp bảo hiểm ban hành, bao gồm cả các yêu cầu về đào tạo.
3. Có trách nhiệm bảo quản các tài liệu, chứng từ, công cụ, thiết bị và phương tiện hỗ trợ hoạt động Đại lý bảo hiểm mà doanh nghiệp bảo hiểm cung cấp hoặc cho phép sử dụng.
4. Có trách nhiệm bảo mật thông tin kinh doanh của doanh nghiệp.
5. Cung cấp cho doanh nghiệp bảo hiểm tất cả các thông tin liên quan đến hoạt động của Đại lý hoặc liên quan đến các bên tham gia bảo hiểm mà Đại lý đã biết hoặc buộc phải biết.
6. Khi chấm dứt hợp đồng Đại lý, Đại lý phải ngừng ngay hoạt động Đại lý tại doanh nghiệp bảo hiểm, bàn giao tất cả các khoản tiền, sổ sách, chứng từ, tài liệu, vật dụng, phương tiện mà doanh nghiệp bảo hiểm đã giao cho Đại lý trước đây hoặc Đại lý đang quản lý.

Điều 6: Quy tắc ứng xử khác

1. Thực hiện nghĩa vụ nộp thuế theo đúng quy định của pháp luật.
2. Ứng xử chuyên nghiệp và tôn trọng Doanh nghiệp bảo hiểm, nhân viên, Đại lý của Doanh nghiệp bảo hiểm và của các Doanh nghiệp bảo hiểm khác trên thị trường. Không bình luận, chê bai hoặc dèm pha về hoạt động, sản phẩm của Doanh nghiệp bảo hiểm khác dưới mọi hình thức.

### III. CÁC HÀNH VI ĐẠI LÝ BẢO HIỂM KHÔNG ĐƯỢC THỰC HIỆN

Điều 7: Hành vi Đại lý không được thực hiện trong hoạt động Đại lý bảo hiểm

1. Tư vấn cho khách hàng những sản phẩm bảo hiểm không phù hợp với nhu cầu hoặc khả năng tài chính hoặc tình trạng sức khỏe của khách hàng.
2. Giới thiệu sai lệch về sản phẩm bảo hiểm, quy tắc, điều khoản bảo hiểm và doanh nghiệp bảo hiểm.

3. Tư vấn, xúi giục khách hàng che giấu hoặc ngăn cản khách hàng cung cấp các thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm.
4. Ngăn cản, lôi kéo, nói xấu, mua chuộc, đe dọa nhân viên, Đại lý hoặc khách hàng (kể cả Đại lý hoặc khách hàng của doanh nghiệp bảo hiểm khác) nhằm tranh giành khách hàng, tranh giành Đại lý.
5. Đề nghị hay xúi giục khách hàng vay hoặc rút một phần tiền từ hợp đồng bảo hiểm hiện có hoặc thay đổi, làm mất hiệu lực, chấm dứt hay hủy bỏ hợp đồng bảo hiểm đang có để tham gia hợp đồng bảo hiểm mới hoặc khoản đầu tư mới.
6. Khuyến mại khách hàng dưới hình thức như hứa hẹn giảm phí bảo hiểm, hoàn phí bảo hiểm hoặc các quyền lợi khác mà doanh nghiệp bảo hiểm không cung cấp cho khách hàng.
7. Chiếm giữ, chiếm dụng hoặc sử dụng bất kỳ khoản tiền nào của người tham gia bảo hiểm khi không có sự đồng ý của người tham gia bảo hiểm.
8. Ký thay hoặc giả mạo chữ ký của khách hàng hoặc để cho bên thứ ba không có thẩm quyền ký trên các văn bản của khách hàng kể cả có sự chấp thuận của khách hàng.
9. TỰ Ý hoặc để cho người khác không phải là người được ủy quyền hợp pháp của khách hàng kê khai trên các văn bản của khách hàng.
10. Tạo điều kiện, hoặc đồng thuận, hoặc cố ý bỏ qua việc khách hàng giả mạo hoặc tự mình tạo lập những thông tin hoặc chứng từ, tài liệu không chính xác hoặc không có thật liên quan tới việc giao kết, thực hiện hợp đồng bảo hiểm.
11. Sử dụng thông tin cá nhân của khách hàng mà Đại lý có được trong quá trình hoạt động Đại lý vào bất kỳ mục đích nào khác ngoài việc sử dụng cho hoạt động Đại lý của bản thân.

Điều 8: Hành vi Đại lý không được thực hiện trong quan hệ với doanh nghiệp bảo hiểm

1. Đưa ra bất kỳ đánh giá, nhận định hoặc phát ngôn nào liên quan đến các doanh nghiệp bảo hiểm, hoặc sản phẩm bảo hiểm hoặc bất kỳ sự kiện nào của doanh nghiệp bảo hiểm nếu không có bằng chứng xác thực cho sự việc hoặc sự kiện đó.
2. Tổ chức hoặc tham gia bất kỳ mạng lưới hoạt động Đại lý nào khác khi không có sự chấp thuận bằng văn bản của doanh nghiệp bảo hiểm mà Đại lý đang có hợp đồng Đại lý.
3. TỰ Ý tạo lập, giả mạo hoặc sửa đổi các tài liệu liên quan tới sản phẩm bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm hoặc các tài liệu, thông tin về doanh nghiệp bảo hiểm.
4. Đưa thêm cam kết liên quan đến nội dung hợp đồng bảo hiểm và chính sách hậu mãi của doanh nghiệp bảo hiểm mà chưa được doanh nghiệp bảo hiểm chấp thuận.
5. Sử dụng uy tín hoặc thương hiệu, nhãn hiệu, hình ảnh của doanh nghiệp bảo hiểm hoặc bất kỳ bên nào khác để thực hiện các hoạt động thu lợi bất chính hoặc lừa dối khách hàng.
6. Sao chụp, lưu giữ, tiết lộ, chuyển giao hay phát tán bất kỳ thông tin, tài liệu, giấy tờ nào mà Đại lý nhận được từ doanh nghiệp bảo hiểm, khách hàng hoặc biết được trong quá trình làm Đại lý bảo hiểm khi chưa có sự đồng ý của doanh nghiệp bảo hiểm và khách hàng.
7. Dồn hoặc chuyển các hợp đồng bảo hiểm cho Đại lý mà Đại lý này không thực hiện tư vấn,

giới thiệu chào bán nhằm để đạt tiêu chuẩn thi đua do doanh nghiệp bảo hiểm đề ra.

8. Giới thiệu, chào bán các sản phẩm bảo hiểm mà mình chưa đủ điều kiện bán theo quy định của pháp luật hoặc quy định của doanh nghiệp bảo hiểm.

#### IV. XỬ LÝ KỶ LUẬT VÀ ĐƯA TÊN ĐẠI LÝ VÀO DANH SÁCH ĐẠI LÝ VI PHẠM

Điều 9: Các Doanh nghiệp bảo hiểm có quyền ra Quyết định hoặc đề nghị Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam đưa tên Đại lý vào Danh sách Đại lý vi phạm khi Đại lý vi phạm bất kỳ các hành vi nào trong số các hành vi được liệt kê dưới đây:

1. Đồng thời là Đại lý của Doanh nghiệp bảo hiểm khác khi không có sự đồng ý của doanh nghiệp bảo hiểm đang làm Đại lý hoặc chưa chấm dứt Hợp đồng Đại lý hiện tại.
2. Chiếm giữ/chiếm đoạt bất kỳ khoản tiền nào liên quan đến hợp đồng bảo hiểm trái quy định của pháp luật và/hoặc quy định của Doanh nghiệp bảo hiểm.
3. Thông tin, quảng cáo sai sự thật về nội dung, phạm vi, tình hình hoạt động hoặc sản phẩm bảo hiểm của Doanh nghiệp bảo hiểm.
4. Ngăn cản bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm cung cấp thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm hoặc xúi giục bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm và/hoặc người nhận quyền lợi bảo hiểm không kê khai hoặc kê khai sai lệch thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm.
5. Tranh giành khách hàng dưới các hình thức ngăn cản, lôi kéo, mua chuộc, đe dọa nhân viên, Đại lý hoặc khách hàng của Doanh nghiệp bảo hiểm khác.
6. Giảm phí bảo hiểm, hoàn phí bảo hiểm, đóng phí bảo hiểm thay cho khách hàng trái với quy định của Doanh nghiệp bảo hiểm.
7. Xúi giục khách hàng để mất hiệu lực, chấm dứt hiệu lực, hủy bỏ hợp đồng bảo hiểm đang có hiệu lực dưới mọi hình thức.
8. Sử dụng thương hiệu của Doanh nghiệp bảo hiểm vào các mục đích hoặc giao dịch khác ngoài Hoạt động Đại lý bảo hiểm được ủy quyền; Tự ý sửa chữa, thay đổi nội dung tài liệu do Doanh nghiệp bảo hiểm ban hành hoặc tự ý thực hiện các quảng cáo có nội dung liên quan đến thương hiệu của Doanh nghiệp bảo hiểm mà không được Doanh nghiệp bảo hiểm đó chấp nhận.
9. Giả mạo chữ ký hoặc giả mạo hồ sơ hoặc ký thay hoặc để bên thứ ba không có thẩm quyền ký thay bất cứ hồ sơ, chứng từ nào của khách hàng/Đại lý khác kể cả trường hợp được khách hàng/Đại lý khác chấp thuận hoặc thông đồng với khách hàng/Đại lý khác làm giả hồ sơ, tài liệu liên quan đến bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm, người nhận quyền lợi bảo hiểm, hợp đồng bảo hiểm, hợp đồng Đại lý bảo hiểm.
10. Cung cấp các chứng từ tài liệu, bằng cấp giả mạo hoặc đã bị sửa chữa hoặc tẩy xóa liên quan đến cá nhân Đại lý hoặc cung cấp các thông tin không trung thực liên quan đến Đại lý để được Hoạt động Đại lý bảo hiểm.
11. Các hành vi trục lợi hay gian lận bảo hiểm với tư cách khách hàng hoặc Đại lý bao gồm:
  - a) Thông đồng với người thụ hưởng quyền lợi bảo hiểm hoặc bất cứ người nào khác để được

giải quyết bồi thường bảo hiểm, được trả tiền bảo hiểm cho bản thân Đại lý hoặc người khác trái quy định của hợp đồng bảo hiểm và pháp luật;

b) Giả mạo, cố ý làm sai lệch tài liệu, thông tin trong hồ sơ yêu cầu bồi thường, yêu cầu trả tiền bảo hiểm;

c) Tự gây thiệt hại cho mình hoặc thông đồng với bất cứ người nào để gây thiệt hại về tính mạng, sức khỏe của người được bảo hiểm để hưởng quyền lợi bảo hiểm;

d) Các hành vi trục lợi, gian lận bảo hiểm khác theo quy định của pháp luật.

12. Không thực hiện hoàn trả đầy đủ, đúng hạn cho Doanh nghiệp bảo hiểm các khoản nợ bằng tiền (hoặc được quy thành tiền), tài sản khác (phiếu thu, ipad, máy POS,...) liên quan đến hoặc phục vụ cho Hoạt động Đại lý bảo hiểm mà Đại lý đã cam kết hoàn trả hoặc phải hoàn trả theo thông báo của Doanh nghiệp bảo hiểm. Đại lý bị coi là vi phạm bất kể việc Doanh nghiệp bảo hiểm có thu hồi được khoản nợ sau này hay không.

13. Để cho người khác sử dụng Mã số Đại lý của mình hoặc sử dụng Mã số Đại lý của người khác để thực hiện Hoạt động Đại lý bảo hiểm.

14. Bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc phải chấp hành hình phạt tù hoặc bị tòa án tước quyền hành nghề vì phạm các tội theo quy định của pháp luật không được ký kết Hợp đồng Đại lý bảo hiểm.

15. Các hành vi khác được nêu tại các văn bản sửa đổi, bổ sung Quy chế AVICAD do Hiệp hội Bảo hiểm ban hành.

## V. HIỆU LỰC, SỬA ĐỔI VÀ BỔ SUNG BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 10: Hiệu lực thi hành

Bộ Quy tắc ứng xử này có hiệu lực kể từ ngày 2/1/2019 và thay thế Bộ Tiêu chuẩn đạo đức dành cho Đại lý bảo hiểm nhân thọ ban hành kèm theo Quyết định 033/QĐ-HHBHVN/2016 ngày 29/08/2016 của Hiệp hội.

Điều 11: Sửa đổi và bổ sung

Hàng năm, các doanh nghiệp bảo hiểm cùng với Hiệp hội sẽ xem xét và điều chỉnh Bộ Quy tắc ứng xử nếu cần thiết để đảm bảo Bộ Quy tắc ứng xử luôn luôn được cập nhật phù hợp với tình hình thực tế của thị trường bảo hiểm nhân thọ Việt Nam và phù hợp với quy định của pháp luật.

Mọi sửa đổi, bổ sung đối với Bộ Quy tắc ứng xử phải được các doanh nghiệp bảo hiểm chấp thuận theo nguyên tắc đa số quá bán.



## SỔ TAY ĐẠO ĐỨC ĐẠI LÝ

Cầm nang giúp Đại lý hành xử đúng chuẩn mực đạo đức và phát triển sự nghiệp lâu dài với Manulife Việt Nam.

Manulife Financial đạt được những thành công như ngày hôm nay là nhờ các đặc tính ưu việt của sản phẩm bảo hiểm và chất lượng dịch vụ tuyệt hảo do Đại lý của công ty cung cấp cho khách hàng. Những chuẩn mực đạo đức này phải được duy trì nhằm giữ gìn danh tiếng của Công ty về tính chất công bằng và cách cư xử đạo đức đối với khách hàng, đồng thời làm tăng hơn nữa số lượng khách hàng trong tương lai.

Là Đại lý của Manulife Việt Nam, anh/chị giữ một cương vị đầy trọng trách và được mọi người

gửi gắm niềm tin. Anh/chị nên luôn luôn làm việc với tính trung thực và lương thiện. Hãy quan tâm đến khách hàng của anh/chị hơn cả chính bản thân mình. Anh/chị không được làm việc cho công ty bảo hiểm khác trong khi đang làm Đại lý của Manulife Việt Nam nếu không có sự chấp thuận bằng văn bản của Công ty.

Cuốn Sổ Tay Đạo Đức Người Đại lý này nhằm giúp anh/chị xác định rõ trách nhiệm của mình khi giữ một vị trí đầy trọng trách là Đại lý Công ty. Hơn nữa, nguyên tắc đạo đức trong kinh doanh của Công ty sẽ hướng dẫn cho anh/chị biết cách giao dịch với người yêu cầu mua bảo hiểm, bên mua bảo hiểm, người yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm và với công chúng nói chung.

### **TUYỂN DỤNG NGƯỜI TRONG GIA ĐÌNH**

Việc thuê hay quản lý những thành viên trong gia đình có thể dẫn đến những mâu thuẫn về thu nhập và phân biệt đối xử, do vậy những thành viên trong gia đình sẽ không được đặt dưới sự giám sát trực tiếp hoặc gián tiếp của những người khác trong gia đình (như vợ chồng, con cái, anh chị em ruột, cha mẹ) của người đó.

### **QUY TRÌNH BÁN BẢO HIỂM**

Anh/chị đại diện cho Manulife Việt Nam để truyền đạt thông tin đầy đủ và chính xác về sản phẩm và dịch vụ của Công ty tới khách hàng. Anh/chị cần cố gắng đạt được và duy trì kiến thức, kỹ năng đã có để tư vấn một cách chuyên nghiệp về những sản phẩm, dịch vụ của Công ty và giúp khách hàng thỏa mãn các nhu cầu và đạt được mục tiêu về tài chính của họ. Việc giới thiệu sản phẩm và dịch vụ của anh/chị nên dựa trên sự phân tích thấu đáo những nhu cầu, mục tiêu tài chính của khách hàng để đưa ra giải pháp tốt nhất thỏa mãn các nhu cầu đó.

Anh/chị phải có những bước trình bày hợp lý để đảm bảo rằng khách hàng của anh/chị hiểu rõ những sản phẩm dịch vụ anh/chị giới thiệu. Anh/chị phải nêu đầy đủ các đặc điểm và quyền lợi một cách chính xác, giải thích đầy đủ nghĩa vụ, điều kiện, chi phí và những yêu cầu của những sản phẩm và dịch vụ để khách hàng tiềm năng có thể đưa ra quyết định. Anh/chị đừng bao giờ miêu tả sai, hoặc có những so sánh không chính xác, không đầy đủ hoặc sai lệch về bất kỳ công ty bảo hiểm nào hoặc những sản phẩm của họ. Anh/chị đừng bao giờ xúi giục một khách hàng nào hay bên mua bảo hiểm nào của Manulife Việt Nam hoặc những công ty khác thay đổi, làm mất hiệu lực, hay hủy bỏ hợp đồng hiện có. Anh/chị đừng bao giờ tìm cách hạ chi phí bảo hiểm hoặc dụ dỗ bằng vật chất với bất kỳ người mua bảo hiểm của Công ty.

Anh/chị không được chia sẻ khách hàng của Đại lý khác và cũng đừng san sẻ khách hàng của mình cho Đại lý khác. Anh/chị không được bán bảo hiểm cho các Đại lý bảo hiểm khác hoặc cho gia đình

của họ khi chưa báo cáo cho Công ty và chưa được Công ty chấp thuận bằng văn bản.

Anh/chị chỉ sử dụng TÀI LIỆU BÁN BẢO HIỂM được phép sử dụng, kể cả những tài liệu minh họa dành riêng cho khách hàng tiềm năng, để cung cấp thông tin và hướng dẫn khách hàng về các sản phẩm và dịch vụ bảo hiểm mà anh/chị đang giới thiệu.

### **SỰ THAY THẾ HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM**



Anh/chị không được xúi giục bất kỳ bên mua bảo hiểm nào thay thế hợp đồng bảo hiểm hiện tại của người này trừ khi anh/chị tin rằng việc thay thế này là có lợi nhất cho bên mua bảo hiểm và bên mua bảo hiểm phải hiểu rõ hậu quả tài chính của việc thay thế hợp đồng bảo hiểm. Bên mua bảo hiểm phải thể hiện sự đồng ý thay thế hợp đồng bảo hiểm bằng văn bản theo quy định của pháp luật hiện hành, hoặc quy định riêng của ngành bảo hiểm nhân thọ. Thay thế hợp đồng bảo hiểm gồm: chấm dứt hợp đồng bảo hiểm để lĩnh giá trị hoàn lại, hoặc thay đổi để hưởng số tiền bảo hiểm giảm, hoặc kéo dài thời hạn hợp đồng bảo hiểm, hoặc chấm dứt hợp đồng bảo hiểm hiện tại để mua một sản phẩm bảo hiểm mới cùng với công ty bảo hiểm hoặc với một công ty bảo hiểm khác.

Anh/chị phải nêu rõ giao dịch thay thế hợp đồng bảo hiểm này trong đơn yêu cầu mua sản phẩm bảo hiểm mới.

### QUY TRÌNH KHAI THÁC BẢO HIỂM

Khi tiếp xúc với khách hàng tiềm năng, anh/chị phải cung cấp cho họ một bản Hiến Chương Khách Hàng của Công ty để họ tham khảo. Anh/chị cũng phải hoàn tất bản phân tích nhu cầu và bản dự thảo hợp đồng đối với hợp đồng bán cho khách và để khách hàng ký xác nhận trên những tài liệu này.

Sau khi một khách hàng tiềm năng quyết định mua bảo hiểm, anh/chị có nhiệm vụ cung cấp cho Công ty các thông tin liên quan đến khách hàng để các chuyên viên thẩm định của Công ty có thể thẩm định rủi ro và quyết định có cấp hợp đồng bảo hiểm hay không một cách hiệu quả. Anh/chị

phải cung cấp cho Công ty đầy đủ các thông tin về người được bảo hiểm và bất kỳ thông tin nào mà anh/chị biết có liên quan đến việc Công ty chấp nhận và phân loại rủi ro và việc Công ty giải quyết quyền lợi bảo hiểm. Tất cả những sửa đổi trong đơn yêu cầu bảo hiểm phải được khách hàng mua bảo hiểm xác nhận và ký nháy.

Anh/chị phải nhanh chóng giao nộp toàn bộ các yêu cầu bảo hiểm đã được điền đầy đủ cho Công ty. Nếu trong thời gian sau khi đơn yêu cầu được điền đầy đủ đã được nộp và trước khi Công ty cấp hợp đồng bảo hiểm hoặc trước khi giao hợp đồng mà anh/chị được biết bất kỳ thông tin nào có thể ảnh hưởng đến việc thẩm định đơn yêu cầu bảo hiểm, thì anh/chị phải giữ lại hợp đồng và phải nhanh chóng cung cấp thông tin này cho Công ty. Khi được Công ty yêu cầu chuyển giao hợp đồng bảo hiểm cho bên mua bảo hiểm mà bên mua bảo hiểm đã trả phí bảo hiểm đầy đủ, thì anh/chị phải khẩn trương chuyển giao các hợp đồng này cho bên mua bảo hiểm trong thời hạn quy định, trừ trường hợp như đã trình bày ở trên. Anh/chị có nhiệm vụ giải thích rõ ràng các quy định về quyền “Từ chối tham gia bảo hiểm” (thời hạn 21 ngày) cho bên mua bảo hiểm.

### CHỮ KÝ

Để Manulife Việt Nam có được các chữ ký chính xác của mỗi người, Đại lý không được ký thay cho khách hàng trên bất kỳ chứng từ nào, mà chỉ ký làm chứng cho chữ ký của khách hàng ở các chứng từ đúng theo quy trình thực hiện.

### QUẢN LÝ TIỀN



Mỗi Đại lý của Manulife Việt Nam phải biết phân biệt sự khác nhau giữa tiền cá nhân của mình với tiền của khách hàng hoặc của người hưởng quyền lợi bảo hiểm và tiền Công ty. Anh/chị được thu các khoản phí bảo hiểm mà anh/chị được phép thu, và cấp phiếu thu sau khi thu khoản phí bảo hiểm đó, giữ khoản phí bảo hiểm này và nhanh chóng chuyển số tiền đó về Công ty trong vòng 3 ngày làm việc. Trong mọi trường hợp, anh/chị không bao giờ được phép thay mặt bên mua bảo hiểm đóng phí bảo hiểm. Mọi vi phạm quy định về quản lý tiền thu của Công ty hoặc tiền của khách hàng đều bị xem là vi phạm nghiêm trọng và sẽ bị xử lý nghiêm khắc theo quy định của Công ty và theo quy định luật pháp hiện hành.

### **PHỤC VỤ HẬU MÃI ĐỐI VỚI BÊN MUA BẢO HIỂM**

Là Đại lý của Manulife Việt Nam, anh/chị có nhiệm vụ cung cấp dịch vụ cho khách hàng sau khi hợp đồng bảo hiểm đã được cấp. Tất cả yêu cầu của bên mua bảo hiểm liên quan đến việc thay đổi các điều kiện và điều khoản của hợp đồng bảo hiểm và của các giao dịch tài chính theo quy định của hợp đồng bảo hiểm phải được giải quyết nhanh chóng, chuyên nghiệp, chu đáo, và luôn luôn được thể hiện dưới dạng văn bản thích hợp. Anh/chị phải nhanh chóng giao tới khách hàng của anh/chị tất cả những chứng từ của Công ty liên quan đến khách hàng. Nguyên tắc chung là anh/chị không nên lưu giữ hợp đồng bảo hiểm của khách hàng vì lý do an toàn hoặc vì bất kỳ lý do nào khác.

Khi có yêu cầu của khách hàng, anh/chị nên soạn thảo yêu cầu đó dưới dạng văn bản và xin ý kiến chấp thuận của Công ty bằng văn bản đối với yêu cầu của khách hàng. Anh/chị không bao giờ được sử dụng địa chỉ bưu điện của anh/chị hay địa chỉ của bất kỳ người thứ ba nào thay cho địa chỉ của bên mua bảo hiểm khi chưa có chấp thuận bằng văn bản của Công ty.

Anh/chị phải nhanh chóng chuyển cho Công ty tất cả thư thắc mắc khiếu nại của khách hàng mà anh/chị nhận được. Thư thắc mắc khiếu nại là bất kỳ thư nào có nội dung phê bình về Công ty hoặc Đại lý do bên mua bảo hiểm, khách hàng, người thụ hưởng, người đại diện hợp pháp của họ, hoặc bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào gửi tới.

### **BẢO MẬT**

Trong cương vị một Đại lý Manulife Việt Nam, anh/chị sẽ biết những thông tin mật về khách hàng của anh/chị và về Công ty. Do đó anh/chị có nghĩa vụ bảo mật toàn bộ các thông tin bảo mật liên quan đến khách hàng, người thụ hưởng quyền lợi bảo hiểm và Công ty, và chỉ cung cấp những thông tin bảo mật cho những người được quyền biết thông tin bảo mật.

### **TUÂN THỦ CÁC QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT VÀ CỦA CÔNG TY**

Anh/chị phải tuân thủ tất cả các quy định của pháp luật và của Công ty điều chỉnh việc bán các sản phẩm bảo hiểm của công ty và phải theo đúng các quy định tại Sổ Tay Đạo Đức Của Người Đại lý.

Trong khi làm Đại lý cho Manulife Việt Nam, anh/chị không được làm Đại lý hoặc tham gia bất kỳ hoạt động nào có bản chất tương tự tại công ty bảo hiểm khác trừ khi được Công ty chấp thuận bằng văn bản. Trong khi làm Đại lý cho Manulife Việt Nam và kể cả sau khi chấm dứt hợp đồng Đại lý, anh/chị không được dùng bất cứ hình thức nào để lôi kéo các Đại lý khác của Công ty rời khỏi hoặc chấm dứt hợp đồng Đại lý với Công ty vì bất cứ lý do gì hoặc để gia nhập một công ty bảo hiểm khác. Mọi vi phạm đối với quy định này đều bị xem là vi phạm nghiêm trọng và sẽ bị xử



lý nghiêm khắc theo quy định của Công ty và theo quy định luật pháp hiện hành.

## VI PHẠM ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP

Công ty yêu cầu anh/chị phải tuân thủ các quy định và thủ tục của Công ty. Điều này là cơ sở để Công ty có thể đảm bảo thực hiện được cam kết cung cấp các sản phẩm bảo hiểm cho người tiêu dùng một cách chuyên nghiệp và trung thực. Nhằm bảo vệ uy tín của Công ty, bất kỳ Đại lý nào vi phạm quy định về đạo đức nghề nghiệp được quy định tại đây đều bị xử lý thích đáng. Bất kỳ hành vi vi phạm pháp luật hoặc vi phạm đạo đức nghề nghiệp của Đại lý đều có thể dẫn đến việc Đại lý bị đình chỉ không được làm Đại lý hoặc có thể bị truy tố theo pháp luật.

## LỜI KẾT

*“Kinh doanh tốt bắt đầu từ đạo đức tốt!”.*

“Khách hàng trên hết” là một nguyên tắc kinh doanh tốt đã được chứng minh từ lâu nay. Trong công việc kinh doanh của chúng ta, điều đó có nghĩa là cung cấp cho khách hàng những lời khuyên tốt nhất mà chúng ta có thể tư vấn dựa trên sự hiểu biết về nhu cầu của khách hàng, giúp khách hàng có một sự lựa chọn tốt nhất, luôn hành xử với tính trung thực cao nhất khi tiếp xúc với khách hàng và với nhau.

Trách nhiệm mà chúng ta được ủy thác là tư vấn cho khách hàng về vấn đề an toàn tài chính. Nhiều người không hiểu cặn kẽ tường tận về những vấn đề tài chính, đặc biệt là về những vấn đề bảo hiểm và trợ cấp. Họ tin cậy vào những lời khuyên chuyên nghiệp và tin tưởng vào những kiến thức của anh/chị về những vấn đề tài chính của họ. Chính vì vậy, anh/chị hãy chứng tỏ rằng lòng tin và sự tín nhiệm khách hàng dành cho những người có trình độ chuyên nghiệp như anh/chị sẽ được đền đáp xứng đáng.

Yếu tố để đưa Manulife trở thành công ty bảo hiểm nhân thọ chuyên nghiệp nhất trên thế giới chính là do Manulife luôn luôn hoạt động trung thực ở mức độ cao nhất và luôn tuyệt đối tuân thủ các quy định của đạo đức nghề nghiệp. Đối với chúng tôi điều này là chân lý, và chúng tôi tin tưởng rằng khách hàng cũng chia sẻ suy nghĩ này của chúng tôi.

Quyển sổ tay này được soạn ra nhằm giúp anh/chị hiểu những mong đợi của chúng tôi đối với anh/chị khi làm một Đại lý chuyên nghiệp của Manulife Việt Nam. Xin anh/chị hãy đọc kỹ, suy ngẫm và thực hiện những nguyên tắc trên. Điều này sẽ giúp chúng ta trở thành những người dẫn đầu như mong muốn của chính chúng ta.

*Chúc anh/chị luôn luôn thành công!*

Tổng Giám đốc (đã ký)

## BÀI TẬP TÌNH HUỐNG

**1.** Khách hàng A tham gia HDBH với công ty Manulife. Anh A cho biết, anh được Đại lý tư vấn sản phẩm BH, nhưng anh đã nhờ vợ ký tên thay trong các giấy tờ hồ sơ yêu cầu bảo hiểm. Trong trường hợp này, theo anh/chị, Đại lý có lỗi hay không có lỗi? Tại sao?

TRẢ LỜI: .....

**2.** Đại lý A mời chị Lan tham gia hội thảo khách hàng và đã tư vấn sản phẩm bảo hiểm cho chị Lan. Chị Lan rất thích sản phẩm này và đồng ý tham gia cho bản thân. Đại lý A hướng dẫn chị Lan điền đơn yêu cầu BH. Tuy nhiên, chị Lan muốn về trao đổi với chồng trước khi ký HDBH và đã đề nghị Đại lý đưa bộ hồ sơ cho mình mang về nhà và hẹn ngày Đại lý đến lấy hồ sơ và thu tiền. Vài ngày sau, Đại lý đến nhà khách hàng nhận bộ hồ sơ (đã có sẵn chữ ký khách hàng) và mang về nộp cho Công ty. Theo bạn, Đại lý A có vi phạm quy định về chữ ký không? Tại sao?:

TRẢ LỜI: .....

**3.** Đại lý B đã tư vấn sản phẩm bảo hiểm cho cô Mai và cô Mai đã đồng ý tham gia cho con gái. Tuy nhiên, con gái cô Mai hiện đang du học ở Mỹ nên Đại lý B không gặp được. Cô Mai đã cung cấp các thông tin cá nhân về con gái. Đại lý B hướng dẫn cô Mai điền hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và để cô Mai ký tên thay con gái trong hồ sơ và các giấy tờ liên quan. Đại lý B đã vi phạm những quy định nào về tiêu chuẩn đạo đức Đại lý:

A. Vi phạm quy định về tư vấn và thiết lập hợp đồng BH.

B. Vi phạm quy định về chữ ký.

C. Cả 2 câu trên đều đúng.

TRẢ LỜI: .....

**4.** Khách hàng liên hệ với Đại lý C yêu cầu đến thu phí BH tái tục gấp vì khách hàng chuẩn bị đi công tác. Nhân ở gần nhà khách hàng, Đại lý C đã đến nhà khách hàng thu tiền BH và viết biên nhận tay cho khách hàng, hẹn mang về công ty nộp sẽ giao lại phiếu thu cho khách hàng. Theo anh/chị, lựa chọn nào dưới đây là đúng:

- A. Đại lý C vi phạm quy định khi đi thu phí tái tục cho khách hàng mà chưa được sự đồng ý của công ty.
- B. Đại lý C vi phạm quy định khi tự phát hành phiếu thu không hợp lệ cho khách hàng.
- C. Đại lý C đã nộp tiền vào Công ty đúng thời gian quy định và giao lại cho KH phiếu thu như đã hẹn, nên không vi phạm quy định công ty.
- D. Câu A và B đều đúng.

TRẢ LỜI: .....

.....

.....

**5.** Khách hàng X bị tai nạn giao thông trên đường đi làm, phải vào viện phẫu thuật. Khách hàng X đã liên hệ với Đại lý Y yêu cầu hỗ trợ thủ tục giải quyết quyền lợi BH. Đại lý Y hướng dẫn khách hàng thu thập hồ sơ bệnh án, giấy ra viện và hẹn ngày đến nhận hồ sơ. Do bận nhiều việc, Đại lý Y đã quên không nộp hồ sơ của khách hàng vào công ty để yêu cầu giải quyết quyền lợi BH.

Khách hàng X nghĩ mình sẽ được công ty chi trả quyền lợi BH và sẽ dùng số tiền này để nộp phí tái tục cho hợp đồng, nên anh đã không nộp phí tái tục bằng tiền mặt. Hợp đồng của khách hàng X đã được vay phí bảo hiểm tự động và khách hàng X phải trả lãi cho số tiền vay này.

Theo anh/chị, Đại lý Y đã:

- A. Thiếu trách nhiệm trong việc phục vụ khách hàng, làm ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng khi khách hàng phải nộp tiền lãi cho khoản vay phí bảo hiểm tự động.
- B. Có trách nhiệm trong việc phục vụ khách hàng. Đại lý sẽ nộp cho Công ty hồ sơ yêu cầu quyền lợi bồi thường cho khách hàng vì vẫn còn trong thời hạn giải quyết bồi thường.

TRẢ LỜI: .....

.....

.....

#### 4.2.3 Các hình thức kỷ luật đối với Đại lý vi phạm đạo đức hành nghề Đại lý bảo hiểm

Tùy theo mức độ vi phạm, Đại lý có thể phải nhận các mức kỷ luật sau:

- Cảnh cáo miệng;
- Thư nhắc nhở;
- Cảnh cáo bằng văn bản;
- Chấm dứt hợp đồng Đại lý.



Đại lý sẽ có thời gian thử thách là mười hai (12) tháng đối với hình thức cảnh cáo bằng văn bản. Trong thời gian này, nếu Đại lý tái phạm hoặc vi phạm hình thức kỷ luật khác, Đại lý sẽ bị xử lý cho cả hai lỗi theo hướng tăng nặng với hình thức kỷ luật: cảnh cáo bằng văn bản hoặc chấm dứt HĐĐL.

Ngoài ra, Đại lý có thể phải chịu các hình thức kỷ luật bổ sung sau đây:

- Đưa vào danh sách theo dõi thẩm định
- Không thăng cấp
- Giáng cấp
- Đình chỉ bán sản phẩm bảo trợ
- Không cho tham gia thi đua và/hoặc thu hồi tiền thưởng thi đua
- Thu hồi hoa hồng, trợ cấp
- Đưa vào danh sách đen AVICAD
- Tiến hành các thủ tục tố tụng bao gồm khởi kiện, tố cáo, yêu cầu điều tra hình sự (nếu cần).

## 5. CHÍNH SÁCH TUÂN THỦ CỦA MANULIFE



**“Hãy có trách nhiệm với cuộc đời mình. Hãy biết rằng chính bạn là người sẽ đưa bạn tới nơi bạn muốn đến chứ không phải ai khác.”**

**LES BROWN**

## 5.1. CHÍNH SÁCH PHÒNG CHỐNG RỬA TIỀN VÀ TÀI TRỢ KHỦNG BỐ

Rửa tiền (*Money laundering*) là việc hợp pháp hoá các khoản tiền hoặc tài sản thu được từ các hoạt động bất hợp pháp hoặc tội phạm.

Việc rửa tiền được thực hiện qua 3 giai đoạn:

- 1. Giai đoạn đưa vào lưu thông (Placement):** người rửa tiền tìm cách đưa lợi nhuận phi pháp của họ vào hệ thống tài chính, thường bằng cách chia nhỏ khoản tiền mặt lớn thành những khoản nhỏ và ít đáng ngờ hơn. Đối với bảo hiểm, giai đoạn đưa vào lưu thông được thực hiện bằng cách dùng tiền mặt (có nguồn gốc bất hợp pháp) để mua hợp đồng bảo hiểm, thanh toán phí bảo hiểm hoặc các phí bảo hiểm đóng thêm.
- 2. Giai đoạn phân tán lòng vòng (Layering):** sau khi tiền đã được đưa vào hệ thống tài chính, người rửa tiền sẽ tiến hành các hoạt động chuyển đổi hoặc luân chuyển nguồn tiền để tách chúng ra khỏi nguồn gốc phạm tội, ví dụ mua hợp đồng bảo hiểm và hủy bỏ hợp đồng hoặc từ chối (trong thời hạn cân nhắc); vay/tạm ứng giá trị hợp đồng và thanh toán lại bằng tiền mặt;...
- 3. Giai đoạn hợp nhất (Integration):** các nguồn tiền hòa nhập lại vào nền kinh tế hợp pháp và có thể sử dụng cho mọi mục đích.

Tài trợ khủng bố: bao gồm kêu gọi, huy động hoặc cung cấp tiền bạc nhằm hỗ trợ hoạt động hoặc tổ chức khủng bố. Khoản tiền có thể bắt nguồn từ cả nguồn hợp pháp và phi pháp.

Rủi ro của rửa tiền và tài trợ khủng bố đối với Manulife là gì?

Tội phạm rửa tiền và tài trợ khủng bố có thể tìm cách sử dụng, sản phẩm, dịch vụ và kênh phân phối của Manulife cho mục đích rửa tiền và tài trợ khủng bố.

1. Sản phẩm: Một số đặc tính sản phẩm có thể làm tăng mức độ rủi ro hiện hữu (ví dụ: cho phép gửi tiền dễ dàng, tăng giá trị tiền mặt nhanh chóng, v.v ...).
2. Khách hàng: Một số đối tượng khách hàng nhất định có nguy cơ cao về rửa tiền hơn những người khác (ví dụ: Chính khách).
3. Kênh phân phối: Các sản phẩm được phân phối hoặc phục vụ thông qua một số kênh nhất định có thể gây ra rủi ro ML/TF cao hơn (ví dụ: kênh bán hàng trực tuyến).
4. Địa lý: Việt Nam là một quốc gia có nguy cơ cao.
5. Giao dịch: Diễn hình về phương thức giao dịch có rủi ro cao là thanh toán bằng tiền mặt hoặc tương đương hoặc bởi bên thứ ba không xác định.
6. Yếu tố khác: Phương pháp đánh giá rủi ro ML/TF còn tính đến một số yếu tố khác có thể ảnh hưởng rủi ro hiện hữu cho Công ty (như thay đổi chiến lược chính của Công ty hoặc nhân sự AML/ATF chủ chốt, sự tăng trưởng đáng kể của số lượng khách hàng, v.v).

### QUY ĐỊNH CỦA LUẬT PHÁP VIỆT NAM



- Điều 324 Bộ luật Hình sự năm 2015 (đã được sửa đổi, bổ sung năm 2017), tội danh “rửa tiền” có hình phạt cao nhất là 15 năm tù giam, bị phạt tiền, cấm đảm nhiệm chức vụ, cấm hành nghề hoặc làm công việc nhất định từ 01 năm đến 05 năm hoặc tịch thu một phần hoặc toàn bộ tài sản.
- Luật Phòng chống Rửa tiền hiệu lực ngày 01/01/2013 và các văn bản hướng dẫn quy định về hành vi rửa tiền, biện pháp phòng chống rửa tiền và trách nhiệm báo cáo cho cơ quan nhà nước, cung cấp và lưu giữ thông tin, các biện pháp áp dụng tạm thời với các giao dịch nghi ngờ có liên quan đến hoạt động tội phạm. Bất cứ giao dịch nào mà các định chế tài chính thấy có biểu hiện bất thường hoặc cơ sở pháp lý không đáng tin cậy thì sẽ bị coi là đáng ngờ. Khi có cơ sở chắc chắn, giao dịch đáng ngờ sẽ được áp dụng các biện pháp như giám sát; không thực hiện giao dịch; phong tỏa tài khoản; niêm phong tạm giữ tài sản...
- Cục Phòng chống Rửa tiền trực thuộc Ngân hàng Nhà nước thu thập, xử lý thông tin và cung cấp thông tin cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.



#### Chính sách của Manulife trong việc phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố:

**Cập nhật:** Bộ phận Tuân thủ định kỳ cập nhật chính sách chống rửa tiền và các quy trình nội bộ liên quan, phù hợp với thay đổi của pháp luật hoặc yêu cầu của Tập đoàn, khu vực.

#### **Huấn luyện:**

- Đại lý mới: Huấn luyện trong chương trình MIT.
- Đại lý đang làm việc: Huấn luyện nhắc lại mỗi năm 1 lần để bảo đảm tất cả Đại lý ý thức đầy đủ trách nhiệm và được cập nhật đầy đủ những quy định mới nhất.

**Giám sát:** Thực hiện qua các giao dịch hàng ngày.

**Báo cáo:** Mọi thành viên Công ty đều phải báo cáo các Giao dịch đáng ngờ cho quản lý cấp trên trực tiếp và Bộ phận Tuân thủ nếu có “lý do nghi ngờ” một hoạt động nào đó của khách hàng liên quan đến hoạt động rửa tiền.

#### Các dấu hiệu đáng ngờ – Các giao dịch bất thường

**Xác định những giao dịch bất thường là những giao dịch:**

- Không hợp lý về mặt kinh tế:



- Yêu cầu bắt chẹt về việc mua một HĐ có giá trị lớn và trả phí một lần duy nhất từ một khách hàng hiện tại đang có hợp đồng nhỏ và trả phí định kỳ.
- Các giao dịch mà tiền được nhận bằng các chi phiếu của bên thứ ba.
- Có liên quan đến tiền mặt giá trị lớn (từ 200 triệu VNĐ trở lên).
- Có liên quan đến các tổ chức không rõ lai lịch.
- Có liên quan đến việc chuyển tiền ra nước ngoài.
- Các loại giao dịch khác:
  - Yêu cầu đóng phí bảo hiểm trước hạn nhiều kỳ (lumpsum).
  - Hủy ngang hợp đồng và yêu cầu hoàn lại phí bảo hiểm đã đóng.
  - Thực hiện nhiều lần phí bảo hiểm đóng thêm (Dump in) rồi rút ra trong thời gian ngắn (trong vòng 3 tháng).
  - Sử dụng địa chỉ không phải là địa chỉ thường trú của khách hàng.
  - Thay đổi địa chỉ và chữ ký ủy quyền thường xuyên.

*\* Kể từ ngày 01/01/2018, số tiền được phép thu bằng tiền mặt tối đa là 100 triệu đồng (một trăm triệu đồng) cho một giao dịch. Theo đó các quầy giao dịch của Manulife trên toàn quốc sẽ ngừng nhận các khoản tiền mặt 100 triệu đồng kể từ ngày này. Quy định về sử dụng phiếu thu cũng đã được cập nhật về hạn mức tiền mặt tối đa được phép thu, không có trường hợp ngoại lệ nào được chấp thuận. Các ghi nhận về vi phạm sẽ được xử lý theo quy định hiện hành.*



#### Trách nhiệm của Đại lý:

- “Nhận biết khách hàng của bạn”: Đây là biện pháp kiểm soát tốt nhất nhằm ngăn chặn hoạt động rửa tiền và tài trợ khủng bố. Để nhận biết khách hàng, bạn cần gặp mặt trực tiếp khách hàng và kiểm tra các giấy tờ cần thiết:
  - Khách hàng cá nhân: chứng minh nhân dân, hộ chiếu, hộ khẩu...
  - Khách hàng doanh nghiệp: giấy phép kinh doanh, chứng nhận đăng ký kinh doanh...

Bằng cách gặp mặt trực tiếp và kiểm tra giấy tờ cần thiết của khách hàng, bạn biết rõ khách hàng của bạn là ai và Công ty sẽ cung cấp dịch vụ bảo hiểm cho đúng người được mô tả trong hợp đồng.

- Báo cáo ngay lập tức cho Bộ phận Tuân thủ nếu bạn có bất kỳ lý do để nghi ngờ khách hàng/đại lý có liên quan đến hoạt động rửa tiền và tài trợ khủng bố.
- Không được ngừng giao dịch và/hoặc tiết lộ nghi ngờ cho khách hàng hoặc cảnh báo khách hàng.

CÁ NHÂN VI PHẠM CÁC QUY ĐỊNH CỦA LUẬT NÀY, TÙY THEO TÍNH CHẤT, MỨC ĐỘ VI PHẠM, BỊ ÁP DỤNG CÁC HÌNH THỨC XỬ LÝ KỶ LUẬT, XỬ LÝ HÀNH CHÍNH HOẶC TRUY CỨU TRÁCH NHIỆM HÌNH SỰ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT.

## 5.2. CHÍNH SÁCH TRUYỀN THÔNG XÃ HỘI

### NGUYÊN TẮC CƠ BẢN

- Các ứng xử trực tuyến của bạn phải tuân thủ Sổ tay Đạo đức của Người Đại lý cũng như Chính sách về Phương tiện Truyền thông Xã hội của Manulife.
- Hãy suy nghĩ cẩn trọng, vì những gì bạn chia sẻ trên mạng xã hội sẽ phản ánh con người bạn...
- Bạn không được nhân danh công ty Manulife thực hiện hoặc phát hiệu hoặc tuyên bố liên quan đến các hoạt động chính trị hoặc hoạt động của riêng cá nhân.
- Internet không bao giờ "quên" điều gì, người dùng luôn được kiểm tra, theo dõi và được nhận dạng trên hệ thống Internet.

### ỨNG XỬ TRONG MẠNG XÃ HỘI

- Không dùng các thủ thuật "like ảo", những bài đánh giá sai bản chất hoặc bằng bài đăng khiến người theo dõi hiểu nhầm để thao túng mạng xã hội.
- Không tham gia bất kỳ hành vi ứng xử nào không phù hợp, bao gồm gièm pha, nói xấu, hoặc nhận xét mang tính xúc phạm, bình luận tiêu cực về đối thủ cạnh tranh của chúng ta.
- Không đăng thông tin về Khách hàng, thông tin về công ty Manulife nếu nội dung chưa được công bố qua cổng thông tin trực tuyến chính thức của công ty Manulife và tài liệu "chỉ sử dụng nội bộ", bao gồm cả thông tin y tế và kết quả tài chính.

### BẢN QUYỀN VÀ CÁC LIÊN KẾT

- Luôn chú ý đến các quy định pháp luật về quyền sở hữu trí tuệ, bao gồm bản quyền và nhãn hiệu.
- Khi liên kết đến nội dung bên ngoài, bạn có thể phải chịu trách nhiệm pháp lý đối với những liên kết mình đăng.
- Chỉ sử dụng thương hiệu Manulife khi được Công ty ủy quyền bằng văn bản. Không được sử dụng logo và tên thương hiệu của Manulife trong việc lập các trang cá nhân và website của mình khi chưa được phê duyệt bởi các bộ phận liên quan.

### AN NINH THÔNG TIN

- Các trang và tài khoản mạng xã hội thu hút các tin tặc và gây ra những rủi ro cho thiết bị cá nhân và của doanh nghiệp.
- Hãy sử dụng mật khẩu khác nhau và khó đoán cho mỗi tài khoản mạng xã hội.
- Hãy nhớ rằng các trang mạng xã hội rất hay phát tán phần mềm hoặc mã độc hại.

### QUẢNG CÁO VÀ TIẾP THỊ



- Bài đăng, blog, tuyên bố, tài liệu thuyết trình và công bố không được chia sẻ và/ hoặc trích dẫn sai lệch hoặc gây hiểu nhầm.
- Phải mô tả đầy đủ và chính xác về đặc tính sản phẩm.
- Đảm bảo rằng tài liệu tiếp thị của công ty Manulife luôn đầy đủ và cập nhật nhất. Việc sử dụng tài liệu đã lỗi thời hoặc chỉ trích dẫn một phần có thể khiến khách hàng hiểu nhầm.
- Hãy nhớ những hạn chế trong việc bán hàng xuyên biên giới.

## BÁO CÁO CẤP TRÊN



- ▶ Luôn chú ý đến các quy định pháp luật về quyền sở hữu trí tuệ, bao gồm bản quyền và nhãn hiệu.
- ▶ Các ứng xử trực tuyến của bạn phải tuân thủ với Sổ tay Đạo đức của Người Đại lý cũng như chính sách về Phương tiện truyền thông Xã hội của Manulife.



## Phương tiện truyền thông xã hội



**PHƯƠNG TIỆN TRUYỀN THÔNG XÃ HỘI LÀ CON ĐẠO HAI LƯỚI**

Mạng xã hội giúp kết nối mọi người với nhau và chia sẻ thông tin nhanh chóng.  
Tuyệt vời nếu được lan truyền.

**BẠN TỰ CHỊU TRÁCH NHIỆM VỚI MANULIFE VỀ NHỮNG GÌ BẠN ĐĂNG LÊN CÁC TRANG MẠNG XÃ HỘI**

**ĐỂ QUẢNG BÁ CHO MANULIFE, HÃY LÀM THEO CÁCH CỦA MANULIFE**

### 5.3. CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN

Bảo mật là bảo vệ các thông tin liên quan đến Công ty Manulife, Khách hàng, hay Hợp đồng bảo hiểm trước các hành vi truy cập trái phép và sử dụng sai mục đích.

#### CÁC NGUYÊN TẮC VỀ BẢO MẬT THÔNG TIN TẠI CÔNG TY MANULIFE

- Công ty Manulife thu thập thông tin trực tiếp từ khách hàng, tùy vào mục đích, chúng ta chỉ thu thập các thông tin cần thiết và liên quan đến các sản phẩm/dịch vụ mà công ty Manulife cung cấp.
- Công ty Manulife chỉ sử dụng và tiết lộ thông tin thu thập theo đúng mục đích ban đầu mà khách hàng cung cấp hoặc khi có yêu cầu từ các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- Công ty Manulife có nghĩa vụ phải bảo vệ và giữ an toàn thông tin của khách hàng.

Các vi phạm về truy cập trái phép và sử dụng sai mục đích thông tin khách hàng có thể dẫn tới bị xử lý kỷ luật (hình thức xử lý nội bộ từ Thư Cảnh Cáo cho đến Chấm dứt hợp đồng và đưa vào danh sách Blacklist) tới bị phạt bởi Cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

#### CÁC QUY ĐỊNH VỀ BẢO MẬT

- Quy định Pháp luật:
  - Điều 19 Luật Kinh Doanh Bảo hiểm.
  - Điều 38 Bộ luật Dân sự.
  - Điều 6 Luật Bảo vệ Người tiêu dùng.
  - Điều 21 và 22 Luật Công nghệ Thông tin.
  - Điều 3, 16, 17, 18 và 19 Luật An toàn Thông tin Mạng.
- Quy định Nội bộ:
  - Điều 10, Hợp đồng Đại lý Bảo hiểm.

#### TẠI SAO BẢO MẬT THÔNG TIN LẠI QUAN TRỌNG?

Trường hợp Đại lý sử dụng trái phép thông tin của Khách hàng (tên, ngày sinh, số CMND, v.v.) để lập Hợp đồng bảo hiểm ảo mà không được Khách hàng cho phép. Sau khi phát hiện, Khách hàng kiện Công ty và Đại lý về việc sử dụng trái phép thông tin Khách hàng, điều này sẽ làm ảnh hưởng đến uy tín của Công ty Manulife, Đại lý sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật và quy định nội bộ của Công ty Manulife.

#### VÍ DỤ VỀ THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

- Thông tin liên quan đến Khách hàng:
  - Tên, Ngày tháng năm sinh;
  - Địa chỉ, số điện thoại, nghề nghiệp;
  - Mã số thuế, Bản sao hộ chiếu, CMND



- Thông tin liên quan đến Hợp đồng của Khách hàng
  - Thông tin giao dịch
  - Thông tin sức khỏe
  - Thông tin bồi thường
  - Thông tin tài khoản HĐ

## HƯỚNG DẪN LƯU TRỮ THÔNG TIN MỘT CÁCH AN TOÀN

- Không tái chế hay tái sử dụng các giấy tờ chứa thông tin khách hàng (tên, địa chỉ, điện thoại...) mà phải tiêu hủy an toàn theo quy định của công ty.
- Việc thu thập dữ liệu khách hàng chỉ giới hạn ở các thông tin cần thiết cho công việc của Đại lý.
- Không lưu trữ thông tin khách hàng trên các thiết bị di động/ máy tính cá nhân.

## SỬ DỤNG EMAIL

- Chỉ sử dụng email Manulife để liên lạc về công việc.
  - Nếu không có tài khoản email Manulife, bạn liên lạc thông qua email Manulife của cấp quản lý của mình.
  - Ví dụ về các liên lạc liên quan đến công việc: yêu cầu bồi thường bảo hiểm, tài liệu tiếp thị, tài liệu minh họa, thông tin ngân hàng, biên bản điều tra, thông tin y tế...
- Không chuyển tiếp (forward) các email liên quan đến công việc tới email cá nhân hoặc ứng dụng truyền thông xã hội của bạn.
- Email và tệp đính kèm phải được mã hóa và bảo vệ bằng mật khẩu.

## BẢO MẬT

- Hạn chế sử dụng các kết nối Wi-Fi công cộng (*ví dụ: quán cà phê Internet, sân bay*) vì điều này giúp cho những kẻ gian lận dễ dàng lấy thông tin trên máy tính và điện thoại của bạn.
- Cài mật khẩu cho điện thoại của bạn. Nếu bạn có thể mở khoá điện thoại bằng cách trượt ngón tay thì những người khác cũng vậy.
- Hãy tạo mật khẩu riêng, phức tạp cho từng tài khoản của mình.
- Sử dụng phần mềm phát hiện vi rút mới nhất.

## TRÁCH NHIỆM CỦA CHÚNG TA

- Trách nhiệm của chúng ta là bảo vệ an toàn thông tin của khách hàng.
- Bằng nhiều cách bảo mật, chúng ta có thể giúp giảm thiểu các hậu quả ảnh hưởng đến danh tiếng Công ty Manulife và bản thân.
- Hãy báo cáo ngay cho Cấp Quản lý và bộ phận Tuân Thủ nếu phát hiện những vi phạm hoặc vấn đề về bảo mật thông tin.



## GHI NHỚ:

Bạn là người bảo vệ thông tin của khách hàng và Công ty.



# HƯỚNG DẪN PHƯƠNG THỨC THỰC HÀNH TỐT NHẤT

## DÀNH CHO ĐẠI LÝ

SỬ DỤNG EMAIL



AN MINH MẠNG

XỬ LÝ THÔNG TIN CÁ NHÂN

Bảo vệ email và các tệp đính kèm bằng việc mã hóa và/hoặc mật khẩu.  
Bật tính năng khóa màn hình tự động và bảo vệ bằng mật khẩu.  
Sử dụng phần mềm phiên bản cập nhật nhất và cài đặt chương trình chống phần mềm độc hại.

**BẢO MẬT**

**LƯU TRỮ VÀ THU THẬP**

Không lưu trữ thông tin cá nhân của khách hàng như ảnh chứng minh nhân dân trên thiết bị di động của bạn.  
Chỉ thu thập những thông tin cá nhân cần thiết.

**MẠNG CÔNG CỘNG**

Hãy thận trọng khi kết nối với mạng công cộng.  
Mạng công cộng tại các quán cà phê hoặc địa điểm khác là những nơi rất dễ bị tấn công lấy cắp dữ liệu.

**BÁO CÁO VI PHẠM**

Hãy báo cáo vi phạm đến Cấp Quản lý Đại lý của bạn.  
Báo cáo kể cả khi bị mất thông tin cá nhân do thiết bị di động bị thất lạc hoặc bị đánh cắp, do gửi nhầm địa chỉ email, v.v.

**SỬ DỤNG EMAIL**

Sử dụng tài khoản email công ty của bạn cho mục đích giao tiếp liên quan đến công việc - KHÔNG dùng email cá nhân hoặc các công cụ giao tiếp khác. Nếu bạn không có tài khoản email Manulife, bạn nên gửi qua email

## 5.4. CHÍNH SÁCH CHỐNG GIAN LẬN

Gian lận: là hành vi cố ý lừa dối, *giấu giếm, xuyên tạc sự thật nhằm* đạt được những lợi ích bất chính. Hành vi gian lận thường liên quan đến việc tham ô, biển thủ tài sản, công quỹ, xuyên tạc hoặc giấu giếm thông tin.

- *Gian lận nội bộ*: do những người trong nội bộ như nhân viên, Đại lý hoặc những người khác có liên kết với Manulife thực hiện.
- *Gian lận bên ngoài*: do những người bán hàng, khách hàng,... hoặc những người khác không liên quan đến Manulife thực hiện.

Các hành vi gian lận của Đại lý:

- Giả mạo chứng từ, cắt dán sửa nội dung chứng từ, xử lý chứng từ theo ý chủ quan của Đại lý;
- Giấu giếm các thông tin, tài liệu về tình trạng sức khỏe của khách hàng;
- Điền các thông tin, nội dung không có thật trong Đơn yêu cầu bảo hiểm hoặc các giấy tờ liên quan;
- Không giải thích hoặc cung cấp thông tin không đầy đủ, không chính xác về công ty, sản phẩm bảo hiểm, về khách hàng;
- Ngăn cản Bên mua bảo hiểm cung cấp thông tin hay xúi giục khách hàng làm sai lệch thông tin;
- Không gặp trực tiếp Người được bảo hiểm để thẩm định khách hàng tại chỗ hoặc cố tình bỏ qua, không thông báo về tình trạng bên ngoài của khách hàng;
- Giả chữ ký của khách hàng trong tài liệu, hồ sơ bảo hiểm;
- Giới thiệu, chào bán sản phẩm vượt quá khả năng tài chính, nhu cầu bảo hiểm của khách hàng;
- Cố tình tạo dựng hoặc thông đồng với khách hàng làm giả mạo các hồ sơ, tài liệu liên quan đến Người được bảo hiểm, khách hàng;
- Cố ý diễn giải sai, bỏ qua hành động hoặc áp dụng sai các quy định hướng dẫn của Công ty.

Các hành vi gian lận của khách hàng:

- Cung cấp thông tin cá nhân, bệnh sử hoặc tình trạng sức khỏe không đầy đủ, không chính xác hoặc che giấu thông tin nhằm trục lợi bảo hiểm.
- Cấu kết với Đại lý làm giả hợp đồng bảo hiểm hoặc hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm nhằm trục lợi và chia sẻ quyền lợi bảo hiểm.
- Tự ý gây thương tích cho bản thân để trục lợi bảo hiểm.

Trách nhiệm của Đại lý trong việc chống gian lận:

- Tuân thủ Quy tắc, tất cả chính sách và thủ tục của Công ty;
- Hiểu được dấu hiệu quan trọng của gian lận trong doanh nghiệp;
- Tránh mọi hành động trực tiếp hay gián tiếp liên quan đến gian lận;



- Báo cáo những hành động đáng ngờ, không được tự ý điều tra.

## 5.5. ĐẠO LUẬT FATCA

### 5.5.1 FATCA là gì?

FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) là đạo luật thuế của Hoa Kỳ, có hiệu lực từ ngày 01/07/2014 nhằm tránh việc trốn thuế thu nhập ngoài Hoa Kỳ của công dân Mỹ.

#### Đối tượng của FATCA?

Các cá nhân, tổ chức có các chỉ dấu Hoa Kỳ dưới đây thuộc đối tượng của FATCA.

CHỈ DẤU HOA KỲ	CÁ NHÂN	TỔ CHỨC
1. Quốc tịch/ Công dân Hoa Kỳ	✓	✓
2. Nơi sinh Hoa Kỳ	✓	Không áp dụng
3. Địa chỉ Hoa Kỳ (bao gồm địa chỉ hộp thư tại Hoa Kỳ)	✓	✓
4. Lệnh chuyển tiền định kỳ vào một tài khoản Hoa Kỳ	Không áp dụng trong ngành bảo hiểm	Không áp dụng trong ngành bảo hiểm
5. Địa chỉ nhận hộ thư là địa chỉ duy nhất	✓	✓
6. Ủy quyền hoặc ký ủy quyền cho người có địa chỉ tại Hoa Kỳ	✓	✓
7. Số điện thoại Hoa Kỳ	✓	✓
8. Có mối liên hệ khác với Hoa Kỳ (ví dụ tài sản đầu tư tại Hoa Kỳ hoặc có người đứng đầu là người Hoa Kỳ)	Không áp dụng trong ngành bảo hiểm	Không áp dụng trong ngành bảo hiểm

#### Các mẫu đơn khai báo FATCA tương ứng:

Đối với khách hàng (bên mua bảo hiểm và chủ sở hữu hưởng lợi) là công dân Hoa Kỳ hoặc người có nghĩa vụ đóng thuế tại Hoa Kỳ cần tuân thủ các yêu cầu :

- Ký xác nhận tại phần Cam kết của Bên mua bảo hiểm trên mẫu Đơn yêu cầu Bảo hiểm và các mẫu Đơn yêu cầu thay đổi hợp đồng bảo hiểm về tình trạng FATCA.
- Bổ sung các mẫu đơn khai báo FATCA liên quan (W9, W8-BEN, W8-BEN-E, Mẫu đơn rút gọn) theo quy định của Đạo luật FATCA, cùng với Đơn yêu cầu bảo hiểm.

MẪU ĐƠN	GIẢI THÍCH
W-9	<ul style="list-style-type: none"><li>Cá nhân Hoa Kỳ</li><li>Tổ chức Hoa Kỳ</li><li>Người có nghĩa vụ đóng thuế Hoa Kỳ</li></ul>
W-8Ben	<ul style="list-style-type: none"><li>Người không có nghĩa vụ đóng thuế Hoa Kỳ</li></ul>
W-8Ben-E	<ul style="list-style-type: none"><li>Tất cả các tổ chức</li></ul>
Mẫu đơn rút gọn	<ul style="list-style-type: none"><li>Các tổ chức phi tài chính và các tổ chức không thuộc Hoa Kỳ</li></ul>

**LƯU Ý:**

- Nếu khách hàng là công dân Mỹ hoặc có yếu tố Mỹ nhưng không nộp mẫu khai báo FATCA sẽ không được cấp hợp đồng. Không có ngoại lệ.
- Tất cả khách hàng là tổ chức đều phải nộp mẫu khai báo FATCA. Không có ngoại lệ.
- Tất cả các mẫu đơn FATCA của khách hàng phải được khai báo và ký tên, ghi rõ ngày tháng trên bản tiếng Anh. Không chấp nhận các mẫu khai báo FATCA để trống/chưa hoàn chỉnh.
- Mẫu khai báo FATCA chỉ có giá trị trong 3 năm kể từ ngày ký.

**Chế tài của FATCA đối với FFIs (tổ chức tài chính nước ngoài) không tuân thủ:**

- Thu giữ 30% trên tổng thu nhập tại Hoa Kỳ (tính từ ngày 01/7/2014).
- Thu giữ 30% tiền thu được từ bán tài sản tại Hoa Kỳ (dài hạn) đối với trường hợp không có thu nhập tại Hoa Kỳ.

**Manulife phải tuân thủ FATCA:**

- Manulife là tổ chức tài chính nước ngoài (FFIs) và hoạt động kinh doanh của Manulife được thực hiện trên phạm vi toàn cầu bao gồm khu vực châu Á, Canada và Hoa Kỳ.
- Những công ty của Tập đoàn Manulife tại khu vực châu Á được xem là FFI.
- Hoạt động kinh doanh của chúng ta tại Hoa Kỳ:
  - Chiếm 45% thu nhập cốt lõi của Tập đoàn trên toàn cầu.
  - Nắm giữ tài sản quan trọng.

Ngoài ra, Việt Nam và Hoa Kỳ đã ký Thỏa thuận Liên chính phủ (IGA) Mô hình 1 về thực hiện đạo luật FATCA vào ngày 26/4/2016 và IGA có hiệu lực vào ngày 07/7/2016. Manulife Vietnam có nghĩa vụ tuân thủ theo thỏa thuận này.

**Đại lý Manulife cần làm gì?**

- Tham dự huấn luyện về quy định Đạo luật FATCA.
- Hiểu biết rõ cá nhân có “chỉ dấu Hoa Kỳ” theo FATCA là gì để xác định khách hàng có “chỉ dấu Hoa Kỳ” hay không.
- Tuân thủ các quy định trong tác nghiệp liên quan đến FATCA.
- Áp dụng mẫu Đơn yêu cầu bảo hiểm và Đơn thay đổi HĐBH đã bao gồm việc khai báo thông tin theo yêu cầu FATCA, cho khách hàng mới hoặc khách hàng có yêu cầu thay đổi.
- Tuân thủ quy trình và thủ tục hành chính của Công ty.

LƯU Ý KHI ĐIỀN ĐƠN YCBH: Câu hỏi xác định khách hàng:

- Bạn có phải là công dân Hoa Kỳ?
- Bạn có cư trú tại Hoa Kỳ?
- Bạn là người nước ngoài cư trú tại Hoa Kỳ (người có thẻ xanh)?
- Bạn có địa chỉ liên hệ, hộp thư hoặc số điện thoại để liên lạc tại Hoa Kỳ?

#### 5.5.2 Trách nhiệm của Đại lý trong hỗ trợ khách hàng về FATCA:

Đại lý là người đầu tiên mà khách hàng gọi để nhờ giúp đỡ. Đại lý có thể hỗ trợ khách hàng bằng cách:

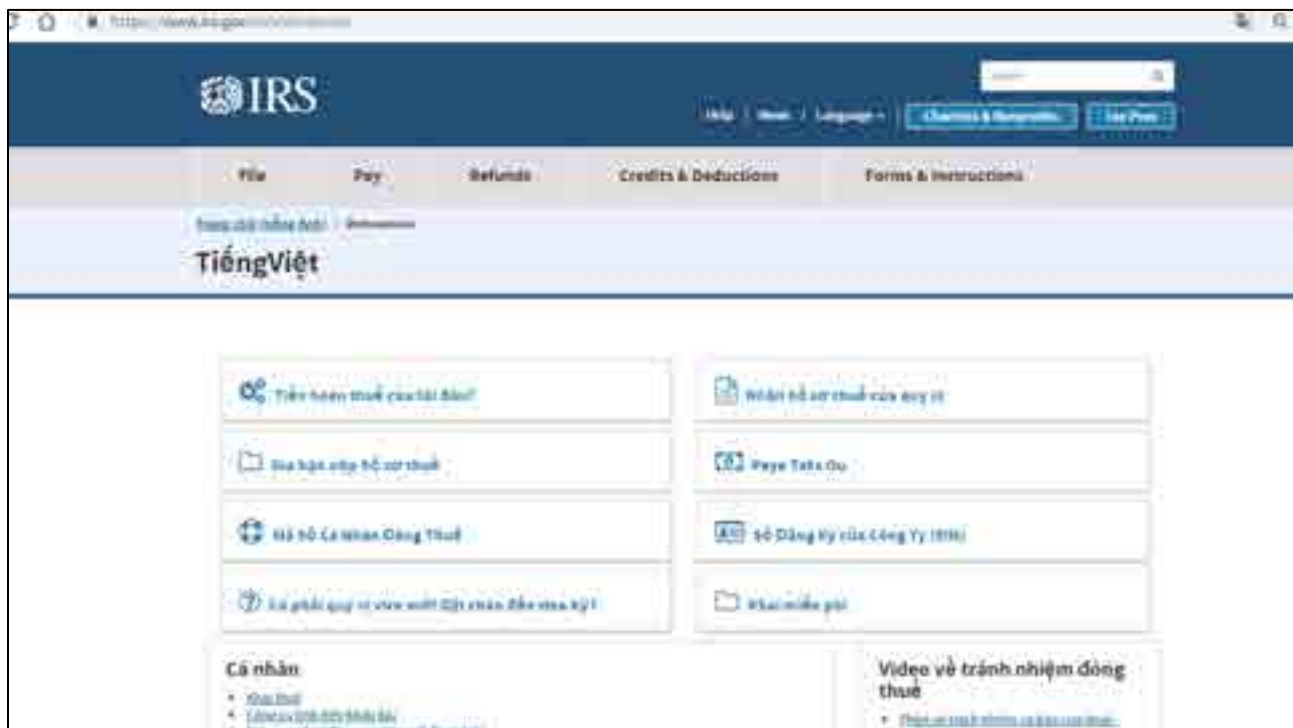
- Đảm bảo thông tin khách hàng được thu thập chính xác.
- Chuyển những thắc mắc của khách hàng đến các bộ phận chuyên trách (CS/BCS, NB, Legal và Compliance).
- Hỗ trợ khách hàng liên hệ nhân viên Dịch vụ khách hàng tại khu vực.
- Với các câu hỏi hoặc vấn đề liên quan đến nghĩa vụ thuế, nhân viên/Đại lý nên hướng dẫn khách hàng lấy ý kiến tư vấn thuế độc lập.

CHÚ Ý:

- Đại lý không được phép hỗ trợ khách hàng né tránh bất kỳ chỉ dấu Hoa Kỳ nào của họ bằng cách loại bỏ các chỉ dấu Hoa Kỳ trong Đơn yêu cầu bảo hiểm. Bất cứ trường hợp né tránh nào cũng được xem là không tuân thủ trong toàn Manulife.
- Tất cả các nhân viên và Đại lý Manulife không được phép và bị nghiêm cấm giúp đỡ khách hàng hoàn tất các mẫu khai báo thuế Hoa Kỳ, (mẫu đơn W-9 và W-8BEN...) vì hành động này được coi là tư vấn thuế cho khách hàng, không thuộc thẩm quyền của Đại lý. Manulife sẽ có các hình thức xử lý các trường hợp trên.
- Trước khi nộp hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, Đại lý phải tiến hành kiểm tra sơ bộ tất cả các đơn và tài liệu đã hoàn thành để đảm bảo tính đúng đắn.
- Trong trường hợp khách hàng từ chối cung cấp các tài liệu liên quan, Đơn yêu cầu bảo hiểm phải bị từ chối. Đại lý không được phép nộp hồ sơ yêu cầu bảo hiểm.

Để hiểu thêm về FATCA, có thể truy cập vào những trang web sau:

Trang web của Sở Vụ Thuế Hoa Kỳ (<http://www.irs.gov>)



## 6. ĐIỀU KHOẢN CHUNG HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM MANULIFE VIỆT NAM



Điều khoản hợp đồng là văn bản do DNBH soạn thảo và phải được Bộ Tài chính phê duyệt, là một phần không thể tách rời của bộ hợp đồng bảo hiểm, trong đó quy định rõ các quyền lợi và nghĩa vụ của BMBH và DNBH.

Các điều khoản sau được trích lược từ Quy tắc, Điều khoản Sản phẩm Bảo hiểm Bệnh Lý Nghiêm Trọng – Chi Trả Qua Ba Giai Đoạn Mở Rộng (Manulife – Cuộc Sống Tươi Đẹp Ưu Việt).

### 6.1. NHÓM ĐIỀU KHOẢN VỀ THỜI GIAN

#### Ngày hiệu lực hợp đồng

Là ngày Hợp đồng bắt đầu có hiệu lực và được ghi nhận tại Trang hợp đồng hoặc Xác nhận thay đổi hợp đồng (nếu có).

#### Ngày cấp hợp đồng

Là ngày Hợp đồng được Công ty chấp thuận và phát hành theo Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm hợp lệ của Bên mua bảo hiểm. Ngày cấp Hợp đồng được ghi nhận trong Trang hợp đồng hoặc Xác nhận thay đổi hợp đồng, nếu có.

#### Ngày kỷ niệm hợp đồng

Là ngày kỷ niệm tương ứng hàng năm của Ngày hiệu lực hợp đồng trong suốt Thời hạn hợp đồng. Nếu năm không có ngày này thì ngày cuối cùng của tháng đó sẽ là Ngày kỷ niệm hợp đồng.

#### Năm hợp đồng

Là khoảng thời gian một (01) năm dương lịch kể từ Ngày hiệu lực hợp đồng hoặc Ngày kỷ niệm hợp đồng.

#### Ngày đáo hạn hợp đồng

Là ngày cuối cùng của Thời hạn hợp đồng và được ghi nhận tại Trang hợp đồng.

#### Thời hạn hợp đồng

Là khoảng thời gian mà Người được bảo hiểm được Công ty bảo hiểm, tính từ Ngày hiệu lực hợp đồng đến Ngày đáo hạn hợp đồng. Thời hạn hợp đồng được ghi nhận tại Trang hợp đồng hoặc Xác nhận thay đổi hợp đồng (nếu có).

## 6.2. NHÓM ĐIỀU KHOẢN VỀ CÁC ĐỊNH NGHĨA

#### Tuổi

Là tuổi của Người được bảo hiểm tính theo ngày sinh nhật vừa qua trước Ngày hiệu lực hợp đồng hoặc Ngày kỷ niệm hợp đồng trong các năm hợp đồng tiếp theo.

Tuổi bảo hiểm được dùng để xác định phí bảo hiểm.

#### Điều chỉnh do sai tuổi/giới tính

- Nếu tuổi đúng vẫn nằm trong nhóm tuổi được bảo hiểm, và:
  - Nếu phí đã đóng thấp hơn phí cần nộp: điều chỉnh giảm STBH cho phù hợp với phí đã đóng.
  - Nếu phí đã đóng cao hơn phí cần nộp: Công ty hoàn lại phí thừa, không có lãi.
- Nếu tuổi đúng không nằm trong nhóm tuổi có thể được bảo hiểm: Công ty hủy bỏ HĐBH và hoàn lại số lớn hơn giữa giá trị hoàn lại hoặc tổng phí bảo hiểm đã thực đóng, không có lãi, sau khi trừ QLBH đã được thanh toán (nếu có) và nợ (nếu có) và các khoản chi phí khám, xét nghiệm y khoa và các chi phí phát sinh hợp lý trong việc đánh giá rủi ro bảo hiểm của NĐBH.

#### Giá trị tiền mặt

- Là giá trị mà BMBH sẽ nhận được khi có các giao dịch liên quan đến giá trị này theo các điều khoản và điều kiện của HĐ.

- Chi tiết được thể hiện trong Bảng giá trị tiền mặt nêu tại Trang hợp đồng hoặc Xác nhận thay đổi hợp đồng (nếu có).
- Điều kiện: phí bảo hiểm của HĐ được đóng đủ khi đến hạn và HĐ còn hiệu lực.
- HĐ có Giá trị tiền mặt kể từ khi kỳ phí đầu tiên của năm HĐ thứ 2 đã được đóng.
- Không bao gồm bảo tức, phiếu tiền mặt hoặc các khoản nợ (nếu có).

#### Bảo tức

- Là phần lãi được chia trong HDBH có chia lãi.
- Với điều kiện HĐ vẫn còn hiệu lực và tất cả các khoản phí đến hạn đã đóng đầy đủ đến Ngày kỷ niệm hợp đồng ở kỳ xem xét.
- Được xác định dựa trên: Số người tử vong thực tế (thấp hơn dự kiến); Chi phí thực tế (thấp hơn dự toán); Kết quả đầu tư thực tế (hiệu quả hơn kế hoạch)
- Với bảo tức, khách hàng có quyền: Để lại công ty và hưởng lãi / Nhận ngay bằng tiền mặt / Để đóng phí BH khi đến hạn đóng phí BH.

#### Giá trị hoàn lại

Là số tiền Bên mua bảo hiểm được nhận khi chấm dứt hợp đồng trước thời hạn. Giá trị hoàn lại bằng giá trị tiền mặt cộng với quyền lợi tiền mặt tích lũy (nếu có), bảo tức tích lũy (nếu có) và lãi tích lũy (nếu có), trừ đi nợ (nếu có).

### **6.3. NHÓM ĐIỀU KHOẢN VỀ QUYỀN LỢI**

#### Bảo hiểm tạm thời

Là quyền lợi dành cho khách hàng trong thời gian công ty đang tiến hành thẩm định Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm. Thời gian bảo hiểm tạm thời được tính từ khi Công ty đóng dấu xác nhận đã nhận đầy đủ hồ sơ yêu cầu bảo hiểm hợp lệ và đã nhận được đầy đủ phí bảo hiểm tạm tính. Thời hạn bảo hiểm tạm thời sẽ chấm dứt vào ngày cấp HĐ hoặc ngày Công ty ban hành văn bản tạm hoãn hoặc từ chối bảo hiểm.

#### Thời gian cân nhắc

Trong vòng 21 ngày kể từ ngày nhận HĐ, BMBH có quyền từ chối tham gia bảo hiểm bằng cách gửi văn bản thông báo đến Công ty, kèm theo các hóa đơn thu phí bảo hiểm (nếu có), và bộ HĐ. Sau khi nhận được đầy đủ các tài liệu, Công ty sẽ hoàn trả lại phí bảo hiểm đã đóng, không có lãi, sau khi trừ đi chi phí khám, xét nghiệm y khoa hoặc bất kỳ khoản quyền lợi bảo hiểm nào mà Công ty đã trả liên quan đến HĐ, nếu có.

#### Gia hạn đóng phí

Thời gian gia hạn đóng phí bảo hiểm là 60 ngày sẽ được bắt đầu kể từ Ngày đến hạn đóng phí. Trong thời gian gia hạn đóng phí bảo hiểm, HĐ vẫn có hiệu lực.

#### Thanh toán phí bảo hiểm tự động và Hợp đồng mất hiệu lực



Vào ngày kết thúc thời gian gia hạn đóng phí bảo hiểm, nếu Công ty vẫn chưa nhận được bất kỳ khoản phí BH nào được đóng cho HĐ và BMBH không có yêu cầu chấm dứt HĐ, phí BH đến hạn sẽ được khấu trừ từ các khoản tiền mặt tích lũy/bảo tức tích lũy (nếu có) của HĐ. Nếu giá trị của các khoản tiền mặt/bảo tức chưa rút không đủ đóng cho một kỳ phí, khoản phí BH còn thiếu sẽ được tự động tạm ứng từ GTTM trừ nợ (nếu có) của HĐ như là một khoản tạm ứng để thanh toán phí BH tự động. HĐ vẫn tiếp tục có hiệu lực.

Nếu GTTM không đủ thanh toán cho một kỳ phí BH theo định kỳ hiện tại, HĐ sẽ tự động chuyển đổi sang định kỳ đóng phí ngắn hơn để được tiếp tục tạm ứng từ GTTM trừ nợ (nếu có) để đóng phí BH tự động, với điều kiện định kỳ phí tối thiểu là hàng tháng. Nếu GTTM trừ nợ (nếu có) không đủ đóng phí BH theo định kỳ phí tháng, HĐ sẽ mất hiệu lực khi kết thúc thời gian gia hạn đóng phí.

Trong suốt thời gian HĐ mất hiệu lực, không có bất kỳ quyền lợi bảo hiểm nào được chi trả.

#### Khôi phục hiệu lực hợp đồng

BMBH có thể yêu cầu khôi phục hiệu lực HĐ trong vòng hai (02) năm kể từ ngày HĐ bị mất hiệu lực nhưng không trễ hơn ngày đáo hạn HĐ nếu đáp ứng các điều kiện sau:

- a) BMBH phải gửi yêu cầu khôi phục hiệu lực HĐ bằng văn bản theo quy định của Công ty; và
- b) HĐ chưa bị chấm dứt trước thời hạn để nhận giá trị hoàn lại; và
- c) Bằng chứng về khả năng có thể được bảo hiểm của NĐBH được Công ty chấp nhận; và
- d) BMBH phải thanh toán:
  - (i) Toàn bộ các khoản phí BH quá hạn tính đến ngày Công ty chấp thuận việc khôi phục HĐ; và
  - (ii) Nợ chưa trả và lãi được tính với mức lãi suất do Công ty quy định và được công bố trên website của Công ty.

Nếu được Công ty chấp thuận, ngày khôi phục hiệu lực hợp đồng sẽ được thể hiện tại Xác nhận thay đổi HĐ do Công ty phát hành.

#### Tạm ứng từ giá trị tiền mặt

Trong thời gian HĐ còn hiệu lực, BMBH có thể yêu cầu Công ty tạm ứng từ GTTM nếu: HĐ có GTTM, và tổng giá trị tạm ứng (bao gồm yêu cầu tạm ứng trong quá khứ chưa hoàn trả và hiện tại, cộng lãi chưa hoàn trả) không vượt quá 80% GTTM của HĐ tại thời điểm yêu cầu tạm ứng và không thấp hơn mức tối thiểu do Công ty quy định vào từng thời điểm.

Mức lãi suất cho các khoản tạm ứng được Công ty quy định cụ thể tại từng thời điểm trên website của Công ty và tuân thủ theo mức lãi suất đã được Bộ Tài chính phê duyệt.

BMBH có trách nhiệm thanh toán lãi cho các khoản tạm ứng từ GTTM của HĐ theo mức và cách thức do Công ty quyết định.

BMBH có thể hoàn trả giá trị tạm ứng và lãi phát sinh vào bất cứ lúc nào nếu khoản thanh toán mỗi lần đáp ứng mức thanh toán tối thiểu do Công ty quy định tại từng thời điểm.

Công ty có quyền khấu trừ các khoản tạm ứng (cộng lãi) trước khi chi trả bất kỳ quyền lợi bảo hiểm nào theo HĐ. Khi tổng số tiền nợ cộng lãi này lớn hơn GTTM, HĐ sẽ bị mất hiệu lực.

### Hợp đồng bảo hiểm giảm

Khi HĐ có giá trị tiền mặt, BMBH có thể yêu cầu dừng đóng phí BH và chuyển đổi HĐ thành HĐ Bảo hiểm giảm mà không phải đóng thêm khoản phí BH nào trong tương lai.

Ngay khi HĐ được chuyển đổi thành HĐ Bảo hiểm giảm:

- a) Tất cả các Sản phẩm bổ trợ đính kèm theo HĐ, bảo tức sẽ chấm dứt; và
- b) Các quyền lợi bảo hiểm sẽ được chi trả trên cơ sở STBH đã giảm; và
- c) HĐ vẫn có thể được chấm dứt trước thời hạn để nhận giá trị hoàn lại theo STBH đã giảm.

HĐ Bảo hiểm giảm sẽ không được khôi phục lại STBH ban đầu.

## **6.4. NHÓM ĐIỀU KHOẢN KHÁC**

### Tiền tệ và nơi thanh toán

Tất cả các khoản tiền phải đóng cho Công ty hoặc do Công ty trả sẽ được thanh toán bằng đồng Việt Nam.

Tất cả các khoản tiền do Công ty trả sẽ chỉ được chi trả trong phạm vi lãnh thổ của nước CHXHCN Việt Nam.

### Cư trú khi tham gia BH

NĐBH phải đang hiện diện tại Việt Nam vào thời điểm yêu cầu bảo hiểm.

### Thông báo khi thay đổi thông tin của Người được bảo hiểm và Bên mua bảo hiểm

Trong thời gian HĐ còn hiệu lực, BMBH có thể thông báo bằng văn bản đến Công ty để yêu cầu các thay đổi liên quan đến hợp đồng. Các thay đổi này sẽ chỉ có hiệu lực sau khi được Công ty chấp thuận bằng văn bản.

- Thay đổi nơi cư trú, thông tin liên hệ (địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử), họ tên hoặc thông tin về giấy tờ tùy thân của BMBH và/hoặc NĐBH.
- Thay đổi nghề nghiệp/tính chất công việc hoặc di chuyển ra nước ngoài từ 90 ngày trở lên của NĐBH. Trong trường hợp này, cho dù BMBH có thông báo hay không, HĐ có thể:
  - Tiếp tục duy trì QL BH cho NĐBH với các điều kiện không thay đổi nếu như các thông tin thay đổi không làm tăng rủi ro bảo hiểm.
  - Thay đổi phí BH và/hoặc STBH; và/hoặc loại trừ một số QL BH; hoặc chấm dứt hợp đồng nếu như các thông tin thay đổi làm tăng rủi ro bảo hiểm.

Hiệu lực của thay đổi nêu trên bắt đầu từ thời điểm NĐBH thay đổi nghề nghiệp/tính chất công việc hoặc di chuyển ra nước ngoài.

Trong trường hợp chấm dứt hợp đồng, Công ty sẽ hoàn lại số lớn hơn của Giá trị hoàn lại hoặc tổng Phí bảo hiểm đã đóng, không có lãi, sau khi trừ các khoản QL BH đã được thanh toán, nợ (nếu

có), các chi phí khám/xét nghiệm y khoa và các chi phí phát sinh hợp lý trong việc đánh giá rủi ro bảo hiểm của NĐBH.

### Miễn truy xét

Ngoại trừ trường hợp kê khai sai về tuổi và/hoặc giới tính hoặc cố ý cung cấp thông tin không trung thực hoặc không đầy đủ, trong khi HĐ vẫn còn hiệu lực, việc BMBH và/hoặc NĐBH kê khai không chính xác hoặc bỏ sót các thông tin trong hồ sơ yêu cầu bảo hiểm hoặc các mẫu đơn, bản kê khai liên quan đến việc thẩm định và chấp thuận bảo hiểm của Công ty sẽ không làm cho HĐ bị hủy bỏ nếu HĐ đã có hiệu lực ít nhất 24 tháng kể từ ngày cấp HĐ hoặc kể từ ngày khôi phục hiệu lực HĐ gần nhất, tùy thuộc vào ngày nào đến sau.



Điều khoản này sẽ không áp dụng trong trường hợp BMBH và/hoặc NĐBH cố ý không kê khai hoặc không cung cấp đầy đủ và trung thực những thông tin mà nếu biết được các thông tin đó, Công ty sẽ tạm hoãn hoặc từ chối chấp nhận bảo hiểm.

**BÀI TẬP:** Điền vào chỗ trống bằng từ hoặc cụm từ hoặc số thích hợp.

Anh Nam sinh ngày 01/02/1988. Ngày 21/02/2018, anh Nam ký hồ sơ yêu cầu bảo hiểm tham gia sản phẩm truyền thống cho bản thân và được công ty BH chấp thuận. Tuổi bảo hiểm của anh Nam là (1) \_\_\_\_\_ tuổi.

Nếu chẳng may tính nhầm tuổi và đóng thừa phí, thì khi xảy ra rủi ro hoặc khi đáo hạn hợp đồng, Công ty sẽ (2) \_\_\_\_\_.

Trước khi quyết định tham gia BH, người tư vấn tài chính đã tư vấn cho anh Nam về quyền lợi của sản phẩm, thể hiện bằng các con số in trên bản dự thảo. Trong đó, anh thấy quyền lợi (3) \_\_\_\_\_ là một quyền lợi thật tốt, đó là khoản tiền mà Công ty có thể chia cho khách hàng hàng năm căn cứ trên số lãi có thể chia được của Công ty.

Sau khi ký kết hợp đồng, anh Nam sẽ có (4) \_\_\_\_\_ để xem xét lại quyết định tham gia bảo hiểm của mình. Thời gian này được tính là (5) \_\_\_\_\_ ngày kể từ ngày (6) \_\_\_\_\_.

Anh Nam đóng phí theo định kỳ năm. Ngày (7) \_\_\_\_\_ sẽ là ngày đóng phí tiếp theo của anh A. Nếu chưa chuẩn bị kịp tiền để đóng phí đúng hạn, anh Nam có thể đóng phí trong vòng (8) \_\_\_\_\_ ngày kể từ ngày này, theo đúng điều khoản (9) \_\_\_\_\_.

Nếu hết thời gian này mà anh Nam vẫn chưa đóng phí và hợp đồng BH của anh có giá trị hoàn lại, thì công ty BH sẽ áp dụng điều khoản (10) \_\_\_\_\_, giúp tiếp tục duy trì hiệu lực hợp đồng.

Ngay cả khi hợp đồng mất hiệu lực do không đóng phí, anh vẫn có thể (11) \_\_\_\_\_ trong vòng (12) \_\_\_\_\_ tháng kể từ khi hợp đồng mất hiệu lực.

Anh Nam cũng rất hài lòng với quyền lợi (13) \_\_\_\_\_, giúp anh có thể vay tối đa (14) \_\_\_\_\_ % giá trị tiền mặt của hợp đồng để đáp ứng những nhu cầu cấp bách.

Nếu thực sự khó khăn về tài chính khiến anh Nam không thể tiếp tục đóng phí nữa thì anh có thể lựa chọn điều khoản (15) \_\_\_\_\_, khi đó anh sẽ được bảo hiểm với STBH mới thấp hơn STBH ban đầu và không được chia thêm bảo tức.

Nếu anh Nam chấm dứt hợp đồng trước thời hạn, thì anh sẽ nhận về (16) \_\_\_\_\_, cũng được minh họa trong bảng giá trị tiền mặt của hợp đồng.

Một điều làm anh Nam thấy yên tâm là nếu chẳng may sơ ý kê khai nhầm lẫn thông tin nào đó nhưng không ảnh hưởng đến quyết định cấp hợp đồng của Công ty BH thì sau 24 tháng kể từ khi tham gia, hợp đồng BH của anh vẫn có hiệu lực, theo đúng điều khoản (17) \_\_\_\_\_ của hợp đồng.

Với những quyền lợi nêu trên, anh Nam hoàn toàn yên tâm với chương trình bảo hiểm mà



mình đã lựa chọn tham gia!

## 6.5. SỬ DỤNG ĐIỀU KHOẢN ĐỂ GIẢI ĐÁP THẮC MẮC CỦA KHÁCH HÀNG

## ĐIỀU KHOẢN “TUỔI BẢO HIỂM” (“TUỔI”)

1. Năm sau (cuối năm, vài tháng nữa,...) tôi sẽ tham gia (bảo hiểm)!

**TRẢ LỜI:** Tham gia bảo hiểm càng sớm, thời gian được bảo hiểm càng dài. Mà rủi ro thì không biết trước được sẽ đến lúc nào, phải không anh/chị? Hơn thế nữa, do tuổi tác ảnh hưởng tới phí bảo hiểm nên tham gia bảo hiểm trước ngày sinh nhật sẽ có lợi hơn về phí. Ngoài ra, tuổi trẻ hơn thì thủ tục cũng đơn giản hơn, anh/chị ạ.

## ĐIỀU KHOẢN “THỜI GIAN CÂN NHẮC”

2. Để tôi xem xét rồi sẽ quyết định tham gia (bảo hiểm) sau!

**TRẢ LỜI:** Ngay cả khi đã ký hồ sơ yêu cầu BH, anh/chị vẫn có thời gian dài xem xét một cách kỹ lưỡng trong thời gian chờ cấp hợp đồng và thời gian cân nhắc 21 ngày kể từ ngày nhận được hợp đồng, mà ngay từ khi Công ty nhận được hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và phí bảo hiểm của anh/chị thì anh/chị đã có quyền lợi bảo hiểm rồi. Như thế có lợi hơn là mình xem xét mà không có quyền lợi gì, đúng không anh/chị?

3. Tôi không tin (bảo hiểm)! (hoặc: Tôi đã ký hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và đóng phí rồi, thì có quyền “nghĩ lại” về quyết định của mình không?)

**TRẢ LỜI:** Tôi hiểu suy nghĩ của anh/chị. Đúng là khi chưa xem xét kỹ hợp đồng thì khó có thể chắc chắn cho một kế hoạch tài chính dài hạn như thế này, phải không anh/chị? Anh/chị an tâm, chính vì lẽ đó nên Công ty dành cho anh/chị 21 ngày kể từ ngày anh/chị nhận được bộ hợp đồng để xem xét, cân nhắc kỹ càng về quyết định tham gia bảo hiểm của mình, thậm chí có thể hủy hợp đồng trong thời gian này và rút về khoản phí bảo hiểm đã đóng (sau khi trừ chi phí kiểm tra y tế, nếu có) trong trường hợp anh/chị thay đổi quyết định.

## ĐIỀU KHOẢN “BẢO HIỂM TẠM THỜI”

4. Khi hợp đồng bảo hiểm chưa được cấp thì tôi có quyền lợi bảo hiểm không?

**TRẢ LỜI:** Anh/chị an tâm! Ngay khi Công ty nhận được phí bảo hiểm và hồ sơ yêu cầu bảo hiểm của anh/chị, anh/chị đã bắt đầu được bảo hiểm tạm thời với quyền lợi tối đa lên tới 200 triệu đồng, mặc dù hợp đồng bảo hiểm chưa được cấp.

## ĐIỀU KHOẢN “NƠI CƯ TRÚ, ĐI LẠI, NGHỀ NGHIỆP”

5. Nếu trong thời gian tham gia bảo hiểm tôi thay đổi nghề nghiệp hoặc nơi cư trú thì có cần thông báo với Công ty hay không?

**TRẢ LỜI:** Hầu hết các sản phẩm bảo hiểm của Manulife đều cung cấp quyền lợi bảo vệ toàn cầu, do đó nếu tham gia sản phẩm có quyền lợi này thì anh/chị có thể đi bất cứ nơi nào mà vẫn được bảo hiểm, chỉ cần thông báo cho Công ty trong vòng 30 ngày kể từ ngày thay đổi mà thôi. Tùy vào



nơi anh/chị đến, nếu phí bảo hiểm, số tiền bảo hiểm, hay loại trừ bảo hiểm có phải thay đổi thì Công ty sẽ thông báo tới anh/chị. Trong trường hợp anh/chị thay đổi nghề nghiệp thì cũng tương tự.

### ĐIỀU KHOẢN “BẢO TỨC”

(với hợp đồng bảo hiểm hỗn hợp có chia lãi như Manulife – Cuộc Sống Tươi Đẹp Ưu Việt)

6. Nghe nói Công ty lấy phí của tôi đi đầu tư để thu lợi nhuận. Vậy tôi có được chia lợi nhuận của Công ty không? Nếu có thì tôi có được rút khoản tiền đó để chi dùng không?

**TRẢ LỜI:** Với sản phẩm Manulife – Cuộc Sống Tươi Đẹp Ưu Việt mà anh/chị đã lựa chọn, quyền lợi bảo tức chính là phần lợi nhuận từ hoạt động đầu tư mà Công ty chia cho anh/chị. Anh/chị có quyền tùy ý sử dụng số tiền đó: để lại Công ty tích lũy, rút ra để chi dùng, hoặc dùng để đóng phí bảo hiểm khi đến kỳ đóng phí.

### ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ QUYỀN LỢI TỬ VONG

7. Quyền lợi tử vong sẽ chi trả cho mọi rủi ro liên quan tới tính mạng?

**TRẢ LỜI:** Bảo hiểm nhân thọ chi trả cho những rủi ro không lường trước và phù hợp với chuẩn mực đạo đức xã hội. Vì thế, những lý do tử vong như tự tử trong vòng 2 năm kể từ ngày cấp hợp đồng, hoặc tử vong do hành vi phạm tội của bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm hoặc người thụ hưởng thì sẽ bị loại trừ bảo hiểm.

Để có thông tin chi tiết và đầy đủ nhất về những loại trừ bảo hiểm của sản phẩm mình lựa chọn, anh/chị vui lòng tham khảo quy định cụ thể trong điều khoản hợp đồng nhé.

### ĐIỀU KHOẢN “GIÁ TRỊ HOÀN LẠI”

8. Giả sử tôi muốn hủy hợp đồng trước khi đáo hạn thì tôi sẽ nhận lại số tiền nào?

**TRẢ LỜI:** Công ty sẽ chi trả cho anh/chị giá trị hoàn lại tại thời điểm hủy ngang hợp đồng, bao gồm giá trị tiền mặt, bảo tức và phiếu tiền mặt (nếu có), trừ nợ (nếu có). Số tiền này được minh họa trong Bảng minh họa của hợp đồng bảo hiểm. Để biết số tiền chính xác, anh/chị có thể liên hệ Trung tâm dịch vụ khách hàng gần nhất hoặc tự tra cứu thông tin trên trang web dành cho khách hàng, anh/chị ạ.

Hợp đồng bảo hiểm là một giải pháp tài chính dài hạn, cần được duy trì để đảm bảo những kế hoạch trong tương lai của mình và gia đình được thực hiện như mong muốn. Việc hủy hợp đồng giữa chừng sẽ ảnh hưởng lớn tới kế hoạch đó. Chính vì thế, hợp đồng bảo hiểm có nhiều giải pháp khác nhằm giúp anh/chị không cần hủy hợp đồng giữa chừng và vẫn tiếp tục được bảo hiểm, ví dụ trong trường hợp anh/chị gặp khó khăn tài chính thì sử dụng thời gian gia hạn, rút bảo tức và phiếu tiền mặt để chi dùng, đóng phí tự động, bảo hiểm giảm, vay từ giá trị tiền mặt, khôi phục hiệu lực hợp đồng, v.v...

9. Tại sao tôi hủy hợp đồng ở những năm đầu thì số tiền lấy về nhỏ hơn phí đã đóng?

**TRẢ LỜI:** Có những khách hàng gặp rủi ro từ rất sớm khi phí bảo hiểm chưa đóng được nhiều, và Công ty đều phải chi trả bồi thường theo cam kết. Chi phí đó được lấy từ phí bảo hiểm của tất cả những khách hàng tham gia bảo hiểm, bởi vì bản chất của tham gia bảo hiểm chính là cùng chia sẻ rủi ro với những khách hàng không may mắn.

Ngoài ra, sau khi khách hàng nộp phí bảo hiểm, Công ty sẽ sử dụng số phí đó để đầu tư, thông thường là những chương trình dài hạn có lợi nhuận cao và ổn định. Nếu khách hàng hủy hợp đồng sớm thì những kế hoạch đầu tư đó sẽ bị phá vỡ sớm hơn dự tính, mang lại hiệu quả thấp.

Mọi khoản đầu tư hay cam kết nếu phá vỡ sớm đều mang lại thiệt hại cho cả hai bên. Hợp đồng bảo hiểm cũng không phải ngoại lệ, anh/chị ạ.

## CÁC ĐIỀU KHOẢN LIÊN QUAN DUY TRÌ HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

10. Trong thời gian tham gia, nếu tôi gặp khó khăn tài chính không có đủ tiền đóng phí tái tục thì Công ty có chính sách gì không để tôi vẫn tiếp tục được bảo hiểm?

**TRẢ LỜI:** Cảm ơn anh/chị! Anh/chị lo lắng như vậy cho thấy anh/chị rất quan tâm đến kế hoạch tài chính của gia đình mình. Trong trường hợp anh/chị gặp vấn đề khó khăn về tài chính trong thời gian tham gia, anh/chị có thể thực hiện một trong những cách dưới đây:

- Thời gian gia hạn đóng phí: Anh/chị an tâm, anh/chị có 60 ngày gia hạn đóng phí. Trường hợp tạm thời khó khăn tài chính, anh/chị có tới 60 ngày để sắp xếp và chuẩn bị tiền đóng phí cho hợp đồng của mình.
- Thanh toán phí bảo hiểm tự động: Trường hợp hết thời gian gia hạn đóng phí mà anh/chị vẫn chưa thu xếp được tiền phí thì điều khoản “Thanh toán phí bảo hiểm tự động” sẽ phát huy hiệu lực: phí bảo hiểm đến hạn sẽ được khấu trừ từ bảo tức tích lũy và/hoặc phiếu tiền mặt tích lũy (nếu có) và giá trị hoàn lại của hợp đồng (anh/chị sẽ phải trả lãi cho khoản khấu trừ từ giá trị hoàn lại). Hợp đồng bảo hiểm tiếp tục có hiệu lực.

Hợp đồng bảo hiểm chỉ thực sự mất hiệu lực khi giá trị hoàn lại của hợp đồng không đủ để tự động đóng phí theo định kỳ tháng mà thôi.

- Khôi phục hiệu lực hợp đồng: Trong trường hợp hợp đồng bị mất hiệu lực do không đóng phí, anh/chị vẫn có quyền yêu cầu khôi phục hiệu lực hợp đồng trong vòng 2 năm kể từ ngày hợp đồng mất hiệu lực.
- Bảo hiểm giảm: Trường hợp khó khăn tài chính lâu dài và không thể thu xếp các kỳ phí bảo hiểm tiếp theo, nếu hợp đồng có giá trị tiền mặt, anh/chị có thể yêu cầu chuyển đổi hợp đồng bảo hiểm thành hợp đồng bảo hiểm giảm: dừng đóng phí và được tiếp tục bảo vệ với hợp đồng có số tiền bảo hiểm nhỏ hơn.

Ngoài ra, anh/chị còn có thể cân nhắc áp dụng những quyền khác để duy trì hợp đồng bảo hiểm khi tạm thời chưa chuẩn bị đủ tiền đóng phí, như: thay đổi định kỳ đóng phí sang định kỳ nhỏ hơn (ví dụ đổi từ định kỳ năm sang nửa năm, hay quý, hay tháng), hủy hoặc giảm số tiền bảo hiểm của sản phẩm bổ trợ, giảm số tiền bảo hiểm của sản phẩm chính.

## ĐIỀU KHOẢN “TẠM ỨNG GIÁ TRỊ TIỀN MẶT”

11. Nếu tôi cần tiền mặt để chi dùng thì có thể vay từ hợp đồng bảo hiểm không? Lãi suất và



thời hạn trả như thế nào?

**TRẢ LỜI:** Hợp đồng bảo hiểm không chỉ cung cấp cho anh/chị các quyền lợi bảo vệ và tích lũy mà còn cung cấp nhiều quyền khác như quyền tạm ứng giá trị tiền mặt.

Anh/chị có thể tạm ứng tối đa tới 80% giá trị tiền mặt của hợp đồng tại thời điểm yêu cầu tạm ứng, trừ đi khoản tạm ứng trước đó, nếu có; với lãi suất hợp lý được Công ty công bố tại từng thời điểm trên website của Công ty: <http://www.manulife.com.vn>.

Khoản tạm ứng này anh/chị có thể hoàn trả bất kỳ lúc nào trong thời gian hiệu lực của hợp đồng.



**CHÚC CÁC ANH CHỊ THÀNH CÔNG!**



## CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN SỰ NGHIỆP DÀNH CHO TƯ VẤN



## CHƯƠNG TRÌNH PHÁT TRIỂN SỰ NGHIỆP DÀNH CHO QUẢN LÝ







# CHÍNH TRỰC TINH THÔNG TÔN TRỌNG TRÁCH NHIỆM

Nâng tầm **giá trị**  
và tinh **chuyên nghiệp**  
cho đội ngũ tư vấn tài chính vì  
**lợi ích tối ưu** của khách hàng



TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN CHUYÊN NGHIỆP

Cung cấp nguồn lực và các chương trình phát triển sự nghiệp dành cho đội ngũ kinh doanh của MANULIFE



Manulife