

Chương trình Khách hàng thân thiết



Nhằm liên tục nâng cao chất lượng trải nghiệm và gia tăng giá trị cho Khách hàng, đặc biệt là Khách hàng Ưu tiên, Manulife chính thức ra mắt **Chương trình Khách hàng thân thiết – Manulife REWARDS**. Chương trình được thiết kế với mục tiêu **“Gia tăng điểm chạm, Gia tăng đặc quyền và Gia tăng giá trị”**, mang đến nhiều cải tiến nổi bật để đồng hành cùng Khách hàng xuyên suốt hành trình hợp đồng và các cột mốc quan trọng trong cuộc sống.

- **Gia tăng điểm chạm:** Thêm nhiều điểm chạm tương tác xuyên suốt vòng đời hợp đồng và các cột mốc quan trọng trong cuộc sống của Khách hàng.
- **Gia tăng đặc quyền:** Ra mắt nhiều đặc quyền dịch vụ ưu tiên mới, tăng sự thuận tiện, nhanh chóng và riêng tư.
- **Gia tăng giá trị:** Nâng cao quyền lợi để tăng sự gắn kết và thể hiện tri ân đến Khách hàng.

Chi tiết chương trình như sau:

I. **Đối tượng:**

- Khách hàng Cá nhân;
- Phân hạng Khách hàng được xét dựa trên Tổng phí bảo hiểm hàng năm như sau:

Phân hạng	Tổng phí bảo hiểm
Thân thiết	Dưới 65 triệu đồng
Vàng	Từ 65 triệu đồng đến dưới 150 triệu đồng
Bạch Kim	Từ 150 triệu đồng đến dưới 300 triệu đồng
Kim Cương	Từ 300 triệu đồng trở lên

- Lưu ý:
 - Tổng phí bảo hiểm được tính dựa trên phí quy năm (không bao gồm phí đóng thêm) của tất cả các hợp đồng có cùng một Bên mua Bảo hiểm (BMBH) và đáp ứng đầy đủ điều kiện: hợp đồng còn hiệu lực, đã qua thời gian 21 ngày cân nhắc và đang trong trạng thái trả phí bảo hiểm tại thời điểm tính toán. *Các hợp đồng được tính ở trên **KHÔNG** bao gồm: hợp đồng đang trong thời gian miễn nộp phí, hợp đồng đã trả phí toàn phần, hợp đồng bảo hiểm giảm, hợp đồng tạm ngưng đóng phí và hợp đồng được hỗ trợ nộp phí bảo hiểm;*

- Phân hạng Khách hàng được duy trì cho đến khi tổng phí bảo hiểm thay đổi dẫn đến thay đổi phân hạng hiện tại của Khách hàng.

II. Chi tiết chương trình:

1. Quyền lợi Dịch vụ ưu tiên:

Khách hàng thỏa điều kiện sẽ được hưởng các quyền lợi về dịch vụ ưu tiên của Công ty, chi tiết theo từng phân hạng của Khách hàng như sau:

Quyền lợi Dịch vụ ưu tiên	Phân hạng Khách hàng			
	Thân thiết	Vàng	Bạch Kim	Kim Cương
1. Chào đón Khách hàng mới				
1. Dịch vụ Khám thăm định với trải nghiệm ưu tiên tại các bệnh viện/ phòng khám tiêu chuẩn cao (*)		✓	✓	✓
2. Hộp đựng hợp đồng cao cấp khi tham gia hợp đồng bảo hiểm mới		✓	✓	✓
2. Chăm sóc Khách hàng hiện hữu				
3. Tin nhắn mừng sinh nhật	✓	✓	✓	✓
4. Thiệp cá nhân hóa dịp Kỷ niệm hợp đồng	✓	✓	✓	✓
5. Nhánh ưu tiên khi gọi đến Tổng đài 1900 1776 (**)		✓	✓	✓
6. Quầy ưu tiên ở văn phòng giao dịch tại các thành phố lớn (**)		✓	✓	✓
7. Cuộc gọi chăm sóc dịp Kỷ niệm hợp đồng		✓	✓	✓
8. Ưu tiên Giải quyết Quyền lợi bảo hiểm (GQQLBH)		✓	✓	✓
9. Gọi điện giải thích quyết định GQQLBH và tư vấn y khoa (đối với trường hợp từ chối yêu cầu GQQLBH)			✓	✓
10. Bộ lịch Tết tri ân nhân dịp Năm mới		✓	✓	✓

(*) Danh sách bệnh viện/ phòng khám tiêu chuẩn cao và các trải nghiệm ưu tiên được cập nhật thường xuyên bởi bộ phận Thẩm định trên Trợ lý ảo thông minh (M-PA). Chi tiết tham khảo Sổ tay thẩm định phiên bản mới nhất.

(**) Dịch vụ Nhánh ưu tiên khi gọi đến Tổng đài và Quầy ưu tiên ở văn phòng giao dịch tại các thành phố lớn dự kiến sẽ được triển khai và ra mắt theo từng giai đoạn kể từ tháng 03/2026. Thông tin chi tiết sẽ được thông báo đến Khách hàng và Đại lý qua các kênh truyền thông chính thức.

2. Chương trình tích điểm đổi quà:

2.1. Thời gian áp dụng:

- Thời gian bắt đầu tính điểm thưởng: **01/01/2026 – 31/12/2026;**
- Thời gian bắt đầu hiển thị điểm và đổi điểm thưởng: **từ 02/02/2026** (***)

2.2. Tổng quan chương trình:

- Toàn bộ Khách hàng thỏa điều kiện sẽ nhận được điểm thưởng M-Point tích lũy theo các sự kiện thuộc Chương trình Khách hàng thân thiết - Manulife REWARDS hàng năm của Công ty. Chi tiết về các sự kiện và điểm thưởng dành cho Khách hàng thuộc từng phân hạng theo bảng bên dưới;
- Điểm thưởng M-Point có thể quy đổi thành nhiều quà tặng đa dạng và hấp dẫn, mang đến trải nghiệm lựa chọn phong phú cho Khách hàng, bao gồm:

 **Quà tặng mang thương hiệu Manulife**, thiết kế hiện đại và tiện dụng, giúp tăng sự kết nối giữa Khách hàng và thương hiệu.

 **Danh mục hơn 200 sản phẩm quà tặng** đến từ các thương hiệu uy tín trong nước và quốc tế, đáp ứng đa dạng nhu cầu từ gia dụng, công nghệ, phong cách sống đến chăm sóc sức khỏe.

 **Hàng trăm lựa chọn voucher điện tử dịch vụ và mua sắm**, phổ biến, dễ sử dụng và thuận tiện với mọi đối tượng. Voucher bao gồm:

- Voucher nhà hàng, ăn uống, mua sắm;
- Voucher chăm sóc sức khỏe;
- Voucher dịch vụ giải trí, du lịch và nhiều tiện ích khác.

Sự kiện / Điểm thưởng	Thời gian thực hiện	Phân hạng ưu tiên			
		Thân thiết	Vàng	Bạch Kim	Kim Cương
1. Cơ hội tích lũy điểm thưởng qua Thử thách vận động, Chiến dịch cộng đồng, và Chương trình chăm sóc Khách hàng thường niên	Theo chương trình	✓	✓	✓	✓
2. Ngày Sinh nhật BMBH	Trong ngày sinh nhật		200.000 điểm	500.000 điểm	1.000.000 điểm
3. Tết Dương lịch	Trong tháng 01		9.999 điểm	99.999 điểm	99.999 điểm
4. Ngày Quốc tế thiếu nhi 01/06	Trong ngày 01/06		100.000 điểm	200.000 điểm	300.000 điểm
5. Đóng phí bảo hiểm định kỳ	Sau ngày hoàn tất đóng phí		1.000.000 VNĐ phí đóng = 1.000 điểm		
6. Kỷ niệm hợp đồng 5, 10, 15, 20, 25 năm	Vào dịp kỷ niệm hợp đồng tương ứng		50.000 điểm	100.000 điểm	300.000 điểm

2.3. Chi tiết cơ cấu tặng điểm:

Khách hàng sẽ được nhận điểm thưởng M-Point tại từng sự kiện dựa vào phân hạng của Khách hàng tại thời điểm sự kiện diễn ra. Chi tiết về cơ cấu tặng điểm như sau:

- **Ngày Sinh nhật BMBH:** Điểm thưởng được ghi nhận vào ngày Sinh nhật BMBH.
- **Tết Dương lịch:** Điểm thưởng được ghi nhận trong tháng 01 hàng năm.
- **Ngày Quốc tế thiếu nhi 01/06:**
 - Điểm thưởng được ghi nhận vào ngày 01/06 hàng năm với trường hợp trong các hợp đồng bảo hiểm của BMBH thỏa điều kiện Khách hàng Ưu tiên có tối thiểu 01 Người được bảo hiểm dưới 14 tuổi;
 - Trường hợp BMBH có từ 02 Người được bảo hiểm dưới 14 tuổi trở lên, điểm thưởng chỉ được ghi nhận một lần duy nhất.
- **Đóng phí bảo hiểm định kỳ:**
 - Điểm thưởng được ghi nhận sau ngày Khách hàng hoàn tất đóng phí và phí được phân bổ vào phí bảo hiểm định kỳ của từng hợp đồng bảo hiểm của Khách hàng;
 - Điểm thưởng được quy đổi theo phí bảo hiểm định kỳ thực đóng của Khách hàng, với mức quy đổi là 1.000.000 VNĐ phí đóng = 1.000 điểm;
 - Phí đóng cho hợp đồng bảo hiểm **KHÔNG** bao gồm: phí bảo hiểm đầu tiên, phí đóng thêm, hoàn trả vay/ tạm ứng, đóng phí bảo hiểm tự động từ trích giá trị tài khoản của hợp đồng, đóng phí bảo hiểm tự động từ tạm ứng giá trị hoàn lại của hợp đồng, và phí đóng của các hợp đồng được hỗ trợ nộp phí bảo hiểm.
- **Kỷ niệm hợp đồng:**
 - Điểm thưởng được ghi nhận vào dịp kỷ niệm hợp đồng của các hợp đồng đạt cột mốc kỷ niệm 5, 10, 15, 20, 25 năm;
 - Các hợp đồng được tính ở trên **KHÔNG** bao gồm: hợp đồng đang trong thời gian miễn nộp phí, hợp đồng đã trả phí toàn phần, hợp đồng bảo hiểm giảm, hợp đồng tạm ngưng đóng phí và hợp đồng được hỗ trợ nộp phí bảo hiểm;
 - Điểm thưởng được ghi nhận cho mỗi hợp đồng của BMBH thỏa các điều kiện liệt kê bên trên. Nếu Khách hàng có nhiều hơn 01 hợp đồng thỏa điều kiện, điểm thưởng được ghi nhận tương ứng với số lượng hợp đồng thỏa điều kiện;
 - Ví dụ: Khách hàng A là Khách hàng hạng Bạch Kim.
 - Ngày 01/05 Khách hàng có 01 hợp đồng kỷ niệm 5 năm.
 - Ngày 13/10, Khách hàng có 01 hợp đồng kỷ niệm 15 năm.
 - Khách hàng sẽ được ghi nhận 100.000 điểm vào ngày 01/05 và 100.000 điểm vào ngày 13/10, tương ứng với phân hạng ưu tiên và các hợp đồng đạt cột mốc kỷ niệm theo quy định chương trình.

2.4. Quy định về điểm và tích lũy điểm:

- Khách hàng truy cập vào ứng dụng Manulife Vietnam để xem điểm và đổi điểm. Trường hợp Khách hàng chưa kích hoạt tài khoản vào ứng dụng Manulife Vietnam hoặc có số điện thoại di động được đăng ký trùng lặp với số điện thoại của bất kỳ Khách hàng nào khác, Khách hàng sẽ được yêu cầu xác nhận lại thông tin liên hệ và kích hoạt tài khoản vào ứng dụng Manulife Vietnam trước khi xem và đổi điểm;
- Điểm thưởng của Khách hàng sẽ có giá trị sử dụng trong vòng 18 tháng tính từ thời điểm cuối tháng mà số điểm được ghi nhận vào Tài khoản của Khách hàng. Ví dụ: Khách hàng được ghi nhận điểm thưởng vào ngày 18/10/2026. Điểm thưởng sẽ hết hạn vào ngày 30/04/2028;
- Điểm không được phép thừa kế, thế chấp, chuyển nhượng, không có giá trị về tiền và không thể quy đổi thành tiền;

- Điểm thưởng của Khách hàng có thời hạn sử dụng còn lại ngắn nhất sẽ được khấu trừ trước, nhằm đảm bảo quyền lợi và tránh việc điểm hết hạn mà chưa được sử dụng.
- Điểm sau khi được khấu trừ khỏi tài khoản của Khách hàng sẽ không được hoàn lại;

QUY ĐỊNH CHUNG

1. (***) Đối với các sự kiện diễn ra từ ngày 01/01 – 01/02/2026, các trường hợp bên dưới sẽ được tính toán lại điểm và hiển thị từ ngày 02/02/2026.

Sự kiện	Thời gian sự kiện
Ngày sinh nhật BMBH	02/01 – 01/02/2026
Tết Dương lịch	01/01/2026
Kỷ niệm hợp đồng 5,10,15,20,25 năm	01/01 – 01/02/2026

2. Khách hàng Ưu tiên có sinh nhật vào ngày 01/01/2026 đã được hưởng quyền lợi của Chương trình trong ngày sinh nhật sẽ không thỏa điều kiện nhận điểm thưởng vào ngày này.
3. Phân hạng Khách hàng (hiển thị trên ứng dụng Manulife Vietnam và tin nhắn từ Công ty) sử dụng cho các quyền lợi ưu tiên không được phép cho mượn, chuyển nhượng, thừa kế hoặc thế chấp.
4. Tùy vào điều kiện thực tế, các Điều khoản và Điều kiện của Chương trình có thể được sửa đổi, điều chỉnh, chấm dứt theo quyết định của Công ty và sẽ được thông báo chính thức cho Khách hàng và Đại lý.
5. Chương trình Chăm sóc Khách hàng dành cho Khách hàng Tổ chức sẽ được quy định riêng tại một thông báo khác.
6. Công ty có quyền tạm thời không chấp nhận trả thưởng, cộng điểm khi phát hiện ra có dấu hiệu gian lận hoặc vi phạm các quy định của Chương trình. Trong trường hợp đó, Công ty sẽ tiến hành xác minh và thông báo chính thức đến Khách hàng và Đại lý phục vụ.

Trân trọng.

(Đã ký)