

Quy trình tiếp nhận đơn yêu cầu thay đổi hợp đồng

Phạm vi áp dụng: Khách hàng đang có hợp đồng hiện hữu tại Manulife

Tháng 1/2021

QUY ĐỊNH CHUNG ĐỐI VỚI YÊU CẦU THAY ĐỔI

Yêu cầu phải phù hợp với các quy tắc điều khoản của Công ty Manulife (MVL) được quy định cụ thể trong điều khoản Hợp đồng bảo hiểm. Yêu cầu phải được làm thành văn bản và gửi đến MVL.

a. Đơn yêu cầu:

Khách hàng có thể tải mẫu đơn yêu cầu thay đổi Hợp đồng tại đường dẫn <https://www.manulife.com.vn/vi/dich-vu/cac-bieu-mau-thuong-dung.html> hoặc liên hệ văn phòng Manulife gần nhất.

1 số thông tin cần lưu ý đối với đơn yêu cầu thay đổi:

- Được điền đầy đủ và hợp lệ (đánh dấu vào hạng mục thay đổi/điều chỉnh/thanh toán, không tẩy xóa/sửa chữa..., chữ viết tay sử dụng 1 màu chữ và không dùng chữ màu đen).
- Cần có chữ ký Bên Mua Bảo hiểm (BMBH) phù hợp với chữ ký mẫu trên Hồ Sơ Yêu Cầu Bảo hiểm hoặc yêu cầu cập nhật chữ ký mẫu (nếu có). Ghi rõ họ tên bên dưới chữ ký.
- Đối với đơn yêu cầu thay đổi người thụ hưởng, cần phải có chữ ký của Người Được Bảo hiểm (NĐBH) trong trường hợp HĐBH có mối quan hệ BMBH-NĐBH là Doanh nghiệp-Nhân viên;
- Cần có chữ ký người làm chứng, là đại lý hoặc nhân viên dịch vụ khách hàng xác thực việc khách hàng làm đơn yêu cầu, trường hợp khách hàng nộp hồ sơ thay đổi qua bưu điện, nhân viên DVKH sẽ gọi điện cho BMBH để xác nhận yêu cầu thay đổi hợp đồng đúng do BMBH gửi và DVKH sẽ ký làm chứng trên đơn hoặc xác nhận qua thư điện tử.

QUY ĐỊNH CHUNG ĐỐI VỚI YÊU CẦU THAY ĐỔI (tiếp theo)

- Thời gian tiếp nhận đơn yêu cầu:
 - Đơn phải nộp vào quầy DVKH trong vòng 3 ngày làm việc kể từ ngày Khách hàng ký đơn và trong thời gian quy định từng loại thay đổi*. (*) chi tiết tham khảo điều khoản Hợp đồng hoặc liên hệ đại lý phục vụ hoặc liên hệ hotline 19001776.
 - Lưu ý:
 - ❑ Mọi yêu cầu thay đổi trong 21 ngày cân nhắc: đơn yêu cầu phải được nộp tại quầy DVKH trong vòng 21 ngày tính từ ngày BMBH ký bàn giao hợp đồng và trong vòng 3 ngày làm việc như quy định nêu trên.
 - ❑ Đối với đơn yêu cầu nộp qua bưu điện, Manulife sẽ tiếp nhận căn cứ theo dấu ngày bưu điện gửi thư và trong thời gian quy định từng loại thay đổi*
- Khai báo thông tin về FATCA:
 - Nếu BMBH, Người thụ hưởng (NTH), Người được ủy quyền (NĐUQ) là công dân Hoa Kỳ hoặc là người có nghĩa vụ kê khai thuế tại Hoa Kỳ hoặc có một trong các chỉ dấu sau : (i) Số hộ chiếu hoặc các giấy tờ cư trú tại Hoa Kỳ, (ii) Mã số thuế tại Hoa Kỳ, hoặc (iii) nơi sinh số điện thoại, địa chỉ liên lạc tại Hoa Kỳ sẽ được yêu cầu phải cung cấp thông tin để phục vụ công tác quản lý về thuế theo mẫu W8BEN/W8BEN-E/W9
 - Các vùng lãnh thổ sau cũng được xem là Mỹ: American Samoa/Guam/The Commonwealth of the North Mariana Islands/The US Virgin Islands/Puerto Rico
- Một số nghiệp vụ thay đổi cho phép tiếp nhận qua trang <https://hopdongcuatoi.manulife.com.vn> hoặc cuộc gọi vào Đường dây nóng (thông tin đề cập trang 3)

QUY ĐỊNH CHUNG ĐỐI VỚI YÊU CẦU THAY ĐỔI (tiếp theo)

b. Bảng khai báo thông tin sức khỏe

Áp dụng đối với những loại thay đổi cần thẩm định sức khỏe. Phải điền đầy đủ thông tin và có chữ ký của BMBH phù hợp với chữ ký mẫu và chữ ký của người được khai báo thông tin sức khỏe nếu đủ 18 tuổi trở lên.

c. Bản sao chứng từ nhân thân/chứng từ khác (như: Chứng minh nhân dân/ Giấy căn cước, giấy khai sinh, hộ chiếu, hộ khẩu,...)

Áp dụng đối với những loại thay đổi có liên quan đến thông tin cá nhân của Khách hàng. Phải được kiểm tra đối chiếu với bản chính và xác nhận trên bản sao là “Xác nhận sao y từ bản chính và đã kiểm tra” bởi Đại lý phục vụ hoặc nhân viên DVKH hoặc nhân viên thu phí.

Phí thay đổi

Tùy theo từng loại thay đổi, phí thay đổi cần được nộp đủ vào Công ty cùng lúc với đơn yêu cầu. Nhân viên DVKH sẽ hỗ trợ tính phí khi Khách hàng có yêu cầu thay đổi hợp đồng bảo hiểm.

THỜI GIAN XỬ LÝ YÊU CẦU

Trong vòng 3 đến 5 ngày làm việc kể từ ngày Manulife nhận đầy đủ chứng từ hợp lệ, không kể thời gian kiểm tra y tế hay yêu cầu bổ sung thông tin cần thiết theo quy định từng loại thay đổi.

3 NHÓM YÊU CẦU THAY ĐỔI VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN*

THÔNG TIN
LIÊN LẠC



Trong vòng 3
ngày làm việc

THÔNG TIN
SỨC KHỎE &
YÊU CẦU CÓ
RỦI RO CAO



Trong vòng 5
ngày làm việc

CÁC YÊU CẦU
CÒN LẠI
(Bao gồm yêu cầu
thanh toán)






Trong vòng 3
ngày làm việc

(* kể từ
ngày nhận
đầy đủ chứng
từ hợp lệ

YÊU CẦU THAY ĐỔI THÔNG TIN LIÊN LẠC



Thay đổi thông tin

-  Số điện thoại
-  Địa chỉ liên lạc
-  Email



Khách hàng thực hiện thay đổi trên trang Quản lý Hợp Đồng Bảo hiểm
<https://hopdongcuatoi.manulife.com.vn>



Liên hệ Tổng đài chăm sóc Khách hàng của Manulife **19001776**
Thứ 2 - Thứ 6 từ 8:30 đến 17:30
(trừ các ngày nghỉ lễ, Tết)

2 NHÓM YÊU CẦU THAY ĐỔI CÒN LẠI



Tăng/giảm/thay đổi quyền lợi Bảo hiểm

Khôi phục hiệu lực hợp đồng trong vòng 24 tháng từ ngày mất hiệu lực

Thay đổi Bên Mua Bảo hiểm/Người Thụ Hưởng



Cập nhật số tài khoản tự động

Yêu cầu thay đổi định kỳ đóng phí

Yêu cầu chi trả Bảo tức/phiếu tiền mặt/rút tiền từ Giá trị tài khoản/ yêu cầu vay

.....



Khách hàng liên hệ đại lý phục vụ hợp đồng



Đến các văn phòng kinh doanh Manulife gần nhất



Gửi bưu điện đến các VP kinh doanh Manulife gần nhất:

- Thông tin mẫu đơn và địa chỉ VP Manulife tại <https://www.manulife.com.vn>
- Khách hàng in đơn, điền và ký tên hợp lệ

