



CÔNG TY CỔ PHẦN
TRÁI TIM MẶT TRỜI

Số: TTMT_202406/01

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
--- oOo ---

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA THÀNH VIÊN TRÁI TIM MẶT TRỜI

*(Kèm theo Hợp đồng hợp tác tư vấn và phân phối sản phẩm bảo hiểm được ký giữa
Thành viên với Công ty cổ phần Trái Tim Mặt Trời)*

MỤC LỤC

I. Những quy định chung	Trang 02
Điều 1. Định nghĩa	Trang 02
Điều 2. Mục đích, đối tượng áp dụng của Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp	Trang 02
II. Các quy tắc ứng xử dành cho Thành viên TTMT	Trang 02
Điều 3. Quy tắc ứng xử chung	Trang 02
Điều 4. Quy tắc ứng xử dành cho Thành viên đối với Khách hàng	Trang 03
Điều 5. Quy tắc ứng xử dành cho Thành viên trong quan hệ hợp tác với TTMT và Đối tác	Trang 03
Điều 6. Quy tắc ứng xử khác	Trang 04
III. Đạo đức nghề nghiệp dành cho Thành viên TTMT	Trang 05
Điều 7. Tuyển dụng	Trang 05
Điều 8. Đào tạo, huấn luyện	Trang 05
Điều 9. Khai thác bảo hiểm	Trang 05
Điều 10. Phí bảo hiểm và các khoản tiền liên quan Hợp đồng bảo hiểm	Trang 07
Điều 11. Hỗ trợ, phục vụ Khách hàng	Trang 07
Điều 12. Bảo mật thông tin và quản lý, sử dụng công cụ kinh doanh	Trang 08
Điều 13. Quảng cáo, truyền thông, sự kiện	Trang 08
Điều 14. Mẫu thuẫn lợi ích	Trang 09
Điều 15. Quản lý, giám sát đội ngũ	Trang 10
Điều 16. Các quy định khác liên quan đến hoạt động Thành viên	Trang 10
IV. Xử lý kỷ luật và đưa tên thành viên vào danh sách thành viên vi phạm	Trang 10
Điều 17. Xử lý kỷ luật và đưa tên Thành viên vào danh sách Thành viên vi phạm	Trang 10
V. Hiệu lực, sửa đổi và bổ sung bộ quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp	Trang 11
Điều 18. Hiệu lực thi hành	Trang 11
Điều 19. Sửa đổi và bổ sung	Trang 11

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Định nghĩa

1. Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp: Là Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp dành cho Thành viên của Công ty cổ phần bảo hiểm Trái Tim Mặt Trời.
2. TTMT/Công ty: Là Công ty cổ phần Trái Tim Mặt Trời.
3. Đối tác: Là các công ty, doanh nghiệp bảo hiểm, các tổ chức, đơn vị đang có hợp tác với TTMT.
4. Thành viên: là công dân Việt Nam thường trú tại Việt Nam, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, độ tuổi từ 18 tuổi trở lên và ký Hợp đồng hợp tác tư vấn và phân phối sản phẩm bảo hiểm với TTMT.
5. Hoạt động Thành viên: Là các hoạt động Thành viên được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành:
 - Giới thiệu, chào bán bảo hiểm;
 - Thu xếp việc giao kết hợp đồng bảo hiểm;
 - Hướng dẫn Khách hàng nộp phí bảo hiểm về công ty Bảo hiểm - Đối tác Bảo hiểm của TTMT;
 - Hỗ trợ Khách hàng giải quyết bồi thường, trả tiền bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm;
 - Thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến việc thực hiện hợp đồng bảo hiểm.
6. Hợp đồng bảo hiểm: Là sự thoả thuận giữa bên mua bảo hiểm và doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ nước ngoài, tổ chức tương hỗ cung cấp bảo hiểm vi mô, theo đó bên mua bảo hiểm phải đóng phí bảo hiểm, doanh nghiệp bảo hiểm, chi nhánh doanh nghiệp bảo hiểm phi nhân thọ nước ngoài, tổ chức tương hỗ cung cấp bảo hiểm vi mô phải bồi thường, trả tiền bảo hiểm theo thỏa thuận trong hợp đồng.

Điều 2. Mục đích, đối tượng áp dụng của Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp

Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp này đặt ra các nguyên tắc, chuẩn mực về hành vi ứng xử và đạo đức nghề nghiệp dành cho Thành viên của TTMT trong hoạt động tư vấn, phân phối sản phẩm bảo hiểm nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp của hệ thống Thành viên của TTMT.

II. CÁC QUY TẮC ỨNG XỬ DÀNH CHO THÀNH VIÊN TTMT

Điều 3. Quy tắc ứng xử chung

1. Tuân thủ tất cả các quy định về hoạt động Thành viên theo quy định của pháp luật về kinh doanh bảo hiểm, quy định của Hiệp hội Bảo hiểm và các quy định của TTMT cũng như của Đối tác.
2. Thực hiện hoạt động một cách công khai, minh bạch, trung thực, đúng theo quy định tại Hợp đồng hợp tác tư vấn và phân phối sản phẩm bảo hiểm (sau đây gọi là Hợp đồng/Hợp đồng Thành viên).
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 tư vấn, phục vụ Khách hàng.

Điều 4. Quy tắc ứng xử dành cho Thành viên đối với Khách hàng

1. Đặt quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng lên trên quyền lợi của Thành viên. Giải đáp các thắc mắc của Khách hàng trong phạm vi ủy quyền của TTMT hoặc Đối tác.
2. Tôn trọng, niềm nở trong giao tiếp với Khách hàng khi thực hiện tư vấn bảo hiểm và các công việc liên quan.
3. Gặp gỡ trực tiếp Khách hàng để tư vấn, đánh giá khả năng tham gia bảo hiểm, phạm vi được bảo hiểm một cách trung thực, khách quan; giải thích, tư vấn chính xác, rõ ràng, đầy đủ và trung thực về sản phẩm bảo hiểm, các quyền lợi, điều khoản, điều kiện bảo hiểm, rủi ro hoặc sự kiện được bảo hiểm, loại trừ bảo hiểm và các quyền, nghĩa vụ của Khách hàng khi tư vấn, hướng dẫn Khách hàng lập Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm/các chứng từ khác liên quan đến giao dịch bảo hiểm.
4. Không được che giấu thông tin, trình bày thiếu sót/không đầy đủ làm cho Khách hàng hiểu không đúng, không đầy đủ về các sản phẩm bảo hiểm của Công ty/Đối tác.
5. Sử dụng Tài liệu minh họa quyền lợi sản phẩm bảo hiểm, Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, tài liệu liên quan của Công ty/Đối tác theo quy định khi tư vấn cho Khách hàng và đảm bảo Khách hàng hiểu đúng, đầy đủ cũng như xác nhận về việc đã được Thành viên tư vấn đúng, đầy đủ.
6. 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.
7. Cung cấp dịch vụ sau bán hàng của TTMT cũng như Đối tác cho Khách hàng một cách chuyên nghiệp, nhanh chóng, đầy đủ và đảm bảo chất lượng.
8. Bảo mật các thông tin liên quan đến các bên 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 Thành viên trong quan hệ hợp tác với TTMT và Đối tác

1. Thực hiện các hoạt động tư vấn bảo hiểm đầy đủ và chính xác theo nội dung và phạm vi mà TTMT 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 TTMT ban hành hoặc cùng Đối tác ban hành, bao gồm cả các yêu cầu về đào tạo.
3. Có trách nhiệm bảo mật thông tin kinh doanh của TTMT và Đối tác.
4. Khi chấm dứt Hợp đồng Thành viên, Thành viên phải ngừng ngay hoạt động tư vấn, phân phối bảo hiểm tại TTMT, bàn giao tất cả các chứng từ, tài liệu, vật dụng, phương tiện mà TTMT đã giao cho Thành viên trước đây hoặc Thành viên đang quản lý (nếu có) và hoàn trả tất cả các khoản nợ tính đến thời điểm chấm dứt hợp đồng (nếu có) và/hoặc phát sinh sau thời gian chấm dứt Hợp đồng Thành viên (nếu có).
5. Đưa ra bất kỳ đánh giá, nhận định hoặc phát ngôn tiêu cực nào liên quan đến TTMT/Đối

tác, đến các doanh nghiệp bảo hiểm khác, hoặc sản phẩm bảo hiểm hoặc bất kỳ sự kiện nào của TTMT/Đối tác, của các doanh nghiệp bảo hiểm khác.

6. Tự ý tạo lập, giả mạo hoặc sửa đổi các tài liệu liên quan tới sản phẩm bảo hiểm mà TTMT đang phân phối hoặc các tài liệu, thông tin về TTMT.
7. Đưa thêm cam kết liên quan đến nội dung Hợp đồng bảo hiểm và chính sách hậu mãi của TTMT, của doanh nghiệp bảo hiểm đang là Đối tác với TTMT mà chưa được TTMT phê duyệt.
8. Sử dụng uy tín hoặc thương hiệu, nhãn hiệu, hình ảnh của TTMT/Đối tác để thực hiện các hoạt động thu lợi bất chính hoặc lừa dối Khách hàng.

Điều 6. Quy tắc ứng xử khác của Thành viên

1. Ứng xử chuyên nghiệp và tôn trọng Công ty cùng Đối tác, nhân viên, Thành viên của các Doanh nghiệp bảo hiểm khác trên thị trường.
2. Hợp tác với Công ty khi được yêu cầu nhằm giải quyết các vấn đề có liên quan đến hoạt động Thành viên của mình.
3. Không được yêu cầu hoặc để người khác thực hiện thay công việc thuộc về trách nhiệm/nghĩa vụ của mình hoặc ngược lại.
4. Tôn trọng và cư xử lịch sự với Nhân viên/Thành viên/Khách hàng/cá nhân khác; không được có lời nói, hành vi thô lỗ, khiếm nhã, xúc phạm hoặc ẩu đả, đánh nhau, sử dụng vũ lực với Nhân viên/Thành viên/Khách hàng/cá nhân khác trong phạm vi Công ty hoặc có liên quan đến hoạt động Thành viên.
5. Không được nhận xét/bình luận/trao đổi thông tin, hình ảnh, tài liệu không đúng hoặc chưa có cơ sở xác thực về tính chính xác về Nhân viên/Thành viên/Khách hàng/cá nhân khác trong Công ty.
6. Không được ngăn cản, lôi kéo, nói xấu, mua chuộc, đe dọa nhân viên, Thành viên hoặc Khách hàng (kể cả Thành viên hoặc Khách hàng của doanh nghiệp bảo hiểm khác) nhằm tranh giành Khách hàng, tranh giành ứng viên.
7. Cung cấp cho TTMT tất cả các thông tin liên quan đến hành vi vi phạm quy định Công ty của Thành viên khác mà mình biết được. Không được bao che hoặc hỗ trợ che giấu vi phạm của Thành viên khác.
8. Không được thực hiện thỏa thuận/giao dịch cá nhân hoặc có quan hệ tình cảm cá nhân với người khác dẫn đến phát sinh phản ánh, khiếu nại, khiếu kiện về Công ty.
9. Cung cấp cho TTMT/Đối tác tất cả các thông tin liên quan đến việc Thẩm định, phát hành, quản lý Hợp đồng bảo hiểm và Giải quyết quyền lợi bảo hiểm của Khách hàng mà Thành viên đã biết hoặc buộc phải biết.
10. Giữ gìn vệ sinh, trật tự và tuân thủ nội quy tại Văn phòng làm việc, bao gồm cả nội quy/quy định của tòa nhà nơi có Văn phòng làm việc của Công ty.
11. Không được dẫn người lạ vào Văn phòng làm việc của Công ty khi chưa có sự đồng ý của Cá nhân/Bộ phận phụ trách quản lý Văn phòng hoặc sử dụng Văn phòng làm việc của Công ty để làm nơi giao dịch/giải quyết những vấn đề cá nhân của Thành viên với người khác.
12. Không được mang các chất cháy nổ, vũ khí, hung khí, ma túy, chất kích thích vào Văn phòng làm việc; Không được sử dụng rượu, bia, ma túy, chất kích thích và/hoặc tổ chức đánh bạc dưới mọi hình thức tại Văn phòng làm việc của Công ty.

III. ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP DÀNH CHO THÀNH VIÊN TTMT

Điều 7. Tuyển dụng

1. Tuân thủ đúng các yêu cầu, quy định của Công ty liên quan đến hoạt động tuyển dụng Thành viên, người tuyển dụng phải kê khai thông tin/cung cấp tài liệu đầy đủ, trung thực, chính xác cho hồ sơ tuyển dụng; không thực hiện hoặc hỗ trợ ứng viên/Thành viên khác thực hiện những hành vi gian dối trong tuyển dụng.
2. Đảm bảo công bằng, minh bạch trong tuyển dụng; không hứa hẹn/cam kết/thỏa thuận với ứng viên hoặc Thành viên khác về các quyền lợi không có trong chính sách, quy định tuyển dụng của Công ty.
3. Gặp mặt phỏng vấn, hướng dẫn, kiểm tra, đảm bảo các thông tin, tài liệu do ứng viên cung cấp trong hồ sơ tuyển dụng là trung thực, chính xác.
4. Không được điền thay, kê khai thay, ký thay, xác nhận thay ứng viên trên hồ sơ tuyển dụng hoặc xác nhận tham gia vào quá trình tuyển dụng khi thực tế không gặp/không biết ứng viên.
5. Không tranh giành ứng viên hoặc tác động/xúi giục ứng viên của Thành viên khác chuyển sang mình giới thiệu, tuyển dụng.
6. Không được để cho người khác sử dụng mã số Thành viên của mình hoặc sử dụng mã số Thành viên của người khác để thực hiện hoạt động Thành viên.
7. Không được giả mạo chữ ký/ký thay, xác nhận thay Thành viên khác hoặc yêu cầu/đồng ý để người khác giả mạo chữ ký/ký thay, xác nhận thay mình trên các tài liệu trong quá trình hoạt động tại Công ty.

Điều 8. Đào tạo, huấn luyện

1. Tham dự đầy đủ các khóa huấn luyện, chương trình đào tạo, sự kiện do Công ty tổ chức, yêu cầu.
2. Tuân thủ giờ giấc, nội quy và yêu cầu khác (nếu có) khi tham dự các khóa huấn luyện, chương trình đào tạo, sự kiện do Công ty tổ chức, yêu cầu.
3. Không thực hiện hoặc yêu cầu/đồng ý để người khác thực hiện học hộ/thi hộ/điểm danh hộ/tham dự hộ các khóa huấn luyện, chương trình đào tạo, sự kiện do Công ty tổ chức, yêu cầu.
4. Không được tự ý thay đổi thời gian, địa điểm tổ chức lớp học, khóa đào tạo khi chưa có sự đồng ý của Công ty hoặc cung cấp thông tin, tài liệu, hình ảnh về lớp học, khóa đào tạo không đúng thực tế.
5. Không được thông đồng, hỗ trợ hoặc không tuân thủ đúng quy định về đào tạo để xảy ra việc Ứng viên/Thành viên/cá nhân khác thực hiện gian lận trong việc tham dự học/điểm danh/làm bài thi.

Điều 9. Khai thác bảo hiểm

1. Không được giới thiệu, tư vấn, chào bán các sản phẩm bảo hiểm mà mình chưa đủ điều kiện tư vấn theo quy định của Công ty và/hoặc Đối tác.
2. Không được tư vấn/ép buộc/xúi giục Khách hàng tham gia các sản phẩm bảo hiểm không phù hợp với nhu cầu, khả năng tài chính hoặc tình trạng sức khỏe của Khách hàng.

3. Không được tự ý hoặc nhân danh Công ty/Đối tác chấp nhận/từ chối bảo hiểm, giải quyết quyền lợi bảo hiểm hoặc hứa hẹn/cam kết thêm các quyền lợi cho Khách hàng mà Công ty/Đối tác không quy định.
4. Không được ép buộc/xúi giục/thuyết phục/đề nghị Khách hàng hủy bỏ hoặc để mất hiệu lực, chấm dứt hiệu lực hoặc giảm mệnh giá bảo hiểm của Hợp đồng bảo hiểm đang có hiệu lực với bất kỳ lý do gì.
5. Không được 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.
6. Không được lợi dụng tín ngưỡng, tôn giáo hoặc chức vụ, vị trí hiện có từ công việc bên ngoài Công ty để gây áp lực/ép buộc Khách hàng tham gia bảo hiểm.
7. Không được thuyết phục, xúi giục Khách hàng hoặc tự ý chia nhỏ phí bảo hiểm của Khách hàng để tham gia nhiều Hợp đồng bảo hiểm khác nhau nhằm đáp ứng điều kiện hoạt động/thi đua/thưởng.
8. Không được thỏa thuận/đồng ý chuyển Hợp đồng bảo hiểm do mình khai thác/phục vụ sang Thành viên khác không tham gia vào quá trình khai thác/không có mặt tại thời điểm tư vấn, lập Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm đứng tên Thành viên khai thác hoặc ngược lại.
9. Trực tiếp hướng dẫn Khách hàng kê khai thông tin, hỏi tất cả các câu hỏi để kiểm tra tình trạng sức khỏe, tình hình tài chính và các vấn đề khác liên quan việc tham gia bảo hiểm khi hướng dẫn Khách hàng lập và ký/xác nhận Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm/các chứng từ khác liên quan đến giao dịch bảo hiểm.
10. Không được ngăn cản Khách hàng cung cấp thông tin; hoặc thông đồng/xúi giục/thuyết phục hoặc hỗ trợ Khách hàng che giấu thông tin/không kê khai thông tin/kê khai thông tin không trung thực/hoặc cung cấp các chứng từ giả mạo, không có thực liên quan đến giao dịch bảo hiểm; hoặc tự thực hiện hoặc thông đồng/hỗ trợ/đồng ý để người khác giả mạo/tạo lập/cung cấp không đúng thực tế hồ sơ tham gia bảo hiểm, tài liệu liên quan giao dịch bảo hiểm của Khách hàng.
11. Không được yêu cầu/hướng dẫn hoặc biết mà không thông báo cho Công ty việc người khác đi kiểm tra sức khỏe thay cho người được Công ty/Đối tác chỉ định.
12. Khai báo kịp thời và đầy đủ cho Công ty/Đối tác các thông tin liên quan đến Khách hàng mà Thành viên biết được hoặc phải tự nhận biết được mà Khách hàng che giấu/không kê khai/kê khai không trung thực khi tham gia bảo hiểm tại Công ty/Đối tác.
13. Kê khai thông tin trung thực và đầy đủ khi tham gia Hợp đồng bảo hiểm tại Công ty/Đối tác với tư cách là Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm.
14. Không được tác động/thuyết phục/xúi giục/ép buộc Khách hàng cho phép Thành viên hoặc bên thứ ba không liên quan trở thành Người được ủy quyền/Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm/Người thụ hưởng trên Hợp đồng bảo hiểm của Khách hàng, trừ trường hợp Thành viên có mối quan hệ nhân thân (Bố mẹ đẻ, bố mẹ nuôi hợp pháp, vợ/chồng, con ruột/con nuôi hợp pháp) với Khách hàng.
15. Không được điền thay, sửa chữa, tẩy xóa các thông tin trên Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, các chứng từ liên quan đến giao dịch bảo hiểm của Khách hàng.
16. Không được trục lợi hay gian lận bảo hiểm dưới bất kỳ hình thức nào kể cả với tư cách Thành viên hay Khách hàng, như: trực tiếp/gián tiếp tư vấn cho Khách hàng cách thức

trực lợi bảo hiểm; 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 Thành viên hoặc người khác trái quy định của Hợp đồng Bảo hiểm và pháp luật; giả mạo, cố ý làm sai lệch tài liệu, thông tin trong hồ sơ yêu cầu bồi thường, yêu cầu trả tiền bảo hiểm; 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; và các hành vi trực lợi, gian lận bảo hiểm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Phí bảo hiểm và các khoản tiền liên quan Hợp đồng bảo hiểm

1. Thu, nộp phí bảo hiểm của Khách hàng theo đúng các hình thức được Công ty/Đối tác quy định và hướng dẫn Khách hàng nộp tiền phí bảo hiểm ngay khi nộp Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm hoặc kỳ phí đến hạn.
2. Không được thu phí bảo hiểm thông qua hình thức Khách hàng nộp tiền/chuyển khoản vào tài khoản cá nhân của Thành viên hoặc tài khoản khác bất kỳ không phải là tài khoản của Công ty/Đối tác.
4. Không được chiếm dụng/chiếm đoạt/chiếm giữ phí bảo hiểm của Khách hàng hoặc bất kỳ khoản tiền nào liên quan Hợp đồng bảo hiểm của Khách hàng.
6. Không được gợi ý/xúi giục/thuyết phục Khách hàng vay hoặc rút một phần/toàn bộ tiền từ Hợp đồng bảo hiểm đang có hiệu lực.
7. Không được thực hiện/hứa hẹn thực hiện hoặc để bên thứ ba không có thẩm quyền thực hiện tăng phí/giảm phí/ứng phí/hoàn phí hoặc nộp phí bảo hiểm thay Khách hàng hoặc các quyền lợi khác mà Công ty/Đối tác không cung cấp cho Khách hàng.
8. Không được tự ý hứa hẹn hay nhân danh Công ty hoàn trả bất cứ khoản tiền nào mà Công ty chưa đồng ý và/hoặc chấp nhận bằng văn bản hoặc có nghĩa vụ phải thanh toán cho Khách hàng.

Điều 11. Hỗ trợ, phục vụ Khách hàng

1. Hỗ trợ nhanh chóng, kịp thời, chính xác các mong muốn, yêu cầu liên quan đến Hợp đồng bảo hiểm của Khách hàng.
2. Bàn giao Hợp đồng bảo hiểm và/hoặc các thư từ/tài liệu/thông báo/quà tặng từ Công ty/Đối tác cho Khách hàng theo đúng quy định, trường hợp không thể liên hệ Khách hàng thì cần thông báo về Công ty để được xử lý phù hợp.
3. Nộp về Công ty/Đối tác tất cả các chứng từ/tài liệu nhận được từ Khách hàng theo quy định/yêu cầu/thông báo của Công ty/Đối tác.
4. Thực hiện đối chiếu với bản gốc, xác nhận và đảm bảo về tính chính xác của các bản sao hồ sơ/tài liệu mà Khách hàng cung cấp cho Công ty/Đối tác.
5. Không được làm mất/thất lạc tài liệu, chứng từ liên quan đến giao dịch bảo hiểm, Hợp đồng bảo hiểm của Khách hàng.
6. Hướng dẫn Khách hàng liên hệ Đường dây nóng (Hotline) của Đối tác khi Khách hàng có phản ánh/khiếu nại.
7. Hỗ trợ Khách hàng và Công ty trong việc giải quyết quyền lợi bảo hiểm và những vấn đề khác liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng bảo hiểm.
8. Không được tác động/thuyết phục/xúi giục Khách hàng yêu cầu thay đổi Thành viên đang phục vụ Hợp đồng bảo hiểm sang cho mình hoặc Thành viên khác.

9. Không được yêu cầu/đồng ý để Khách hàng ký/xác nhận trước (ký/xác nhận không) trên các tài liệu, chứng từ liên quan giao dịch bảo hiểm khi chưa điền đầy đủ thông tin theo quy định.
11. Thu thập đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến Khách hàng khi hỗ trợ Khách hàng thực hiện các chứng từ, thủ tục liên quan giao dịch bảo hiểm.
12. Không được tự thực hiện hoặc để bên thứ ba không có thẩm quyền tạo lập/kê khai/chỉnh sửa/bổ sung thông tin Khách hàng trên các tài liệu liên quan giao dịch bảo hiểm, kể cả trường hợp Khách hàng đồng ý/yêu cầu.
13. Không được tự thực hiện hoặc để bên thứ ba không có thẩm quyền thực hiện thay hoặc giả mạo chữ ký/ký thay/xác nhận thay Khách hàng trên các tài liệu của Khách hàng hoặc xác nhận/cung cấp thông tin, tài liệu liên quan giao dịch bảo hiểm, kể cả trường hợp Khách hàng đồng ý/yêu cầu.
14. Không được gợi ý/thỏa thuận/yêu cầu/đòi hỏi Khách hàng chi trả cho mình các khoản tiền hoặc lợi ích vật chất khác khi hỗ trợ thực hiện các giao dịch bảo hiểm, giải quyết quyền lợi bảo hiểm.
15. Không được tư vấn, hỗ trợ Khách hàng giao kết Hợp đồng bảo hiểm hoặc thu phí bảo hiểm trong thời gian bị Công ty thông báo tạm đình chỉ/đình chỉ hoạt động.

Điều 12. Bảo mật thông tin và quản lý, sử dụng công cụ kinh doanh

1. Không được công bố/tiết lộ/chia sẻ/sử dụng/trao đổi thông tin, tài liệu, hình ảnh liên quan Hợp đồng bảo hiểm hoặc thông tin khác của Khách hàng mà Thành viên biết được thông qua hoạt động tư vấn bảo hiểm trên các kênh thông tin điện tử (internet)/mạng xã hội hoặc cung cấp cho bên thứ ba khi chưa có sự đồng ý của Đối tác/Công ty/Khách hàng.
2. Không được tiết lộ/chia sẻ thông tin tài khoản, mật khẩu truy cập hệ thống Công ty của mình cho người khác sử dụng hoặc sử dụng tài khoản, mật khẩu của Thành viên khác.
3. Không được tiết lộ/chia sẻ thông tin, tài liệu lưu hành nội bộ của Công ty cho người khác không thuộc đối tượng được tiếp cận thông tin/tài liệu này hoặc thu thập/sử dụng thông tin, dữ liệu của Công ty, Nhân viên, Thành viên khác phục vụ mục đích cá nhân.
4. Quản lý, sử dụng công cụ kinh doanh/trang thiết bị làm việc được Công ty cấp phát, trang bị phục vụ (nếu có) hoặc liên quan đến hoạt động tư vấn bảo hiểm theo đúng mục đích, đúng quy định; không được để người khác sử dụng công cụ kinh doanh/trang thiết bị được cấp, phát cho mình hoặc ngược lại sử dụng công cụ kinh doanh/trang thiết bị được cấp, phát cho Thành viên khác.
5. Không được báo mất/thất lạc công cụ kinh doanh/trang thiết bị không đúng thực tế quản lý, sử dụng (nếu có).
6. Thực hiện nghĩa vụ đền bù/nộp phạt khi làm hư hỏng/thất lạc hoặc vi phạm quy định về quản lý, sử dụng công cụ kinh doanh/trang thiết bị của Công ty (nếu có).

Điều 13. Quảng cáo, truyền thông, sự kiện

1. Quảng cáo, giới thiệu chính xác về hoạt động kinh doanh, sản phẩm bảo hiểm, điều kiện và điều khoản sản phẩm bảo hiểm... của Đối tác/Công ty để đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của Công ty, Khách hàng, Đối tác.
2. Không được nhân danh Công ty hoặc nhân danh Thành viên của Công ty để đưa ra phát ngôn/đánh giá/bình luận/nhận xét trên các phương tiện truyền thông, kênh thông tin điện tử (internet), mạng xã hội, chương trình sự kiện; không được tự ý trao đổi/cung cấp thông tin liên quan đến Công ty cho phóng viên báo chí, Luật sư/đại diện của Khách hàng hoặc

cá nhân/tổ chức khác, khi chưa có sự đồng ý của Công ty.

3. Thông tin ngay cho Công ty khi tiếp nhận câu hỏi, yêu cầu cung cấp thông tin liên quan đến Công ty từ bất kỳ cá nhân/tổ chức nào để được xử lý phù hợp.
4. Không được sao chụp, lưu giữ, tiết lộ, chuyển giao, phát tán, sửa chữa, điều chỉnh, cắt ghép, hoặc thay đổi bất kỳ nội dung/thông tin nào trên các vật phẩm, ấn phẩm, tài liệu (giấy hoặc điện tử) giới thiệu, quảng cáo do Công ty/Đối tác phát hành hoặc giao cho hoặc tài liệu của Khách hàng liên quan đến Hợp đồng bảo hiểm khi chưa có sự đồng ý của Công ty/Đối tác/Khách hàng.
5. Không được tự phát hành các ấn phẩm/tài liệu (giấy hoặc điện tử) có sử dụng Logo, thương hiệu, hình ảnh hoặc có nội dung liên quan đến Công ty trên các phương tiện truyền thông, trang thông tin điện tử (internet), mạng xã hội khi chưa được Bộ phận/Phòng ban chức năng của Công ty đồng ý và phê duyệt nội dung, biểu mẫu.
6. Không được tự tổ chức các sự kiện, hội thảo nhân danh Công ty khi chưa có sự đồng ý của Công ty.

Điều 14. Mâu thuẫn lợi ích

1. Thành viên không được phép thực hiện bất kỳ công việc nào đem lại lợi ích trực tiếp hoặc gián tiếp cho các Doanh nghiệp môi giới Bảo hiểm khác và/hoặc những tổ chức có chức năng, ngành nghề kinh doanh tương tự như TTMT mà không có sự đồng ý bằng văn bản của TTMT.
2. Không được sử dụng hình ảnh, thương hiệu của Công ty hoặc danh nghĩa Thành viên của Công ty để thực hiện các hoạt động/giao dịch cá nhân ngoài quy định của Công ty hoặc thực hiện các hoạt động thu lợi bất chính hoặc lừa dối Khách hàng.
3. Không được tham gia hoặc tác động/thuyết phục/xúi giục Thành viên khác tham gia vào các hoạt động, chương trình, sự kiện hoặc có hoạt động có tính chất tương tự như TTMT khi chưa chấm dứt Hợp đồng Thành viên và chưa có sự đồng ý của Công ty.
4. Không được tham gia hoặc tác động/thuyết phục/xúi giục Thành viên khác tham gia vào các hoạt động kinh doanh đa cấp, kinh doanh tài chính bất hợp pháp tại các Công ty/tổ chức khác.
5. Không được tham gia hoặc tác động/thuyết phục/xúi giục Thành viên khác tham gia vào các hoạt động, chương trình, sự kiện... do cá nhân/tổ chức khác mà theo đó có thể ảnh hưởng không tốt đến uy tín, hình ảnh Công ty và/hoặc hình ảnh Thành viên của Công ty.
6. Không được chia sẻ/bình luận/nhận xét/đánh giá/so sánh về tình hình hoạt động, sản phẩm, chính sách, sự kiện, nhân sự... của Đối tác/Công ty bảo hiểm khác/Công ty môi giới bảo hiểm khác.
7. Không được tác động/thuyết phục/xúi giục Thành viên khác chấm dứt Hợp đồng Thành viên hoặc tạm dừng hoạt động Thành viên tại Công ty với bất kỳ lý do gì.
8. Không được tranh giành Khách hàng hoặc tác động/thuyết phục/xúi giục Khách hàng không giao dịch/hủy giao dịch với Thành viên khác dưới mọi hình thức.
9. Không được tác động/thuyết phục/lôi kéo Thành viên thuộc hệ thống này chuyển về hệ thống của mình hoặc ngược lại.

Điều 15. Quản lý, giám sát đội ngũ

1. Hướng dẫn, quản lý, giám sát, đảm bảo ứng viên do mình tuyển dụng hoặc Thành viên

- trực thuộc sự quản lý trực tiếp/gián tiếp của mình tuân thủ đúng các quy định Công ty.
2. Phối hợp giải quyết các vấn đề phát sinh, gây ra bởi Thành viên trực thuộc sự quản lý trực tiếp/gián tiếp của mình khi được Công ty thông báo, yêu cầu.
 3. Không được xúi giục, ép buộc, yêu cầu, hỗ trợ hoặc hướng dẫn Thành viên trực thuộc sự quản lý trực tiếp/gián tiếp của mình thực hiện hành vi vi phạm trong quá trình hoạt động Thành viên.
 4. Không được lợi dụng vị trí, quyền hạn, chức vụ của mình để gây khó khăn, cản trở hoạt động của Thành viên khác.
 5. Không được lợi dụng vị trí, quyền hạn, chức vụ của mình để gợi ý/đề nghị/yêu cầu Thành viên khác chia sẻ các khoản lợi ích có được trong quá trình hoạt động hoặc ép buộc Thành viên khác nộp/đóng góp các khoản tiền mà Công ty không yêu cầu, quy định.
 6. Không được khẳng định/hứa hẹn với bất kỳ Thành viên/ứng viên nào rằng Thành viên có quyền quyết định trong việc tuyển dụng, thăng cấp, điều động hay thu nhập của ứng viên/Thành viên khác.
 7. Thành viên chịu mọi trách nhiệm nếu để người do Thành viên thuê/mướn để hỗ trợ mình trong quá trình hoạt động thực hiện hành vi vi phạm quy định của Công ty.

Điều 16. Các quy định khác liên quan đến hoạt động Thành viên

1. Không được tham gia, tổ chức các hoạt động rửa tiền/tài trợ khủng bố hoặc thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật bị cáo buộc có liên quan hoặc tiếp tay cho hoạt động rửa tiền/tài trợ khủng bố.
2. Không được hứa hẹn hoặc thực hiện hối lộ, thanh toán tiền, tặng quà có giá trị cho các quan chức, viên chức, cán bộ, nhân viên nhà nước và/hoặc các thành viên gia đình, người thân của họ nhằm đạt được lợi thế trong giao kết Hợp đồng bảo hiểm.
3. Tuân thủ đúng các quy định về quan hệ nhân thân trong hoạt động Tuyển dụng/bán hàng tại Công ty; Kê khai/cập nhật/thông báo trung thực và đầy đủ các mối quan hệ nhân thân tại Công ty và/hoặc tại các Doanh nghiệp bảo hiểm khác khi ứng tuyển làm Thành viên, khi phát sinh trong quá trình hoạt động hoặc khi Công ty có thông báo/yêu cầu.
4. Thực hiện nghĩa vụ nộp thuế theo đúng quy định của pháp luật.
5. Hoàn tất/hoàn trả đầy đủ và đúng hạn cho Công ty nghĩa vụ tài chính, khoản nợ bằng tiền (hoặc được quy thành tiền), công cụ kinh doanh, tài sản/nghĩa vụ khác liên quan đến hoặc phục vụ hoạt động của Thành viên trong thời hạn Công ty yêu cầu.

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

Điều 17. Xử lý kỷ luật và đưa tên thành viên vào danh sách Thành viên vi phạm

Công ty có quyền ra Quyết định xử lý kỷ luật theo quy định tại văn bản Nguyên tắc Tuân thủ Thành viên TTMT và đưa tên Thành viên vào Danh sách Thành viên vi phạm của TTMT khi Thành viên vi phạm bất kỳ các quy định được nêu tại Bộ quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp này.

V. HIỆU LỰC, SỬA ĐỔI VÀ BỔ SUNG BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VÀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP

Điều 18. Hiệu lực thi hành

Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp này có hiệu lực kể từ ngày **09/06/2024**. Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp này thay thế cho Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp đã ban hành trước đây.

Các hành vi của Thành viên thực hiện trước khi Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp này có hiệu lực nhưng thời điểm Công ty phát hiện, xử lý, xác minh, ra Quyết định sau khi Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp này có hiệu lực thì vẫn được xử lý theo Bộ Quy tắc này.

Điều 19. Sửa đổi và bổ sung

Hàng năm hoặc theo quyết định của Ban Giám đốc, TTMT sẽ xem xét và điều chỉnh Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp nếu cần thiết để đảm bảo Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp luôn được cập nhật phù hợp với tình hình thực tế của Công ty, của thị trường bảo hiểm Việt Nam và phù hợp với quy định của pháp luật. Mọi sửa đổi, bổ sung đối với Bộ Quy tắc ứng xử và đạo đức nghề nghiệp này phải được thông qua Ban Giám đốc Công ty phê duyệt ban hành.

CÔNG TY CỔ PHẦN TRÁI TIM MẶT TRỜI

Giám Đốc

Lê Trần Trí Nhu