



# THÔNG TIN KHÁCH HÀNG CẦN BIẾT KHI THAM GIA BẢO HIỂM NHÂN THỌ

## I. HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

Hợp đồng bảo hiểm bao gồm các tài liệu sau:

1. Chứng nhận bảo hiểm;
2. Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm;
3. Quy tắc và Điều khoản sản phẩm chính và sản phẩm bổ trợ mua kèm theo Hợp đồng, nếu có.
4. Các sửa đổi, bổ sung được ký kết giữa hai bên trong quá trình thực hiện Hợp đồng, nếu có.

Ngoài ra, Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm cũng được đính kèm với Hợp đồng bảo hiểm.

## II. CHỨNG NHẬN BẢO HIỂM

Chứng nhận bảo hiểm là tài liệu thể hiện tóm tắt các thông tin về Hợp đồng bảo hiểm, bao gồm:

- ◆ Ngày hiệu lực hợp đồng bảo hiểm;
- ◆ Thông tin về Bên mua bảo hiểm và Người được bảo hiểm;
- ◆ Thông tin về loại sản phẩm bảo hiểm, số tiền bảo hiểm, quyền lợi bảo hiểm;
- ◆ Thông tin về thời hạn hợp đồng bảo hiểm;
- ◆ Phí bảo hiểm định kỳ và ngày kết thúc thời hạn đóng phí.

## III. QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

Mỗi sản phẩm Quý khách tham gia theo Hợp đồng này sẽ cung cấp những quyền lợi bảo hiểm khác nhau cho mỗi Người được bảo hiểm tương ứng.

Quyền lợi bảo hiểm bao gồm các quyền lợi bảo hiểm của sản phẩm chính và các sản phẩm bổ trợ được quy định tại Quy tắc và Điều khoản Hợp đồng bảo hiểm và Thư chấp thuận bảo hiểm có điều kiện (nếu có).

## IV. THAM GIA VÀ THỰC HIỆN HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

### 1. Nghĩa vụ cung cấp thông tin đầy đủ, trung thực và chính xác

Quý khách có nghĩa vụ kê khai đầy đủ, trung thực và chính xác các thông tin được yêu cầu trong Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, các mẫu kê khai bổ sung cho Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, yêu cầu tăng Số tiền bảo hiểm hoặc yêu cầu bổ sung sản phẩm bổ trợ hoặc yêu cầu khôi phục hiệu lực Hợp đồng.

Trên cơ sở thông tin được Quý khách kê khai, FWD Việt Nam sẽ quyết định việc chấp nhận bảo hiểm hoặc chấp nhận bảo hiểm có điều kiện hoặc nâng mức phí bảo hiểm hoặc điều chỉnh giảm Số tiền bảo hiểm.

Nếu Quý khách cố ý vi phạm nghĩa vụ kê khai trung thực này hoặc cố ý kê khai sai sự thật hoặc không kê khai các **Thông tin quan trọng**, là các thông tin mà nếu Công ty biết được, Công ty chỉ chấp thuận bảo hiểm có điều kiện hoặc nâng mức phí bảo hiểm hoặc đã không chấp thuận bảo hiểm, tại bất kỳ thời điểm nào FWD Việt Nam có thể:

- (i) Chấm dứt Hợp đồng hoặc chấm dứt sản phẩm bổ trợ, và hoàn trả tổng phí bảo hiểm tương ứng đã đóng kể từ Ngày hiệu lực hợp đồng hoặc Ngày khôi phục hiệu lực hợp đồng gần nhất (đối với những Hợp đồng có khôi phục hiệu lực), không có lãi, cho Bên mua bảo hiểm sau khi trừ đi các khoản sau đây, nếu có:





# THÔNG TIN KHÁCH HÀNG CẦN BIẾT KHI THAM GIA BẢO HIỂM NHÂN THỌ

- ◆ Khoản tiền Quý khách đã nhận được từ Hợp đồng; và
- ◆ Bất kỳ quyền lợi bảo hiểm đã chi trả theo Hợp đồng; và
- ◆ Chi phí kiểm tra sức khỏe; và
- ◆ Khoản nợ.

(ii) Chấp thuận bảo hiểm với điều kiện bổ sung. Trong trường hợp này, FWD Việt Nam vẫn tiếp tục duy trì hiệu lực Hợp đồng và chi trả quyền lợi bảo hiểm nếu có sự kiện bảo hiểm xảy ra theo Hợp đồng.

## 2. Cập nhật thông tin cá nhân

Các thông tin thay đổi liên quan đến Hợp đồng, Quý khách và (những) Người được bảo hiểm cần thông báo ngay cho FWD Việt Nam:

- ◆ Họ tên, ngày sinh, số chứng minh nhân dân, số căn cước công dân;
- ◆ Địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc, số điện thoại liên lạc, email liên lạc;
- ◆ Nghề nghiệp;
- ◆ Việc cư trú ngoài lãnh thổ Việt Nam hơn 180 ngày (liên tục hay không liên tục) trong một năm dương lịch của Người được bảo hiểm.

Quý khách có thể yêu cầu điều chỉnh, bổ sung, thay đổi các thông tin trong Hợp đồng bằng cách gửi thông báo đến FWD Việt Nam. Những điều chỉnh, bổ sung, thay đổi này chỉ chính thức có hiệu lực kể từ ngày FWD Việt Nam xác nhận bằng **Thư xác nhận điều chỉnh thông tin hợp đồng**.

## 3. Đóng phí bảo hiểm

Quý khách có nghĩa vụ đóng đủ khoản phí bảo hiểm theo định kỳ của Hợp đồng vào ngày đến hạn đóng phí để duy trì hiệu lực Hợp đồng. Quý khách có thể chủ động đóng phí bảo hiểm bằng cách lựa chọn hình thức đóng phí thuận tiện nhất (hoàn toàn miễn phí giao dịch):

- ◆ Thanh toán phí bảo hiểm trực tuyến tại <https://phibaohiem.fwd.com.vn> hoặc FWD Dịch vụ trực tuyến (<https://e-services.fwd.com.vn>).
- ◆ Bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản vào tài khoản của FWD qua các đối tác thu phí có liên kết:
  - Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank)
  - Ngân hàng TMCP An Bình (ABBank)
  - Ngân hàng TMCP Nam Á (Nam A Bank)
  - Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV)
- ◆ Thanh toán hóa đơn qua Open Banking Ngân hàng TMCP Nam Á (Nam A Bank)
- ◆ Thanh toán qua Ngân hàng số ViettelPay
- ◆ Đóng phí tại các cửa hàng liên kết với Payoo.

Khi đóng phí bảo hiểm qua bất kỳ hình thức đóng phí nào, Quý khách sẽ nhận được **tin nhắn (SMS)** vào số điện thoại di động về số tiền đã đóng và hóa đơn điện tử sẽ được lưu và theo dõi trên FWD Dịch vụ trực tuyến (<https://e-services.fwd.com.vn>).

Các điều chỉnh làm thay đổi phí bảo hiểm có thể sẽ dẫn đến việc điều chỉnh hoặc hủy bỏ hóa đơn đã phát hành. Hóa đơn mới được phát hành để thay thế cho hóa đơn đã phát hành (nếu có) sẽ được cập nhật trên FWD Dịch vụ trực tuyến (<https://e-services.fwd.com.vn>).





## THÔNG TIN KHÁCH HÀNG CẦN BIẾT KHI THAM GIA BẢO HIỂM NHÂN THỌ

### 4. Thay đổi Số tiền bảo hiểm

Với điều kiện Người được bảo hiểm còn sống, Quý khách có thể yêu cầu tăng hoặc giảm Số tiền bảo hiểm của Hợp đồng hoặc của từng sản phẩm theo Quy tắc và Điều khoản của Hợp đồng. Việc tăng hoặc giảm Số tiền bảo hiểm này phải được FWD Việt Nam chấp thuận và xác nhận bằng văn bản.

### 5. Thay đổi sản phẩm bổ trợ

Trong thời gian Hợp đồng còn hiệu lực, Quý khách có thể yêu cầu tham gia thêm các sản phẩm bổ trợ với điều kiện:

- (i) FWD Việt Nam có cung cấp sản phẩm bổ trợ đó; và
- (ii) Người được bảo hiểm đủ điều kiện tham gia sản phẩm bổ trợ, bao gồm tuổi, giới tính, tình trạng sức khỏe, nghề nghiệp; và
- (iii) Quý khách đồng ý đóng phí bảo hiểm cho sản phẩm bổ trợ.

Ngày hiệu lực của sản phẩm bổ trợ là ngày ghi trên **Thư xác nhận điều chỉnh thông tin hợp đồng**.

Trong thời gian Hợp đồng còn hiệu lực, Quý khách có thể yêu cầu huỷ bỏ các sản phẩm bổ trợ của Hợp đồng bằng cách gửi thông báo tới FWD Việt Nam. Hiệu lực của sản phẩm bổ trợ sẽ chấm dứt kể từ ngày FWD Việt Nam nhận được yêu cầu của Quý khách. FWD Việt Nam sẽ xác nhận chấm dứt sản phẩm bổ trợ bằng **Thư xác nhận điều chỉnh thông tin hợp đồng**.

### 6. Chỉ định, thay đổi Người thụ hưởng

Quý khách có thể chỉ định Người thụ hưởng khi lập Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm. Trong thời gian hiệu lực của Hợp đồng và Người được bảo hiểm còn sống, Quý khách có thể yêu cầu bổ sung hoặc thay đổi Người thụ hưởng hoặc tỷ lệ thụ hưởng tại bất cứ thời điểm nào với sự đồng ý của Người được bảo hiểm. Người thụ hưởng được chỉ định trong Hợp đồng phải có quyền lợi có thể được bảo hiểm đối với Người được bảo hiểm.

## V. GIÁ TRỊ HOÀN LẠI

Một số Hợp đồng bảo hiểm có tích lũy Giá trị hoàn lại sau khi Bên mua bảo hiểm đã đóng đủ phí bảo hiểm cho một thời hạn nhất định, thường là hai (02) năm hợp đồng đầu tiên và Hợp đồng bảo hiểm có hiệu lực đủ hai (02) năm hợp đồng đầu tiên. Giá trị hoàn lại, nếu có, là số tiền mà Quý khách nhận được nếu Hợp đồng bảo hiểm bị chấm dứt tại bất kỳ thời điểm nào trong thời gian có hiệu lực của Hợp đồng.

Đối với các sản phẩm liên kết đầu tư, Giá trị hoàn lại bằng giá trị Tài khoản bảo hiểm trừ Phí chấm dứt hợp đồng trước thời hạn, cộng với giá trị Tài khoản đầu tư thêm tại thời điểm Hợp đồng bảo hiểm chấm dứt, trừ các khoản nợ (nếu có). Giá trị hoàn lại được tính toán phù hợp với cơ sở kỹ thuật của sản phẩm đã được FWD Việt Nam đăng ký với Bộ Tài chính.

#### Lưu ý:

Thông tin về giá trị hoàn lại nêu trên không áp dụng cho các sản phẩm không có giá trị hoàn lại.





## THÔNG TIN KHÁCH HÀNG CẦN BIẾT KHI THAM GIA BẢO HIỂM NHÂN THỌ

### VI. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM TRƯỚC HẠN

Quý khách có thể chấm dứt Hợp đồng bảo hiểm trước thời hạn vào bất kỳ lúc nào bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản cho FWD Việt Nam. Vào ngày chấm dứt hiệu lực Hợp đồng bảo hiểm, là ngày FWD Việt Nam xác nhận bằng văn bản, tất cả các quyền lợi bảo hiểm sẽ chấm dứt và Quý khách sẽ nhận được Giá trị hoàn lại, nếu có, sau khi trừ đi (các) Khoản nợ, nếu có.

### VII. YÊU CẦU GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

Khi có sự kiện bảo hiểm xảy ra, Người yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm cần thông báo cho FWD Việt Nam về sự kiện bảo hiểm ngay khi có thể, bằng một trong các hình thức sau, để được hỗ trợ, hướng dẫn hoàn tất thủ tục yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm:

- ◆ Liên lạc trực tiếp với Tư vấn tài chính đang phục vụ; hoặc
- ◆ Gọi về đường dây nóng của FWD Việt Nam theo số **1800 96 96 90 (miễn cước)**; hoặc
- ◆ Truy cập FWD Dịch vụ trực tuyến (<https://e-services.fwd.com.vn>) và làm theo hướng dẫn.

Để việc giải quyết quyền lợi bảo hiểm được thực hiện nhanh chóng, chính xác, Quý khách vui lòng:

- ◆ Nộp đầy đủ các chứng từ hợp lệ theo hướng dẫn;
- ◆ Cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin về sự kiện bảo hiểm;
- ◆ Cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin (những) Người thụ hưởng và phương thức nhận quyền lợi;
- ◆ Hợp tác với Công ty trong việc hoàn tất các giấy tờ được đề nghị bổ sung.

Khi thanh toán quyền lợi bảo hiểm theo Hợp đồng bảo hiểm, FWD Việt Nam sẽ khấu trừ vào số tiền chi trả tất cả khoản nợ theo hợp đồng bảo hiểm, Chi phí hàng tháng và các Khoản nợ khác (nếu có).

### VIII. CÁC ĐIỂM LOẠI TRỪ TRÁCH NHIỆM BẢO HIỂM VÀ CÁC TRƯỜNG HỢP KHÁC PHẢI LƯU Ý

FWD Việt Nam sẽ không chi trả các quyền lợi bảo hiểm trong Hợp đồng bảo hiểm nếu sự kiện bảo hiểm xảy ra rơi vào các trường hợp loại trừ bảo hiểm thể hiện trong Hợp đồng bảo hiểm.

Các trường hợp loại trừ có thể khác nhau tùy thuộc vào loại sản phẩm bảo hiểm mà Quý khách chọn mua và quyền lợi bảo hiểm mà Quý khách yêu cầu Công ty giải quyết. Quý khách có thể đọc lại điều khoản về loại trừ bảo hiểm của sản phẩm bảo hiểm trong hợp đồng bảo hiểm hoặc xem lại trong Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm.

### IX. YÊU CẦU/THẮC MẮC/KHIẾU NẠI

Mọi yêu cầu (giải quyết quyền lợi bảo hiểm, điều chỉnh, bổ sung, ...) hoặc thắc mắc/khiếu nại liên quan đến hợp đồng bảo hiểm (giao kết, thực hiện và chấm dứt hợp đồng bảo hiểm) hay các chương trình dịch vụ của FWD Việt Nam, Quý khách vui lòng liên hệ với Công ty bằng cách:

- ◆ Liên lạc trực tiếp với Tư vấn tài chính đang phục vụ; hoặc
- ◆ Gọi về đường dây nóng của FWD Việt Nam theo số **1800 96 96 90 (miễn cước)**; hoặc
- ◆ Gửi thư điện tử đến địa chỉ: [CustomerConnect.vn@fwd.com](mailto:CustomerConnect.vn@fwd.com); hoặc
- ◆ Trực tiếp đến các văn phòng của FWD Việt Nam trên toàn quốc.

