



Quy trình tiếp nhận đơn yêu cầu thay đổi hợp đồng trực tuyến

(Phiên bản 2 – hiệu lực từ ngày 23/07/2021)

Áp dụng đối với khách hàng thuộc khu vực giãn cách xã hội/
cách ly theo quy định của Nhà Nước.



3 nhóm yêu cầu thay đổi



**Thông tin
liên lạc**



**Thông tin sức khỏe
& yêu cầu có rủi ro
cao**






Các yêu cầu còn lại
(bao gồm yêu cầu thanh toán)



Nhóm 1. Yêu cầu thay đổi thông tin liên lạc

Thay đổi thông tin

-  Số điện thoại
-  Địa chỉ liên lạc
-  Email

CÁCH 1



Khách hàng thực hiện thay đổi trên trang
Hợp đồng của tôi (ManuConnect)
<https://hopdongcuatoi.manulife.com.vn>

CÁCH 2



Liên hệ Tổng đài Chăm sóc Khách hàng
của Manulife **1900 1776** để được hỗ trợ
thực hiện thay đổi.



Nhóm 2a. Yêu cầu thay đổi cần khai thông tin sức khỏe

- Khôi phục hợp đồng mất hiệu lực từ trên 2 tháng đến 24 tháng (*)
- Tham gia thêm sản phẩm bổ trợ
- Tăng mệnh giá

(*) Lưu ý:

Kể từ ngày 7/6/2021 Hợp đồng mất hiệu lực trong 2 tháng, Khách hàng chỉ cần đóng phí khôi phục hiệu lực hợp đồng

Bước 1: Điền đơn yêu cầu

Truy cập trang www.manulife.com.vn

Chọn mục **Dịch Vụ/Các Giao dịch liên quan đến Hợp đồng Bảo hiểm** để:

- In Đơn yêu cầu chuẩn và Tờ khai thông tin sức khỏe chi tiết (nếu có)
- Điền đầy đủ thông tin
- Ký tên hợp lệ theo quy định

Bước 2: Chụp hình

- Khách hàng chụp hình Đơn yêu cầu và Tờ khai thông tin (nếu có) đã điền theo mẫu; và
- Chụp hình các chứng từ liên quan đến yêu cầu thay đổi, chứng từ thanh toán cho các thay đổi cần nộp phí.

Lưu ý: khách hàng có thể chụp hình Báo cáo tiến trình (nếu có)

Bước 3: Gửi về hộp thư điện tử

- Hình chụp Đơn yêu cầu và các chứng từ nộp kèm (nếu có) được gửi về hộp thư điện tử VN_POS_PolicyChange@manulife.com
- Chủ đề email theo cú pháp
<số HDBH - yêu cầu thay đổi HĐ> đối với yêu cầu mới
<số HDBH - bổ sung báo cáo tiến trình> đối với trường hợp bổ sung Báo cáo tiến trình.
- Email phải được gửi từ địa chỉ email khách hàng **đã đăng ký** với Manulife. Nếu khách hàng chưa đăng ký/cập nhật email với công ty, đại lý hướng dẫn khách hàng đăng ký/cập nhật như chi tiết tại nhóm 1 (trang 3). Sau khi việc đăng ký/cập nhật email thành công, Khách hàng dùng email này để gửi yêu cầu về Manulife.
- Bản chính đơn yêu cầu, bản chính báo cáo tiến trình không cần hoàn trả Manulife, **tuy nhiên Khách hàng vui lòng lưu giữ bản chính trong vòng 2 tuần kể từ khi yêu cầu được chấp thuận để thuận tiện cho quá trình trích lục nếu cần.**



Nhóm 2b. Yêu cầu có rủi ro cao

- Thay đổi bên mua bảo hiểm
- Thay đổi người thụ hưởng
- Ủy Quyền/Hủy Ủy quyền

Bước 1: Điền đơn yêu cầu (Theo mẫu hiện nay)

Truy cập trang www.manulife.com.vn

Chọn mục **Dịch Vụ/Các Giao dịch liên quan đến Hợp đồng Bảo hiểm** để:

- In Đơn yêu cầu chuẩn
- Điền đầy đủ thông tin
- Ký tên hợp lệ theo quy định

Bước 2: Gửi bản chính và các chứng từ/ tài liệu về Văn phòng Manulife

Khu vực Miền Bắc

(Từ Quảng Bình trở ra)

PHÒNG QUẢN LÝ HỢP ĐỒNG

Công ty TNHH BHNT Manulife Việt Nam

Tầng 3, Tòa nhà Manulife Tower

29 Nguyễn Đình Chiểu

Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội

Khu vực Miền Trung – Miền Nam

(từ Quảng Trị trở vào)

PHÒNG QUẢN LÝ HỢP ĐỒNG

Công ty TNHH BHNT Manulife Việt Nam

Lầu 3, Tòa nhà Manulife

75 Hoàng Văn Thái, Phường Tân Phú,

Quận 7, TPHCM



Nhóm 3. Các yêu cầu còn lại

(bao gồm yêu cầu
thanh toán)

Bước 1: Điền đơn yêu cầu

- Truy cập trang www.manulife.com.vn chọn mục **Dịch Vụ/ Các Giao dịch liên quan đến Hợp đồng Bảo hiểm** -> in mẫu Đơn yêu cầu chuẩn, điền và ký tên hợp lệ theo quy định; hoặc
- Sử dụng **mẫu đơn yêu cầu đơn giản** (đính kèm trang sau, áp dụng trong trường hợp yêu cầu mới đối với các yêu cầu NHÓM 3; hoặc trả lời báo cáo tiến trình*), anh/chị TVV hướng dẫn khách hàng viết đơn tay theo 1 TRONG 2 mẫu nêu trên và ký tên hợp lệ theo quy định

Bước 2: Chụp hình

- Khách hàng chụp hình “**Yêu cầu thay đổi Hợp đồng**” bản viết tay hoặc đã điền theo mẫu hoặc Đơn chuẩn đã điền theo mẫu ;và
- Chụp hình các chứng từ liên quan đến yêu cầu thay đổi, chứng từ thanh toán cho các thay đổi cần nộp phí, trả lời báo cáo tiến trình (nếu có).

Bước 3: Gửi về hộp thư điện tử

- Hình chụp Đơn yêu cầu cùng các chứng từ nộp kèm được gửi về hộp thư điện tử **VN_POS_PolicyChange@manulife.com**
- Chủ đề email theo cú pháp
<số HĐBH - yêu cầu thay đổi HĐ> đối với yêu cầu mới
<số HĐBH – bổ sung báo cáo tiến trình> đối với trường hợp bổ sung Báo cáo tiến trình.
- Email phải được gửi từ **địa chỉ email khách hàng đã đăng ký với Manulife**. Nếu khách hàng chưa đăng ký/cập nhật email với công ty, đại lý hướng dẫn khách hàng đăng ký/cập nhật như chi tiết tại nhóm 1 (trang 3). Sau khi việc đăng ký/cập nhật email thành công, Khách hàng dùng email này để gửi yêu cầu về Manulife.
- Bản chính đơn yêu cầu, bản chính báo cáo tiến trình không cần hoàn trả Manulife, **tuy nhiên Khách hàng vui lòng lưu giữ bản chính trong vòng 2 tuần kể từ khi yêu cầu được chấp thuận để thuận tiện cho quá trình trích lục nếu cần.**

ĐƠN YÊU CẦU THAY ĐỔI HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

Số Hợp Đồng Bảo Hiểm:

Bên Mua Bảo Hiểm:.....

Người Được Bảo Hiểm:.....

I. YÊU CẦU THAY ĐỔI

< Khách hàng vui lòng ghi rõ yêu cầu vào mục này >

Lưu ý: Để có thông tin về nội dung yêu cầu thay đổi mà Khách hàng cần ghi vào mục I, vui lòng truy cập trang web <https://www.manulife.com.vn/> - mục các giao dịch liên quan đến Hợp đồng bảo hiểm

II. CAM KẾT

Tôi, người ký tên dưới đây, xin xác nhận Yêu cầu thay đổi nêu trên do chính tôi yêu cầu.

Chữ ký và họ tên BMBH

Chữ ký và họ tên của
Người Được Bảo hiểm trên 18 tuổi

Ngày.....

Ngày.....

Mẫu đơn yêu cầu đơn giản



Tải mẫu đơn yêu cầu [tại đây](#)



Lưu ý

- Đối với các yêu cầu thay đổi cần nộp thêm phí, vui lòng nộp phí bằng phương thức chuyển khoản hoặc thanh toán trực tuyến vào tài khoản của Manulife tại các ngân hàng.
- Đối với các yêu cầu thanh toán, Manulife chỉ chấp thuận phương thức thanh toán chuyển khoản qua tài khoản của Bên mua bảo hiểm tại ngân hàng.

 **Manulife**



Website:
manulife.com.vn



Hotline:
1900 1776

