

## **CHÍNH SÁCH CHUNG VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI CỦA KHÁCH HÀNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG**

Công ty TNHH Manulife (Việt Nam) (“Manulife Việt Nam” hoặc “Công ty”) cam kết đối xử công bằng với tất cả Khách hàng, bao gồm việc bảo đảm rằng các Khách hàng dễ bị tổn thương được tiếp cận và trải nghiệm sản phẩm, dịch vụ trên cơ sở bình đẳng, phù hợp với nhu cầu và điều kiện của từng đối tượng Khách hàng dễ bị tổn thương.

Manulife Việt Nam luôn coi trọng việc tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành, bao gồm Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật hiện hành có liên quan đến việc bảo vệ Khách hàng dễ bị tổn thương.

Chính sách chung về bảo vệ quyền lợi của Khách hàng dễ bị tổn thương (“Chính sách”) nêu rõ định nghĩa Khách hàng dễ bị tổn thương và trách nhiệm của Manulife Việt Nam trong việc đối xử công bằng, minh bạch, không phân biệt đối xử, hỗ trợ phù hợp và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của nhóm Khách hàng này trong quá trình tư vấn, giao kết và sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Công ty.

Thông qua Chính sách này, Manulife Việt Nam hướng tới việc nâng cao khả năng tiếp cận thông tin, sản phẩm và dịch vụ, đồng thời cải thiện trải nghiệm Khách hàng và đảm bảo quyền lợi hợp pháp của Khách hàng dễ bị tổn thương.

Manulife Việt Nam có thể xem xét sửa đổi, bổ sung Chính sách này khi cần thiết nhằm đáp ứng yêu cầu hoạt động của Công ty hoặc các thay đổi của pháp luật hiện hành.

### **1. Định nghĩa về Khách hàng dễ bị tổn thương**

Khách hàng dễ bị tổn thương bao gồm, nhưng không giới hạn, các nhóm sau:

- a. Người cao tuổi: từ đủ 60 tuổi trở lên;
- b. Người khuyết tật: người bị khiếm khuyết một hoặc nhiều bộ phận cơ thể hoặc suy giảm chức năng, gây khó khăn trong lao động, sinh hoạt và học tập theo quy định của pháp luật;
- c. Trẻ em: từ 16 tuổi trở xuống;
- d. Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại khu vực nông thôn, vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật;
- e. Phụ nữ mang thai hoặc phụ nữ đang nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
- f. Người mắc bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;
- g. Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật;
- h. Người có trình độ học vấn chưa hoàn thành bậc giáo dục trung học cơ sở;
- i. Người không biết chữ, hoặc hạn chế khả năng sử dụng tiếng Việt.

Việc xác định Khách hàng dễ bị tổn thương được thực hiện trên cơ sở định nghĩa nêu trên và phải được đọc, hiểu đồng thời với các quy định pháp luật có liên quan có hiệu lực tại từng thời điểm.

Trong trường hợp cần thiết để đáp ứng yêu cầu hoạt động của Manulife Việt Nam và/hoặc các thay đổi của pháp luật hiện hành, Manulife Việt Nam có thể sửa đổi, bổ sung Chính sách này. Các định nghĩa và tiêu chí áp dụng có thể được xây dựng trên cơ sở kết hợp giữa quy định pháp luật và các quy định nội bộ của Công ty.

## 2. Trách nhiệm của Manulife Việt Nam đối với Khách hàng dễ bị tổn thương

Tại Manulife Việt Nam, trong phạm vi nguồn lực, quyền hạn, quy định pháp luật và quy định nội bộ, chúng tôi cam kết thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng dễ bị tổn thương.

Cụ thể, Manulife Việt Nam:

- ✓ Bảo đảm việc thực hiện quyền của Khách hàng dễ bị tổn thương theo quy định pháp luật trong quá trình tư vấn, giao kết và cung cấp sản phẩm, dịch vụ;
- ✓ Áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp, phù hợp với từng nhóm Khách hàng dễ bị tổn thương;
- ✓ Không từ chối tiếp nhận hoặc xử lý yêu cầu được bảo vệ của Khách hàng dễ bị tổn thương vì lý do khác biệt về ngôn ngữ, cách thức giao tiếp, phong tục, tập quán;
- ✓ Không kỳ thị, phân biệt đối xử hoặc lợi dụng tình trạng dễ bị tổn thương của Khách hàng để xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng trong quá trình thực hiện giao dịch; và
- ✓ Thực hiện đầy đủ các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định có liên quan.

## 3. Thông tin liên hệ

Nếu có bất kỳ yêu cầu hay thắc mắc nào về Chính sách này, Khách hàng có thể liên hệ với Manulife Việt Nam thông qua:

1. Đại lý phục vụ;
2. Trực tiếp đến các Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của Manulife để được hỗ trợ. Tham khảo danh sách các văn phòng Manulife tại [Liên hệ với Manulife Việt Nam](#).
3. Live Chat trên ứng dụng Manulife Vietnam tại mục “Dịch vụ” để trò chuyện trực tiếp với nhân viên Chăm sóc Khách hàng trong khung giờ:
  - ✓ Thứ Hai – Thứ Sáu: 08:00 – 21:00
  - ✓ Thứ Bảy & Chủ Nhật: 08:30 – 17:30
4. Đường dây nóng số 1900 1776 từ 08:00 - 21:00 các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ ngày Lễ, Tết). Phí cuộc gọi là 1.000đ/phút tính từ thời điểm kết nối đến tổng đài;

Khách hàng dễ bị tổn thương được khuyến nghị cân nhắc nhờ người thân, người giám hộ hoặc người đại diện hợp pháp hỗ trợ trong trường hợp gặp khó khăn trong việc liên hệ (ví dụ: lớn tuổi, hạn chế về công nghệ hoặc có trở ngại về nghe/nói), nhằm đảm bảo việc trao đổi thông tin được thuận tiện và hiệu quả.

Chính sách chung về bảo vệ khách hàng dễ bị tổn thương – Phiên bản V2026.1, có hiệu lực từ ngày 01 tháng 06 năm 2026.