

Câu hỏi thường gặp (FAQs)

1. Hỏi: Chương trình tích điểm đổi quà của Manulife là gì?

Đáp: Đây là quyền lợi thuộc Chương trình Khách hàng thân thiết Manulife Rewards của Manulife, đi cùng với nền tảng tích điểm đổi quà dành riêng cho Khách hàng Manulife. Khách hàng có thể tích lũy điểm từ các sự kiện và hoạt động, và dùng điểm để đổi hàng trăm món quà hấp dẫn, phục vụ nhu cầu hàng ngày như mua sắm, du lịch, ăn uống. Nền tảng giúp gia tăng đặc quyền cá nhân hóa và mang đến cho Khách hàng nhiều giá trị cộng thêm.

2. Hỏi: Tôi đã đổi quà nhưng không nhận được hoặc bị lỗi thì xử lý thế nào?

Đáp: Vui lòng kiểm tra lại giỏ hàng và điểm tích lũy. Nếu đổi quà thất bại do không đủ điểm, Quý khách cần tích lũy thêm điểm hoặc chọn món quà khác. Nếu đã đổi thành công nhưng chưa nhận được, vui lòng liên hệ hotline đối tác GOT IT 1900558820 để được hỗ trợ.

3. Hỏi: Tôi có thể đổi nhiều món quà hoặc 2 món quà giống nhau cùng lúc hoặc không?

Đáp: Ở giai đoạn này Quý khách vui lòng chọn và hoàn thành đổi điểm từng món quà. Mong Quý khách thông cảm, chúng tôi đang hoàn thiện tính năng đổi nhiều món quà cùng lúc.

4. Hỏi: Tôi chưa đủ điểm để đổi món quà yêu thích, có thể trả thêm tiền để nhận quà không?

Đáp: Hiện tại, nền tảng chỉ cho phép đổi quà khi điểm tích lũy của Quý khách đủ để quy đổi. Không hỗ trợ hình thức trả thêm tiền để nhận quà. Mong Quý khách thông cảm.

5. Hỏi: Tôi có thể dùng điểm để đóng phí bảo hiểm hoặc top-up không?

Đáp: Tính năng này hiện chưa được hỗ trợ trên phiên bản hiện tại. Chúng tôi đang tiếp tục phát triển và mở rộng thêm các tiện ích mới để mang đến cho Khách hàng nhiều lựa chọn sử dụng điểm hơn trong thời gian tới.

Quyền lợi chương trình ManulifeREWARDS

1. Hỏi: Làm sao tôi biết được phân hạng Khách hàng và các đặc quyền của mình?

Đáp: Phân hạng Khách hàng được hiển thị trực tiếp trên ứng dụng Manulife Vietnam và được cập nhật thường xuyên dựa trên tổng phí bảo hiểm quy năm của Khách hàng.

Để xem chi tiết các đặc quyền dành cho từng phân hạng Khách hàng, vui lòng tham khảo tại trang web chính thức của Manulife, mục Chăm sóc Khách hàng Cá nhân.

2. Hỏi: Khách hàng thân thiết không thuộc phân hạng Khách hàng Ưu tiên có được nhận điểm thưởng không?

Đáp: Có. Khách hàng thân thiết có cơ hội được nhận và tích lũy điểm thưởng qua các Thử thách vận động, Chiến dịch cộng đồng và Chương trình chăm sóc Khách hàng thường niên của Công ty.



3. Hỏi: Làm sao để tôi sử dụng được Quyền lợi Dịch vụ ưu tiên dành cho Khách hàng Ưu tiên?

Đáp: Khách hàng Ưu tiên sẽ được hệ thống của Công ty tự động nhận diện và hưởng các quyền lợi dịch vụ tương ứng dựa trên các giao dịch của Khách hàng với Công ty. Đối với dịch vụ ưu tiên tại quầy giao dịch ở các thành phố lớn, Công ty sẽ gửi thông báo và hướng dẫn chi tiết ngay khi dịch vụ chính thức được triển khai.

4. Hỏi: Nếu có thay đổi phân hạng Khách hàng (từ Khách hàng Ưu tiên xuống Thân thiết hoặc ngược lại), Khách hàng có còn xem được điểm đã tích lũy và số quà tặng đã quy đổi không?

Đáp: Có. Tất cả Khách hàng của Manulife đều được tích lũy điểm thưởng và quy đổi quà tặng. Khi phân hạng Khách hàng thay đổi, Khách hàng vẫn có thể xem đầy đủ số điểm đã tích lũy trước đó.

Phản đăng nhập

1. Hỏi: Tôi không đăng nhập được vì số điện thoại không đúng định dạng hoặc không nằm trong danh sách nhận thưởng?

Đáp: Quý khách vui lòng kiểm tra lại số điện thoại đã nhập. Số điện thoại cần có đủ 10 chữ số và trùng khớp với thông tin Quý khách đã cung cấp khi mua hợp đồng bảo hiểm. Nếu vẫn gặp lỗi, vui lòng liên hệ tổng đài Manulife 19001776 để được hỗ trợ.

2. Hỏi: Tôi không nhận được mã OTP hoặc bị giới hạn gửi lại OTP thì phải làm sao?

Đáp: Nếu Quý khách đã yêu cầu mã OTP 5 lần liên tiếp, vui lòng thử lại sau 1 giờ hoặc liên hệ Tổng đài Manulife Việt Nam 1900 1776 để được hỗ trợ.

Phản quà Voucher:

1. Hỏi: Tôi muốn đổi voucher để tặng cho người thân hoặc bạn bè, có được không?

Đáp:

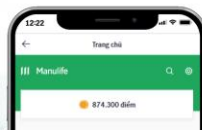
Nền tảng được thiết kế đăng nhập bằng số điện thoại cá nhân của Quý khách. Do đó, các voucher đổi được sẽ gắn với tài khoản của chính chủ và chưa hỗ trợ chuyển nhượng hoặc tặng cho người khác.

2. Hỏi: Voucher có thời hạn sử dụng không?

Đáp: Có. Mỗi loại voucher sẽ có thời hạn sử dụng riêng. Vui lòng kiểm tra thông tin chi tiết trong phần “Hướng dẫn sử dụng” và “Điều khoản điều kiện” trước khi xác nhận đổi quà.

3. Hỏi: Sau khi đổi quà xong, tôi không biết cách lấy voucher. Tôi tưởng sẽ nhận qua SMS nhưng không thấy?

Đáp: Sau khi đổi quà thành công, Quý khách vui lòng vào mục “**Ví quà của tôi**”, nhấp vào hình ảnh voucher đã đổi. Hệ thống sẽ hiển thị điều khoản sử dụng, sau khi đồng ý, mã barcode của voucher sẽ hiện ra để sử dụng.



4. Hỏi: Trang đổi quà hiện tại không có mệnh giá nhỏ nên tôi không sử dụng hết điểm được?

Đáp: Hiện tại, quà tặng trên trang đang có mệnh giá thấp nhất từ 10.000 điểm. Song song đó, danh mục quà tặng đang được tiếp tục được nâng cấp để gia tăng giá trị và trải nghiệm Khách hàng. Điểm thưởng của Khách hàng chưa sử dụng hết vẫn có thể tiếp tục tích lũy trong thời hạn sử dụng của điểm thưởng.

Phần quà vật lý:

1. Hỏi: Tôi muốn cập nhật địa chỉ nhận quà thì làm thế nào?

Đáp: Trong quá trình đổi quà vật lý, Quý khách sẽ được yêu cầu nhập địa chỉ nhận hàng. Vui lòng đảm bảo thông tin chính xác để việc giao quà được thuận lợi. Quý khách sẽ không thể đổi lại địa chỉ nhận quà sau khi đã xác nhận đặt hàng.

Hệ thống sẽ nhớ địa chỉ mà Quý khách đã nhập cho những lần đặt hàng tiếp theo và Quý khách không cần nhập lại, trừ khi muốn thay đổi địa chỉ.

2. Hỏi: Tôi đổi quà vật lý rồi nhưng chưa nhận được?

Đáp: Vui lòng kiểm tra lại mã đơn hàng, địa chỉ nhận hàng đã nhập, và “Điều khoản & điều kiện” của món quà. Nếu các thông tin đã chính xác và Quý khách vẫn chưa nhận được quà, vui lòng liên hệ hotline đối tác GOT IT (1900558820) hoặc hòm mail: hotro@gotit.vn để được hỗ trợ kịp thời.

3. Hỏi: Quà vật lý có thời gian giao hàng cụ thể không?

Đáp: Hiện nền tảng chưa hỗ trợ cập nhật thời gian giao hàng cụ thể. Quý khách có thể tham khảo thông tin thêm trong phần “Điều khoản & điều kiện” của từng món quà. Chúng tôi sẽ bổ sung tính năng theo dõi thời gian dự kiến giao hàng trong các bản cập nhật tới.

4. Hỏi: Tôi muốn biết thêm thông tin sản phẩm quà vật lý trước khi đổi điểm?

Đáp: Quý khách có thể nhấp vào từng món quà để xem mô tả, thương hiệu, công dụng và điều kiện sử dụng trước khi tiến hành đổi quà.

Phần Hỗ trợ kỹ thuật:

1. Hỏi: Tôi gặp lỗi hệ thống hoặc không thao tác được trên nền tảng thì phải làm sao?

Đáp: Hệ thống có thể đang bị quá tải. Quý khách vui lòng thử lại ở một thời điểm khác. Nếu vẫn gặp lỗi tương tự, vui lòng liên hệ hotline đối tác GOT IT (1900558820) hoặc hòm mail: hotro@gotit.vn. Thời gian tiếp nhận từ 08:00 đến 22:00, tất cả các ngày trong tuần (bao gồm ngày nghỉ và ngày lễ).