

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ
DÀNH CHO ĐẠI LÝ BẢO HIỂM NHÂN THỌ
(Ban hành kèm theo Quyết định 032/2018/QĐ-HHBHVN ngày 28/12/2018)

MỤC LỤC

I. Những quy định chung

Điều 1: Định nghĩa

Điều 2: Mục đích của Bộ Quy tắc ứng xử

II. Các quy tắc ứng xử dành cho đại lý bảo hiểm.

Điều 3: Quy tắc ứng xử chung

Điều 4: Quy tắc ứng xử dành cho đại lý trong giao tiếp với khách hàng

Điều 5: Quy tắc ứng xử dành cho đại lý trong quan hệ với doanh nghiệp bảo hiểm

Điều 6: Quy tắc ứng xử khác

III. Các hành vi đại lý không được thực hiện

Điều 7: Hành vi đại lý không được thực hiện trong giao tiếp với khách hàng

Điều 8: Hành vi đại lý không được thực hiện trong quan hệ với doanh nghiệp bảo hiểm

IV. Xử lý kỷ luật và đưa tên đại lý vào danh sách đại lý vi phạm

Điều 9: Xử lý kỷ luật và đưa tên đại lý vào danh sách đại lý vi phạm

V. Hiệu lực thi hành, sửa đổi và bổ sung Bộ Quy tắc ứng xử

Điều 10: Hiệu lực thi hành

Điều 11: Sửa đổi và bổ sung

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1: Định nghĩa

1. **Hiệp hội:** là Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam được thành lập theo Quyết định số 51/1999/QĐ-BTCCBCP ngày 9/7/1999 của Ban Tổ chức cán bộ Chính phủ (nay là Bộ Nội vụ).

2. **Bộ Quy tắc ứng xử:** Là Bộ Quy tắc ứng xử dành cho đại lý bảo hiểm nhân thọ.

3. **Doanh nghiệp bảo hiểm:** là các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ hội viên của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam.

4. **Đại lý/Đại lý bảo hiểm:** là các cá nhân đáp ứng đủ các điều kiện trở thành đại lý bảo hiểm nhân thọ theo quy định của pháp luật hiện hành và đã ký Hợp đồng đại lý với Doanh nghiệp bảo hiểm.

5. **Hoạt động đại lý:** các hoạt động theo quy định tại Điều 85 Luật Kinh doanh bảo hiểm.

6. **Hợp đồng đại lý:** là văn bản thỏa thuận giữa Doanh nghiệp bảo hiểm và cá nhân /tổ chức đại lý bảo hiểm trong đó quy định các quyền và nghĩa vụ của các Bên trong quá trình hoạt động đại lý bảo hiểm theo ủy quyền của Doanh nghiệp bảo hiểm.

Các định nghĩa, khái niệm không có trong Bộ Quy tắc ứng xử này sẽ được hiểu và áp dụng theo các quy định tại Quy chế AVICAD

Điều 2: Mục đích của Bộ Quy tắc ứng xử

Bộ Quy tắc ứng xử này đặt ra các chuẩn mực ứng xử dành cho đại lý bảo hiểm nhân thọ trong hoạt động đại lý bảo hiểm nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp của hệ thống đại lý bảo hiểm nhân thọ.

Hiệp hội khuyến khích các doanh nghiệp bảo hiểm ban hành các bộ quy tắc ứng xử/chuẩn mực đạo đức/chuẩn mực ứng xử hoặc hành nghề đại lý bảo hiểm chi tiết phù hợp với đặc thù kinh doanh của mình trên cơ sở không trái với các quy định trong Bộ Quy tắc ứng xử này.

II. CÁC QUY TẮC ỨNG XỬ DÀNH CHO ĐẠI LÝ BẢO HIỂM

Điều 3: Quy tắc ứng xử chung

1. Tuân thủ tất cả các quy định về hoạt động đại lý theo quy định của pháp luật về kinh doanh bảo hiểm, quy định của Hiệp hội Bảo hiểm và quy định của Doanh nghiệp bảo hiểm..

2. Thực hiện nhiệm vụ đại lý một cách công khai, minh bạch, trung thực, đúng theo quy định tại hợp đồng đại lý.

3. Tư vấn chính xác về sản phẩm bảo hiểm và ích lợi lâu dài của bảo hiểm nhân thọ cũng như tư vấn cho khách hàng những sản phẩm bảo hiểm nhân thọ phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính cụ thể của khách hàng.

4. Luôn học tập, tìm hiểu hoặc tham gia các khóa đào tạo nâng cao nghiệp vụ, kỹ năng bán hàng của đại lý.

Điều 4: Quy tắc ứng xử dành cho đại lý trong quá trình thực hiện hoạt động đại lý bảo hiểm

1. Đặt quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng lên trên quyền lợi của đại lý. Giải thích các thắc mắc của khách hàng trong phạm vi ủy quyền của Doanh nghiệp bảo hiểm.

2. Tôn trọng, niềm nở trong giao tiếp với khách hàng khi thực hiện tư vấn bảo hiểm;.

3. Gặp gỡ trực tiếp với khách hàng tiềm năng, bên mua bảo hiểm và người được bảo hiểm để tư vấn, đánh giá khả năng tham gia bảo hiểm, phạm vi được bảo hiểm một cách trung thực, khách quan.

4. Giải thích, hướng dẫn đầy đủ, trung thực cho khách hàng về sản phẩm bảo hiểm, điều kiện bảo hiểm, rủi ro hoặc sự kiện được bảo hiểm, loại trừ bảo hiểm và các quyền và nghĩa vụ của khách hàng khi tham gia hợp đồng bảo hiểm.

5. Bàn giao hợp đồng bảo hiểm đúng thời gian quy định để đảm bảo quyền lợi của khách hàng về thời gian xem xét cân nhắc thực hiện hợp đồng bảo hiểm.

6. Cung cấp dịch vụ sau bán hàng của doanh nghiệp bảo hiểm cho khách hàng một cách chuyên nghiệp, nhanh chóng, đầy đủ và đảm bảo chất lượng.

7. Bảo mật các thông tin liên quan đến người tham gia bảo hiểm, hợp đồng bảo hiểm và doanh nghiệp bảo hiểm trừ khi được doanh nghiệp bảo hiểm hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền cho phép/yêu cầu bằng văn bản.

Điều 5: Quy tắc ứng xử dành cho đại lý trong quan hệ với doanh nghiệp bảo hiểm

1. Thực hiện các hoạt động đại lý bảo hiểm đầy đủ và chính xác theo nội dung và phạm vi mà doanh nghiệp bảo hiểm ủy quyền và không được sử dụng bất kỳ bên trung gian nào để chào bán các sản phẩm bảo hiểm.

2. Tuân thủ mọi nội quy, quy chế, quy định, hướng dẫn do doanh nghiệp bảo hiểm ban hành, bao gồm cả các yêu cầu về đào tạo.

3. Có trách nhiệm bảo quản các tài liệu, chứng từ, công cụ, thiết bị và phương tiện hỗ trợ hoạt động đại lý bảo hiểm mà doanh nghiệp bảo hiểm cung cấp hoặc cho phép sử dụng.

4. Có trách nhiệm bảo mật thông tin kinh doanh của doanh nghiệp.

5. Cung cấp cho doanh nghiệp bảo hiểm tất cả các thông tin liên quan đến hoạt động của đại lý hoặc liên quan đến các bên tham gia bảo hiểm mà đại lý đã biết hoặc buộc phải biết.

6. Khi chấm dứt hợp đồng đại lý, đại lý phải ngừng ngay hoạt động đại lý tại doanh nghiệp bảo hiểm, bàn giao tất cả các khoản tiền, sổ sách, chứng từ, tài liệu, vật dụng, phương tiện mà doanh nghiệp bảo hiểm đã giao cho đại lý trước đây hoặc đại lý đang quản lý.

Điều 6: Quy tắc ứng xử khác

1. Thực hiện nghĩa vụ nộp thuế theo đúng quy định của pháp luật.

2. Ứng xử chuyên nghiệp và tôn trọng Doanh nghiệp bảo hiểm, nhân viên, đại lý của Doanh nghiệp bảo hiểm và của các Doanh nghiệp bảo hiểm khác trên thị trường.

3. Không bình luận, chê bai hoặc dèm pha về hoạt động, sản phẩm của Doanh nghiệp bảo hiểm khác dưới mọi hình thức.

III. CÁC HÀNH VI ĐẠI LÝ BẢO HIỂM KHÔNG ĐƯỢC THỰC HIỆN

Điều 7: Hành vi đại lý không được thực hiện trong hoạt động đại lý bảo hiểm

1. Tư vấn cho khách hàng những sản phẩm bảo hiểm không phù hợp với nhu cầu hoặc khả năng tài chính hoặc tình trạng sức khỏe của khách hàng.

2. Giới thiệu sai lệch về sản phẩm bảo hiểm, quy tắc, điều khoản bảo hiểm và doanh nghiệp bảo hiểm.

3. Tư vấn, xúi giục khách hàng che giấu hoặc ngăn cản khách hàng cung cấp các thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm.

4. Ngăn cản, lôi kéo, nói xấu, mua chuộc, đe dọa nhân viên, đại lý hoặc khách hàng (kể cả đại lý hoặc khách hàng của doanh nghiệp bảo hiểm khác) nhằm tranh giành khách hàng, tranh giành đại lý.

5. Đề nghị hay xúi giục khách hàng vay hoặc rút một phần tiền từ hợp đồng bảo hiểm hiện có hoặc thay đổi, làm mất hiệu lực, chấm dứt hay hủy bỏ hợp đồng bảo hiểm đang có để tham gia hợp đồng bảo hiểm mới hoặc khoản đầu tư mới.

6. Khuyến mại khách hàng dưới hình thức như hứa hẹn giảm phí bảo hiểm, hoàn phí bảo hiểm hoặc các quyền lợi khác mà doanh nghiệp bảo hiểm không cung cấp cho khách hàng.

7. Chiếm giữ, chiếm dụng hoặc sử dụng bất kỳ khoản tiền nào của người tham gia bảo hiểm khi không có sự đồng ý của người tham gia bảo hiểm.

8. Ký thay hoặc giả mạo chữ ký của khách hàng hoặc để cho bên thứ ba không có thẩm quyền ký trên các văn bản của khách hàng kể cả có sự chấp thuận của khách hàng.

9. Tự ý hoặc để cho người khác không phải là người được ủy quyền hợp pháp của khách hàng kê khai trên các văn bản của khách hàng.

10. Tạo điều kiện, hoặc đồng thuận, hoặc cố ý bỏ qua việc khách hàng giả mạo hoặc tự mình tạo lập những thông tin hoặc chứng từ, tài liệu không chính xác hoặc không có thật liên quan tới việc giao kết, thực hiện hợp đồng bảo hiểm.

11. Sử dụng thông tin cá nhân của khách hàng mà đại lý có được trong quá trình hoạt động đại lý vào bất kỳ mục đích nào khác ngoài việc sử dụng cho hoạt động đại lý của bản thân.

Điều 8: Hành vi đại lý không được thực hiện trong quan hệ với doanh nghiệp bảo hiểm

1. Đưa ra bất kỳ đánh giá, nhận định hoặc phát ngôn nào liên quan đến các doanh nghiệp bảo hiểm, hoặc sản phẩm bảo hiểm hoặc bất kỳ sự kiện nào của doanh nghiệp bảo hiểm nếu không có bằng chứng xác thực cho sự việc hoặc sự kiện đó.

2. Tổ chức hoặc tham gia bất kỳ mạng lưới hoạt động đại lý nào khác khi không có sự chấp thuận bằng văn bản của doanh nghiệp bảo hiểm mà đại lý đang có hợp đồng đại lý.

3. Tự ý tạo lập, giả mạo hoặc sửa đổi các tài liệu liên quan tới sản phẩm bảo hiểm của doanh nghiệp bảo hiểm hoặc các tài liệu, thông tin về doanh nghiệp bảo hiểm.

4. Đưa thêm cam kết liên quan đến nội dung hợp đồng bảo hiểm và chính sách hậu mãi của doanh nghiệp bảo hiểm mà chưa được doanh nghiệp bảo hiểm chấp thuận.

5. Sử dụng uy tín hoặc thương hiệu, nhãn hiệu, hình ảnh của doanh nghiệp bảo hiểm hoặc bất kỳ bên nào khác để thực hiện các hoạt động thu lợi bất chính hoặc lừa dối khách hàng.

6. Sao chụp, lưu giữ, tiết lộ, chuyển giao hay phát tán bất kỳ thông tin, tài liệu, giấy tờ nào mà đại lý nhận được từ doanh nghiệp bảo hiểm, khách hàng hoặc biết được trong quá trình làm đại lý bảo hiểm khi chưa có sự đồng ý của doanh nghiệp bảo hiểm và khách hàng.

7. Dồn hoặc chuyển các hợp đồng bảo hiểm cho đại lý mà đại lý này không thực hiện tư vấn, giới thiệu chào bán nhằm để đạt tiêu chuẩn thi đua do doanh nghiệp bảo hiểm đề ra.

8. Giới thiệu, chào bán các sản phẩm bảo hiểm mà mình chưa đủ điều kiện bán theo quy định của pháp luật hoặc quy định của doanh nghiệp bảo hiểm.

IV. XỬ LÝ KỶ LUẬT VÀ ĐƯA TÊN ĐẠI LÝ VÀO DANH SÁCH ĐẠI LÝ VI PHẠM

Điều 9: Các Doanh nghiệp bảo hiểm có quyền ra Quyết định hoặc đề nghị Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam đưa tên Đại lý vào Danh sách đại lý vi phạm khi Đại lý vi phạm bất kỳ các hành vi nào trong số các hành vi được liệt kê dưới đây:

1. Đồng thời là Đại lý của Doanh nghiệp bảo hiểm khác khi không có sự đồng ý của doanh nghiệp bảo hiểm đang làm Đại lý hoặc chưa chấm dứt Hợp đồng đại lý hiện tại.

2. Chiếm giữ/chiếm đoạt bất kỳ khoản tiền nào liên quan đến hợp đồng bảo hiểm trái quy định của pháp luật và/hoặc quy định của Doanh nghiệp bảo hiểm.

3. Thông tin, quảng cáo sai sự thật về nội dung, phạm vi, tình hình hoạt động hoặc sản phẩm bảo hiểm của Doanh nghiệp bảo hiểm.

4. Ngăn cản bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm cung cấp thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm hoặc xúi giục bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm và/hoặc người nhận quyền lợi bảo hiểm không kê khai hoặc kê khai sai lệch thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm.

5. Tranh giành khách hàng dưới các hình thức ngăn cản, lôi kéo, mua chuộc, đe dọa nhân viên, Đại lý hoặc khách hàng của Doanh nghiệp bảo hiểm khác.

6. Giảm phí bảo hiểm, hoàn phí bảo hiểm, đóng phí bảo hiểm thay cho khách hàng trái với quy định của Doanh nghiệp bảo hiểm.

7. Xúi giục khách hàng để mất hiệu lực, chấm dứt hiệu lực, hủy bỏ hợp đồng bảo hiểm đang có hiệu lực dưới mọi hình thức

8. Sử dụng thương hiệu của Doanh nghiệp bảo hiểm vào các mục đích hoặc giao dịch khác ngoài Hoạt động đại lý bảo hiểm được ủy quyền; Tự ý sửa chữa, thay đổi nội dung tài liệu do Doanh nghiệp bảo hiểm ban hành hoặc tự ý thực hiện các quảng cáo có nội dung liên quan đến thương hiệu của Doanh nghiệp bảo hiểm mà không được Doanh nghiệp bảo hiểm đó chấp nhận.

9. Giả mạo chữ ký hoặc giả mạo hồ sơ hoặc ký thay hoặc để bên thứ ba không có thẩm quyền ký thay bất cứ hồ sơ, chứng từ nào của khách hàng/Đại lý khác kể cả

trường hợp được khách hàng/Đại lý khác chấp thuận hoặc thông đồng với khách hàng/Đại lý khác làm giả hồ sơ, tài liệu liên quan đến bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm, người nhận quyền lợi bảo hiểm, hợp đồng bảo hiểm, hợp đồng đại lý bảo hiểm.

10. Cung cấp các chứng từ tài liệu, bằng cấp giả mạo hoặc đã bị sửa chữa hoặc tẩy xóa liên quan đến cá nhân Đại lý hoặc cung cấp các thông tin không trung thực liên quan đến Đại lý để được Hoạt động đại lý bảo hiểm.

11. Các hành vi trục lợi hay gian lận bảo hiểm với tư cách khách hàng hoặc đại lý bao gồm:

a) Thông đồng với người thụ hưởng quyền lợi bảo hiểm hoặc bất cứ người nào khác để được giải quyết bồi thường bảo hiểm, được trả tiền bảo hiểm cho bản thân Đại lý hoặc người khác trái quy định của hợp đồng bảo hiểm và pháp luật;

b) Giả mạo, cố ý làm sai lệch tài liệu, thông tin trong hồ sơ yêu cầu bồi thường, yêu cầu trả tiền bảo hiểm;

c) Tự gây thiệt hại cho mình hoặc thông đồng với bất cứ người nào để gây thiệt hại về tính mạng, sức khỏe của người được bảo hiểm để hưởng quyền lợi bảo hiểm;

d) Các hành vi trục lợi, gian lận bảo hiểm khác theo quy định của pháp luật.

12. Không thực hiện hoàn trả đầy đủ, đúng hạn cho Doanh nghiệp bảo hiểm các khoản nợ bằng tiền (hoặc được quy thành tiền), tài sản khác (phiếu thu, ipad, máy POS,...) liên quan đến hoặc phục vụ cho Hoạt động đại lý bảo hiểm mà Đại lý đã cam kết hoàn trả hoặc phải hoàn trả theo thông báo của Doanh nghiệp bảo hiểm. Đại lý bị coi là vi phạm bất kể việc Doanh nghiệp bảo hiểm có thu hồi được khoản nợ sau này hay không.

13. Để cho người khác sử dụng Mã số đại lý của mình hoặc sử dụng Mã số đại lý của người khác để thực hiện Hoạt động đại lý bảo hiểm.

14. Bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc phải chấp hành hình phạt tù hoặc bị tòa án tước quyền hành nghề vì phạm các tội theo quy định của pháp luật không được ký kết Hợp đồng đại lý bảo hiểm.

15. Các hành vi khác được nêu tại các văn bản sửa đổi, bổ sung Quy chế AVICAD do Hiệp hội Bảo hiểm ban hành.

V.HIỆU LỰC, SỬA ĐỔI VÀ BỔ SUNG BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

Điều 10: Hiệu lực thi hành

Bộ Quy tắc ứng xử này có hiệu lực kể từ ngày 2/1/2019 và thay thế Bộ Tiêu chuẩn đạo đức dành cho đại lý bảo hiểm nhân thọ ban hành kèm theo Quyết định 033/QĐ-HHBHVN/2016 ngày 29/08/2016 của Hiệp hội.

Điều 11: Sửa đổi và bổ sung

Hàng năm, các doanh nghiệp bảo hiểm cùng với Hiệp hội sẽ xem xét và điều chỉnh Bộ Quy tắc ứng xử nếu cần thiết để đảm bảo Bộ Quy tắc ứng xử luôn luôn được cập nhật phù hợp với tình hình thực tế của thị trường bảo hiểm nhân thọ Việt Nam và phù hợp với quy định của pháp luật..

Mọi sửa đổi, bổ sung đối với Bộ Quy tắc ứng xử phải được các doanh nghiệp bảo hiểm chấp thuận theo nguyên tắc đa số quá bán.