



Chương trình Chăm sóc Khách hàng Ưu tiên 2025

Giải đáp những câu hỏi thường gặp

1. Khách hàng Ưu tiên (VIP) được nhận những quyền lợi gì?

Trả lời: Khách hàng Ưu tiên (VIP) được hưởng các quyền lợi dịch vụ ưu tiên và được nhận bộ quà tặng sinh nhật đặc biệt từ Công ty theo từng phân hạng ưu tiên. Để nắm được thông tin chi tiết, Khách hàng có thể tham khảo tại:

<https://www.manulife.com.vn/vi/dich-vu/cham-soc-khach-hang/khach-hang-uu-tien.html>

2. Điều kiện để Khách hàng trở thành Khách hàng VIP?

Trả lời: Để trở thành Khách hàng VIP và nhận được các dịch vụ ưu tiên, Khách hàng (là PO – chủ Hợp đồng Bảo hiểm) cần có tổng phí bảo hiểm quy năm (*không tính phí đóng thêm*) của các hợp đồng bảo hiểm còn hiệu lực thỏa mãn điều kiện theo từng phân hạng ưu tiên.

Cụ thể yêu cầu về tổng phí bảo hiểm theo từng phân hạng như sau:

Đối với Khách hàng Cá nhân:

- Hạng Vàng: từ 65 triệu đến dưới 150 triệu đồng;
- Hạng Bạch Kim: từ 150 triệu đến dưới 300 triệu đồng;
- Hạng Kim Cương: Từ 300 triệu đồng trở lên.

Đối với Khách hàng Tổ chức:

- Hạng Bạch Kim: từ 150 triệu đến dưới 300 triệu đồng;
- Hạng Kim Cương 1: từ 300 triệu đến dưới 500 triệu đồng;
- Hạng Kim Cương 2: từ 500 triệu đến dưới 1 tỷ đồng;
- Hạng Kim Cương 3: từ 1 tỷ đồng trở lên.

3. Điều kiện để Khách hàng VIP được nhận Bộ quà tặng tri ân có khác so với điều kiện thỏa Khách hàng VIP thông thường không?

Trả lời: Có. Để nhận được Bộ quà tặng sinh nhật đặc biệt dành cho Khách hàng VIP, các hợp đồng được xét tính toán cần thỏa mãn thêm điều kiện **đã qua 21 ngày cân nhắc và ở trạng thái đang đóng phí tại ngày sinh nhật**. Các hợp đồng bao gồm hợp đồng đang trong thời gian miễn đóng 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, **không** được tính trong điều kiện xét Khách hàng VIP.

4. Đối tác giao bộ quà tặng tri ân của Công ty là ai?

Trả lời: Đối tác giao quà của Manulife là Công ty TNHH Thương mại Đầu tư Ánh Sao (gọi tắt là “Ánh Sao”). Khi đối tác gọi điện đến cho Khách hàng, màn hình điện thoại của Khách hàng sẽ hiển thị “Ánh Sao” để Khách hàng dễ nhận biết và tin tưởng nhận cuộc gọi.

5. Quà tặng sinh nhật có được khắc tên toàn bộ các vật phẩm không và khắc tên gì?

Trả lời: Trong bộ quà tặng sinh nhật, chỉ có **ly giữ nhiệt** có lựa chọn khắc tên của Khách hàng, để cân bằng được nhu cầu cá nhân hóa và nhu cầu của Khách hàng gửi tặng các vật phẩm cho người thân hoặc bạn bè.

Tên được khắc sẽ là họ và tên đầy đủ của Khách hàng được ghi nhận trên hệ thống của Manulife. Đối tác Ánh Sao sẽ xác nhận lại nhu cầu của Khách hàng có muốn khắc tên không trước khi chính thức khắc tên Khách hàng lên ly giữ nhiệt.

6. Khách hàng có thể theo dõi tình trạng quà tặng ở đâu?

Trả lời: Công ty gửi tin nhắn thông báo qua Zalo hoặc SMS (*trong trường hợp Khách hàng không sử dụng Zalo*) đến Khách hàng VIP thỏa điều kiện nhận quà tặng tri ân vào ngày sinh nhật.

Trong vòng 3 ngày làm việc, Đối tác Ánh Sao sẽ liên hệ với Khách hàng qua số điện thoại Khách hàng đăng ký với Công ty Manulife để xác nhận địa chỉ giao quà và yêu cầu khắc tên. Trong trường hợp Khách hàng không bắt máy hoặc thay đổi số điện thoại, Công ty gửi tin nhắn thông báo đến Khách hàng và/ hoặc Đại lý phục vụ để Khách hàng và/ hoặc Đại lý phục vụ được cập nhật thông tin. Trước khi giao hàng, đơn vị vận chuyển sẽ gọi điện cho Khách hàng để xác nhận thông tin.

7. Khách hàng bỏ lỡ mất cuộc gọi của đối tác, Khách hàng có thể làm gì để nhận lại quà?

Trả lời: Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp hotline của đối tác Ánh Sao (**1900 255 969**), được đính kèm trong nội dung tin nhắn đã gửi đến Khách hàng. Khi Khách hàng liên hệ đối tác Ánh Sao, Ánh Sao có thể hỏi Khách hàng một vài thông tin cá nhân cơ bản liên quan đến Khách hàng hoặc liên quan đến Hợp đồng Bảo hiểm để xác nhận và đối chiếu thông tin trước khi nhận yêu cầu cụ thể của Khách hàng liên quan đến Bộ quà tặng tri ân.

8. Khách hàng nhận được quà nhưng quà bị giao nhầm/ lỗi/ hỏng/ khắc tên người khác, Khách hàng có thể làm gì?

Trả lời: Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp hotline của đối tác Ánh Sao (**1900 255 969**) hoặc hotline của Manulife (**1900 1776**) để thông báo chi tiết lỗi/ hỏng/ các vấn đề khác.

Khách hàng cần cung cấp chi tiết về tình trạng quà và cung cấp hình ảnh đối chiếu (nếu cần). Đối tác và Công ty sẽ phối hợp để tiếp nhận và xác nhận thông tin, đồng thời sản xuất và vận chuyển lại quà cho khách hàng trong trường hợp nhầm lẫn hoặc bị lỗi hỏng có nguyên nhân xuất phát từ phía Đối tác hoặc Công ty. Thời gian xử lý trong trường hợp này là từ 15-30 ngày làm việc.
