

# Thông cáo Báo chí

26 tháng 4 năm 2023

## MANULIFE VIỆT NAM CÔNG BỐ PHƯƠNG ÁN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Hôm nay, Manulife Việt Nam chính thức công bố quyết định quan trọng nhằm giúp khách hàng, công ty và thị trường khép lại những lo ngại về sản phẩm Bảo hiểm Tâm An Đầu Tư được phân phối qua đối tác ngân hàng là Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB).

Trong thời gian qua, Công ty đã áp dụng một quy trình đánh giá chủ động và nghiêm ngặt đối với từng khiếu nại của khách hàng và phần lớn các trường hợp cho thấy không có đủ chứng cứ chứng minh các nội dung khiếu nại của khách hàng. Đối với một vài trường hợp mà Công ty tìm thấy bằng chứng về hành vi sai trái trong quá trình tư vấn, Công ty đã thực hiện biện pháp kỷ luật cứng rắn đối với các cá nhân có liên quan, bao gồm cả việc báo cáo tới các cơ quan chức năng.

Chúng tôi vô cùng cảm thông trước những khó khăn mà khách hàng SCB đã trải qua và chúng tôi tin rằng ngành bảo hiểm đóng một vai trò quan trọng trong việc đảm bảo an toàn tài chính cho các cá nhân và gia đình. Chúng tôi coi trọng vai trò này và luôn nỗ lực thực hiện sứ mệnh giúp đưa ra các quyết định dễ dàng hơn và xây dựng cuộc sống tốt đẹp hơn. Vì vậy, để thúc đẩy phát triển bền vững và thực hiện cam kết đồng hành cùng khách hàng, chúng tôi xin thông báo như sau:

- Công ty Manulife Việt Nam sẽ liên hệ các khách hàng SCB tham gia sản phẩm bảo hiểm Tâm An Đầu Tư đã gửi khiếu nại hoặc gửi trước ngày 30 tháng 04 năm 2023 để cùng bắt đầu quá trình thảo luận giải quyết khiếu nại, bắt đầu từ tuần này. Những cuộc thảo luận này nhằm đạt được một giải pháp công bằng cho cả hai bên, bao gồm việc hủy hợp đồng và hoàn phí nếu có cơ sở hợp lý.
- Kết quả giải quyết khiếu nại sẽ được xác định dựa trên đánh giá của chúng tôi bao gồm các yếu tố như tính đầy đủ, hợp pháp của bộ hồ sơ hợp đồng bảo hiểm, kết quả phỏng vấn, đối chất với các tư vấn viên và nhân viên ngân hàng liên quan, các thông tin do khách hàng cung cấp trong đơn khiếu nại hoặc trong quá trình trao đổi cùng các bằng chứng hoặc các yếu tố có liên quan cần được cân nhắc.
- Mục tiêu của chúng tôi là hoàn thành các cuộc đối thoại với khách hàng và đạt được giải pháp vào khoảng ngày 30 tháng 6 năm 2023. Những khách hàng được mời đến để thảo luận về khiếu nại của họ sẽ nhận được thư mời từ Công ty trong những ngày tới.

“Là một công ty bảo hiểm toàn cầu có lịch sử hoạt động lâu đời và chính trực, chúng tôi có trách nhiệm xây dựng niềm tin về vai trò quan trọng của bảo hiểm đối với khách hàng và bảo vệ sự phát triển bền vững của công ty và của cả thị trường. Chúng tôi tin rằng giải pháp này mang đến cơ hội tốt nhất cho khách hàng, công ty và ngành bảo hiểm để gia tăng niềm tin của khách hàng đối với ngành bảo hiểm,” ông Sachin N. Shah, Chủ tịch HĐQT Manulife Việt Nam cho biết.

Song song đó, Manulife Việt Nam cam kết không ngừng cải thiện quy trình bán hàng và phục vụ khách hàng để đáp ứng yêu cầu của Luật Kinh doanh Bảo hiểm sửa đổi và tiếp tục hợp tác chặt chẽ với Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam (IAV) cùng các cơ quan ban ngành.

----

### **Về Manulife Việt Nam**

Tại Manulife Việt Nam, chúng tôi đồng hành cùng khách hàng trong việc đưa ra các quyết định về bảo vệ sức khỏe, gia tăng tài sản cũng như hoạch định tương lai. Hành trình chuyển đổi số hóa của chúng tôi với sự đầu tư lớn vào công nghệ nhằm mang lại các giải pháp và dịch vụ bảo hiểm cải tiến đến với người dân Việt Nam, để họ an tâm tận hưởng cuộc sống Tốt hơn mỗi ngày. Với hơn 1.5 triệu khách hàng, một đội ngũ tư vấn viên đầy chuyên nghiệp và các đối tác chiến lược phân phối sản phẩm bảo hiểm cùng mạng lưới 80 văn phòng trên khắp cả nước, Manulife tự hào với lịch sử 23 năm là một trong những công ty bảo hiểm nhân thọ có vốn đầu tư nước ngoài đầu tiên tại Việt Nam.

### **Về Manulife**

Tập đoàn Tài chính Manulife là một trong những tập đoàn hàng đầu thế giới về cung cấp dịch vụ tài chính, hoạt động với sứ mệnh giúp khách hàng “Quyết định dễ dàng, vẹn toàn cuộc sống”. Cùng với trụ sở quốc tế tại Toronto, Canada, chúng tôi cung cấp dịch vụ tư vấn tài chính và bảo hiểm, vận hành dưới thương hiệu Manulife tại Canada, Châu Á và Châu Âu, và John Hancock tại Hoa Kỳ. Thông qua Manulife Investment Management - thương hiệu toàn cầu của chúng tôi trong lĩnh vực quản lý tài sản, chúng tôi cung cấp các giải pháp tài chính, bảo hiểm và dịch vụ quản lý tài sản cho các cá nhân, nhóm và tổ chức. Vào cuối năm 2022, chúng tôi có hơn 40.000 nhân viên, 116.000 đại lý và hàng nghìn đối tác phân phối, phục vụ gần 34 triệu khách hàng. Chúng tôi cũng hoạt động mạnh mẽ trên các thị trường chứng khoán với mã 'MFC' tại Toronto, New York và Philippine, và niêm yết trên sàn chứng khoán Hồng Kông với mã cổ phiếu 945. Không phải tất cả các dịch vụ đều có sẵn ở tất cả các khu vực. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập [manulife.com](http://manulife.com)

### **LIÊN HỆ TRUYỀN THÔNG**

Hotline: 1900 1776

Email: [khachhang@manulife.com](mailto:khachhang@manulife.com)