

VÌ SAO BẠN NÊN CHỌN BẢO HIỂM NHÂN THỌ MANULIFE?

Manulife là công ty bảo hiểm nhân thọ 100% vốn nước ngoài đầu tiên có mặt tại Việt Nam. Với cam kết "Vi tương lai của bạn", thương hiệu Manulife luôn thể hiện được sự vững mạnh, đáng tin cậy, uy tín và hướng đến tương lai trong quá trình hoạt động của mình suốt hơn 12 năm qua tại Việt Nam.

VỮNG MẠNH

- Công ty bảo hiểm nhân thọ hàng đầu thế giới với mức vốn hóa thị trường 21 tỷ USD (theo Thomson Reuters, 31/01/2012).
- Một trong ba công ty bảo hiểm dẫn đầu tại Việt Nam.

ĐÁNG TIN CẬY

- Cung cấp giải pháp tài chính cho hơn 11 triệu khách hàng toàn cầu.
- Công ty bảo hiểm nhân thọ đầu tiên tại Việt Nam được cấp Chứng nhận Hệ thống Quản lý Chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9001:2008.
- Đạt danh hiệu "Dịch vụ bảo hiểm tốt nhất", Giải thưởng Rồng Vàng 2008, 2009, 2011 tại Việt Nam.

UY TÍN

- 125 năm kinh nghiệm trên toàn cầu và hơn 100 năm tại Châu Á, hoạt động tại 22 quốc gia và vùng lãnh thổ.
- Cam kết lâu dài tại Việt Nam, đầu tư xây dựng tòa nhà Manulife Plaza trị giá 10 triệu USD tại Tp. HCM năm 2007.

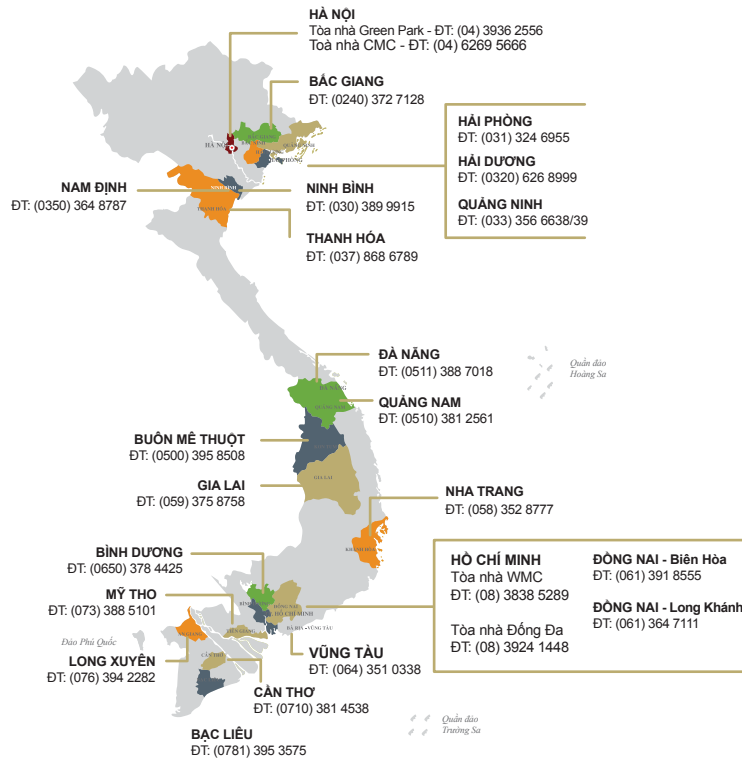
HƯỚNG ĐẾN TƯƠNG LAI

- Hoạch định giải pháp đầu tư và tài chính với tầm nhìn lên tới vài thập kỷ cho tương lai của khách hàng.
- Công ty đầu tiên tại Việt Nam có chương trình bảo hiểm dành cho một số lớn người thu nhập thấp, hợp tác với Trung ương Hội Liên Hiệp Phụ Nữ Việt Nam.

CÔNG TY TNHH MANULIFE (VIỆT NAM)

TRỤ SỞ CHÍNH

TÒA NHÀ MANULIFE PLAZA
75 Hoàng Văn Thái,
P. Tân Phú, Q.7, Tp. HCM
ĐT: (08) 5416 6888
Fax: (08) 5416 1818



Vì tương lai của bạn™

Hiển Chương Khách Hàng



Cam kết của chúng tôi về chất lượng dịch vụ



Vì tương lai của bạn™

- Bảo Hiểm Nhân Thọ
- Đầu Tư Tài Chính



GIỚI THIỆU

Manulife Việt Nam, Công ty bảo hiểm nhân thọ 100% vốn nước ngoài đầu tiên được thành lập tại Việt Nam, được biết đến một cách nhanh chóng như một nhà cung cấp dịch vụ bảo vệ tài chính hàng đầu cho Khách hàng Việt Nam.

Mục tiêu của Công ty chúng tôi là cung cấp các dịch vụ tuyệt hảo cho Khách hàng thông qua kiến thức, kỹ năng và tính liêm chính của đội ngũ nhân viên, đại lý cũng như các đại diện khác của Công ty.

Với tiềm lực tài chính vững mạnh cùng sự hỗ trợ của Công ty mẹ Manulife Financial, trụ sở tại Canada, một trong những Công ty bảo hiểm nhân thọ hàng đầu thế giới với mức vốn hóa thị trường 21 tỷ Đôla Mỹ (tính đến 31/01/2012), chúng tôi cam kết cung cấp sản phẩm, dịch vụ, tư vấn có chất lượng tốt nhất và những giá trị thực tiễn để bảo đảm cho Khách hàng và gia đình một cuộc sống bình an và một tương lai tươi sáng.

Hiển chương khách hàng khái quát những quyền lợi và nghĩa vụ của Khách hàng khi quyết định mua Hợp đồng bảo hiểm của Manulife Việt Nam, đồng thời giúp Khách hàng nhận biết và hiểu rõ về các dịch vụ cơ bản mà Công ty cung cấp cho Khách hàng.



CAM KẾT CỦA MANULIFE VIỆT NAM VỀ:

CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

Đa dạng hóa và luôn đổi mới, sáng tạo sản phẩm của mình nhằm đáp ứng các nhu cầu tài chính đa dạng của Khách hàng.

DỊCH VỤ MÀ ĐẠI LÝ MANULIFE VIỆT NAM CUNG CẤP CHO KHÁCH HÀNG

Với quy trình tuyển chọn nghiêm ngặt và chương trình đào tạo đại lý chuyên nghiệp, đội ngũ đại lý của Công ty sẽ giúp Khách hàng đạt được nguyện vọng bảo vệ tài chính thông qua các giải pháp hoạch định tài chính tối ưu.

Cam kết thực hiện đúng những chuẩn mực hoạt động tốt nhất của ngành bảo hiểm trong khi giao dịch với Khách hàng, đại lý chúng tôi được đào tạo tuân thủ quy trình sau:

- 01** Thảo luận chi tiết nhu cầu tài chính và đề xuất giải pháp cho kế hoạch tài chính của từng cá nhân.
- 02** Phân tích thông tin do Khách hàng cung cấp, kết hợp với nhu cầu của Khách hàng để đề xuất kế hoạch tài chính phù hợp. Đại lý sẽ yêu cầu Khách hàng ký vào Bản phân tích nhu cầu để xác nhận rằng giữa Khách hàng và đại lý đã có sự thống nhất về loại kế hoạch tài chính mà Khách hàng yêu cầu.

- 03** Giúp Khách hàng nộp Đơn yêu cầu bảo hiểm và theo dõi quá trình chấp thuận cấp Hợp đồng bảo hiểm từ Công ty. Giao bộ Hợp đồng bảo hiểm cho Khách hàng trong vòng 10 ngày kể từ ngày cấp hợp đồng.

- 04** Giải thích đầy đủ và rõ ràng các thuật ngữ trong Đơn yêu cầu bảo hiểm và Điều khoản hợp đồng bảo hiểm. Hướng dẫn Khách hàng cung cấp chính xác, đầy đủ thông tin trong Đơn yêu cầu bảo hiểm và Đơn yêu cầu thay đổi hợp đồng (nếu có).

- 05** Nhanh chóng giúp Khách hàng thực hiện các thủ tục thay đổi Hợp đồng bảo hiểm khi có yêu cầu.

- 06** Tiếp xúc và phục vụ Khách hàng bằng phong cách chuyên nghiệp.

- 07** Tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng.





NGHĨA VỤ CƠ BẢN CỦA KHÁCH HÀNG

01 CUNG CẤP THÔNG TIN

Khách hàng phải trả lời trung thực các câu hỏi liên quan đến tình trạng sức khỏe trong hiện tại cũng như trong quá khứ trong Đơn yêu cầu bảo hiểm. Việc cung cấp thông tin không trung thực có thể dẫn đến việc Hợp đồng bảo hiểm bị chấm dứt hoặc Công ty từ chối bồi thường theo quy định của luật pháp do điều kiện tồn tại trước không được khai báo.

02 ĐÓNG PHÍ BẢO HIỂM

Mặc dù Khách hàng có 60 ngày gia hạn để đóng phí kể từ ngày đến hạn phải thanh toán, Khách hàng vẫn nên đóng phí bảo hiểm đúng ngày đến hạn để đảm bảo các quyền lợi bảo hiểm trong Hợp đồng bảo hiểm.

QUYỀN LỢI CƠ BẢN CỦA KHÁCH HÀNG KHI THAM GIA BẢO HIỂM CỦA MANULIFE VIỆT NAM

01 ĐƯỢC CUNG CẤP BẢN DỰ THẢO HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

Dựa vào nhu cầu tài chính của Khách hàng, đại lý của chúng tôi sẽ giới thiệu sản phẩm phù hợp và cung cấp cho Khách hàng một Bản dự thảo Hợp đồng bảo hiểm để xem xét trước khi ký hợp đồng. Những minh họa trong Bản dự thảo Hợp đồng bảo hiểm bao gồm các quyền lợi bảo đảm và không bảo đảm, thể hiện rõ các giá trị bảo vệ và tiết kiệm tốt nhất của sản phẩm.

03 ĐƯỢC BẢO HIỂM

Khách hàng được hưởng các quyền lợi bảo hiểm theo điều khoản của Hợp đồng bảo hiểm đã ký kết.

02 ĐƯỢC XEM XÉT LẠI HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM TRONG THỜI GIAN 21 NGÀY

Trong vòng 21 ngày kể từ ngày Khách hàng ký xác nhận bàn giao Hợp đồng, Khách hàng có quyền xem xét lại Hợp đồng bảo hiểm. Trong thời gian này, nếu Khách hàng thay đổi ý định, không muốn tham gia bảo hiểm nữa, Công ty sẽ hoàn lại phí bảo hiểm đã đóng trừ đi các khoản chi phí y tế phát sinh, nếu có. Sau 21 ngày, Công ty cam kết thực hiện đúng những điều khoản đã nêu trong Hợp đồng bảo hiểm.

04 ĐƯỢC YÊU CẦU THAY ĐỔI THÔNG TIN HỢP ĐỒNG

Được yêu cầu Công ty cập nhật, điều chỉnh, thay đổi các thông tin liên quan đến Hợp đồng bảo hiểm trong thời gian hiệu lực của Hợp đồng bảo hiểm và được Công ty chấp thuận bằng văn bản.





KHÁCH HÀNG CẦN CHÚ Ý

- Yêu cầu Thu phí viên/ Đại lý giao ngay Phiếu thu khi đóng phí bảo hiểm.
- Phiếu thu phí bảo hiểm là bằng chứng hợp pháp chứng minh việc đóng phí của Khách hàng và có giá trị tương đương hóa đơn thu phí bảo hiểm trước đây, vì vậy Khách hàng cần kiểm tra lại các thông tin trên Phiếu thu bao gồm số tiền, ngày đóng phí, số Hợp đồng, tên Người được bảo hiểm, tên Bên mua bảo hiểm, chữ ký của Đại lý phục vụ hoặc Thu phí viên.
- Trường hợp Khách hàng đóng phí bảo hiểm bằng hình thức chuyển khoản qua ngân hàng, Công ty sẽ gửi Thư xác nhận đến địa chỉ của Khách hàng ngay sau khi Công ty nhận được số phí này.
- Lưu giữ Phiếu thu hoặc Giấy chuyển tiền như một bằng chứng xác nhận đã đóng tiền.
- Ký vào thư "Xác nhận đã nhận được Hợp đồng bảo hiểm" khi Đại lý giao bộ Hợp đồng và dành thời gian đọc các điều khoản Hợp đồng để biết thêm quyền lợi và trách nhiệm khi tham gia bảo hiểm.
- Thông báo cho Công ty những thay đổi về địa chỉ, số điện thoại liên lạc (nếu có).
- Nhằm duy trì hiệu lực Hợp đồng và tránh gây tổn thất về quyền lợi bảo hiểm khi Hợp đồng bảo hiểm đã hết thời gian gia hạn 60 ngày đóng phí, Công ty sẽ dùng Bảo tức tích lũy để đóng phí bảo hiểm trước khi sử dụng giá trị tiền mặt của Hợp đồng bảo hiểm (nếu có) để cho vay phí tự động theo điều khoản.

CÁC PHƯƠNG THỨC ĐÓNG PHÍ BẢO HIỂM

Công ty áp dụng nhiều cách đóng phí linh hoạt nhằm tạo sự thuận tiện cho Khách hàng:

- Đóng phí trực tiếp tại các quầy thu ngân của Công ty: Khách hàng có thể đến các Trung tâm Dịch vụ Khách hàng gần nhất để đóng phí bảo hiểm;
- Đóng phí qua thu phí viên của Công ty: Công ty cung cấp dịch vụ thu phí tại nhà nếu Khách hàng yêu cầu và lập cuộc hẹn qua đường dây nóng số (08) 5416 0708 từ thứ hai đến thứ sáu, 8h30 sáng – 17h30 chiều;
- Đóng phí qua ngân hàng (chuyển khoản): Khách hàng có thể đóng phí bằng cách chuyển khoản vào tài khoản của Manulife số **06 0000 373 608** tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín, chi nhánh Quận 4, 55-57 Hoàng Diệu, Quận 4, Tp.HCM. Khách hàng cần ghi rõ nội dung chuyển khoản như số Hợp đồng bảo hiểm, số tiền đóng phí, và mục đích đóng phí.





Đáng tin cậy

Vững mạnh

Uy tín

Hướng đến tương lai

DỊCH VỤ CÔNG TY MANULIFE CUNG CẤP CHO KHÁCH HÀNG

Đội ngũ nhân viên Dịch vụ Khách hàng của Manulife Việt Nam luôn đảm bảo giải đáp nhanh chóng, chính xác mọi thắc mắc liên quan đến Hợp đồng bảo hiểm của Khách hàng trong thời gian làm việc từ thứ hai đến thứ sáu, 8h30 sáng đến 17h30 chiều.

Các kênh tiếp nhận và giải đáp thắc mắc của Khách hàng bao gồm:

01 ĐIỆN THOẠI ĐƯỜNG DÂY NÓNG

(08) 5416 0708 - Thành phố Hồ Chí Minh
(04) 3936 2555 - Hà Nội

02 FAX

(08) 5416 0269 - Thành phố Hồ Chí Minh
(04) 3936 2557 - Hà Nội

03 EMAIL CỦA CÔNG TY

manulifevn_info@manulife.com

04 THƯ GỬI VỀ ĐỊA CHỈ

Tòa nhà Manulife Plaza
75 Hoàng Văn Thái, Phường Tân Phú,
Quận 7, Tp.HCM

05 LIÊN HỆ TRỰC TIẾP

Tại các Trung tâm Dịch vụ Khách hàng gần nhất.

Trong trường hợp cuộc điện thoại đường dây nóng của Khách hàng được chuyển vào hộp thư thoại, Khách hàng nên để lại lời nhắn nêu rõ họ tên và số điện thoại của mình để nhân viên Dịch vụ Khách hàng liên lạc lại.

Email, Fax, Thư từ của Khách hàng sẽ được hồi đáp trong vòng 5 ngày làm việc.

Hiển chương Khách hàng bắt đầu áp dụng từ ngày 01 tháng 10 năm 2004 và được xem xét, chỉnh sửa hàng năm. Công ty sẽ tiếp tục nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ và thực hiện các cam kết với Khách hàng và trở thành Công ty bảo hiểm nhân thọ chuyên nghiệp nhất.

Với mục tiêu hướng tới sự hoàn thiện chất lượng phục vụ, chúng tôi rất trân trọng những ý kiến đóng góp của Khách hàng. Những ý kiến, đề nghị của Khách hàng liên quan đến việc cải tiến dịch vụ là những đóng góp rất quan trọng giúp chúng tôi phấn đấu đạt được những tiêu chuẩn đề ra trong Hiến chương Khách hàng này.

Mọi ý kiến đóng góp xin vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng.

— Tại TP.Hồ Chí Minh: **(08) 5416 0708**

— Tại Hà Nội: **(04) 3936 2555**

— Hoặc email: **manulifevn_info@manulife.com**

Trân trọng,
(đã ký)

Tổng Giám đốc
Công ty TNHH Manulife Việt Nam