



Hướng dẫn thực hiện yêu cầu

Khôi phục & Điều chỉnh hợp đồng

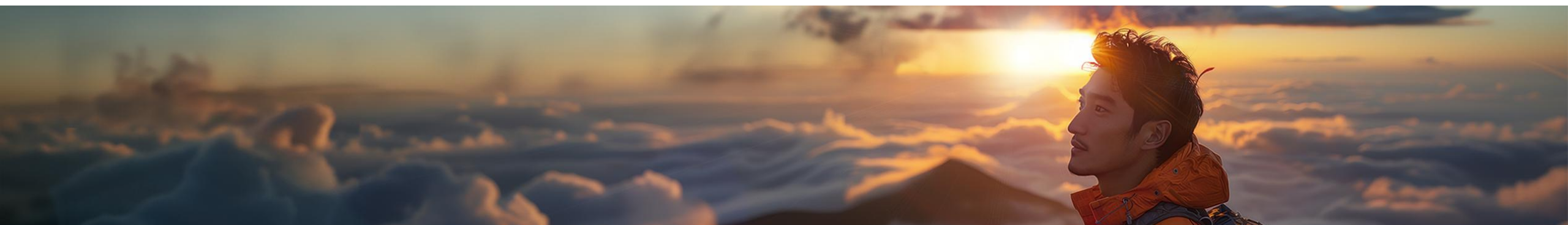
Phiên bản 07/2025



Danh mục hướng dẫn

(Quý khách vui lòng nhấp chuột để đến trực tiếp nội dung mong muốn)

- 1** [Khôi phục hợp đồng bảo hiểm](#)
- 2** [Điều chỉnh định kỳ đóng phí](#)
- 3** [Điều chỉnh số tiền bảo hiểm](#)
- 4** [Hủy bỏ sản phẩm bảo trợ](#)

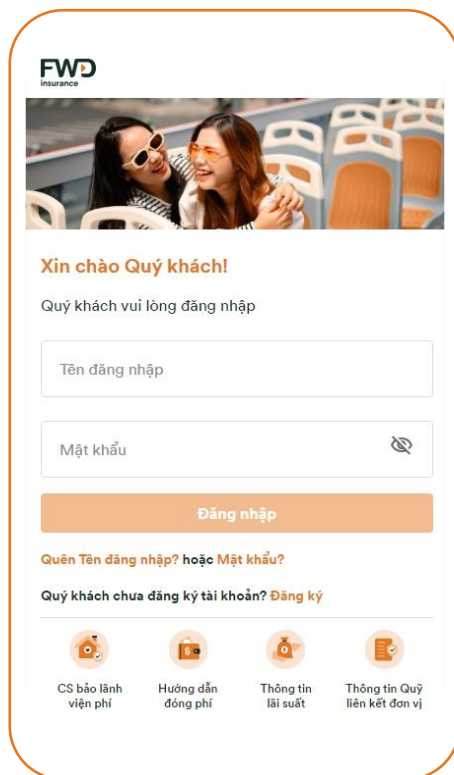




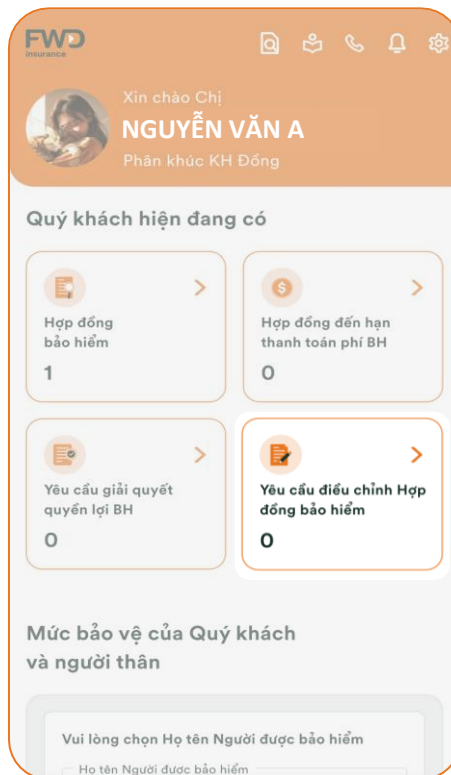
1. Khôi phục hợp đồng bảo hiểm

1. Khôi phục hợp đồng bảo hiểm

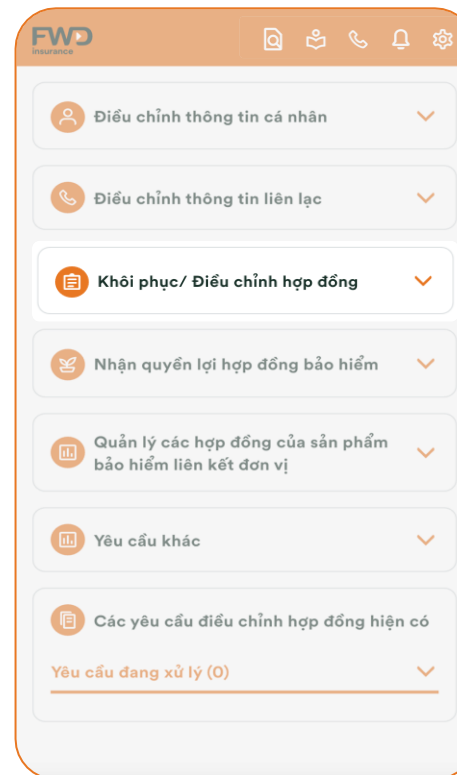
Truy cập **Cổng Thông Tin Khách Hàng - FWD Dịch Vụ Trực Tuyến** [tại đây](#) hoặc Ứng dụng **FWD Vietnam**



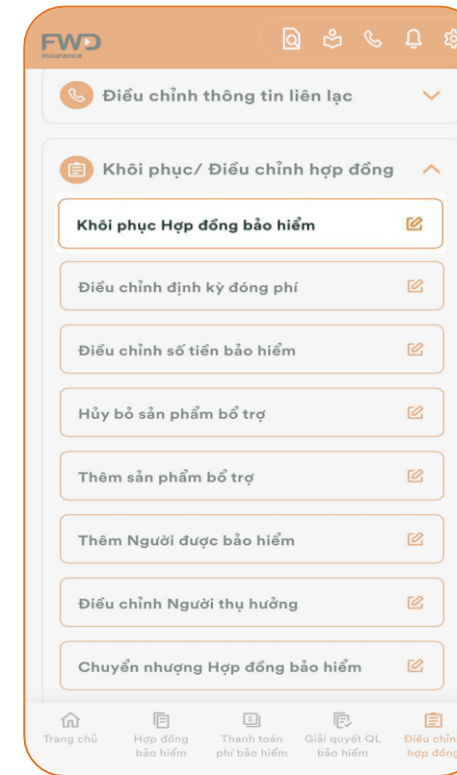
Bước 1
Đăng nhập



Bước 2
Tại giao diện màn hình chính, chọn **Yêu cầu điều chỉnh Hợp đồng bảo hiểm**



Bước 3
Chọn **Khôi phục/ Điều chỉnh hợp đồng**



Bước 4
Chọn **Khôi phục Hợp đồng bảo hiểm**

1. Khôi phục hợp đồng bảo hiểm (tiếp theo)

Bước 5

Chọn **số Hợp đồng bảo hiểm**

Bước 6

Xác nhận tình trạng sức khỏe, nghề nghiệp

- Trường hợp không thay đổi: chọn **Xác nhận**
- Trường hợp có thay đổi: chọn **Cần cập nhật tình trạng sức khỏe, nghề nghiệp**

Bước 7

Cập nhật thông tin sức khỏe bằng 1 trong 2 cách

- Cập nhật qua mẫu Tờ khai
- Cập nhật trực tuyến (vui lòng trả lời các câu hỏi trên màn hình)

1. Khôi phục hợp đồng bảo hiểm (tiếp theo)

Đạo luật FATCA

Tôi/Chúng tôi xác nhận rằng:

Có Không

- Có nghĩa vụ thuế đối với Hoa Kỳ; hoặc
- Có một trong các chỉ dấu sau: (i) hộ chiếu Hoa Kỳ, nơi sinh tại Hoa Kỳ hoặc (ii) mã số thuế tại Hoa Kỳ hoặc (iii) số điện thoại, địa chỉ Hoa Kỳ hoặc các giấy tờ liên quan đến việc cư trú tại Hoa Kỳ.

Lưu ý:
Nếu Quý khách chọn Có, Quý khách vui lòng bổ sung tờ khai W9 hoặc W8BEN/ W8BEN-E cho từng cá nhân và nộp kèm theo hồ sơ bổ sung phù hợp với nội dung kê khai trên tờ khai.

Quý khách vui lòng tải Tờ khai W9 hoặc W8BEN/ W8BEN-E tại đây:

FWD8BEN - 01

Quay lại Tiếp tục

(CCCD/CC/Hộ chiếu/Giấy khai sinh) còn hạn sử dụng của Người thụ hưởng.

Đạo luật FATCA

Tôi/Chúng tôi xác nhận rằng:

Có Không

- Có nghĩa vụ thuế đối với Hoa Kỳ; hoặc
- Có một trong các chỉ dấu sau: (i) hộ chiếu Hoa Kỳ, nơi sinh tại Hoa Kỳ hoặc (ii) mã số thuế tại Hoa Kỳ hoặc (iii) số điện thoại, địa chỉ Hoa Kỳ hoặc các giấy tờ liên quan đến việc cư trú tại Hoa Kỳ.

Lưu ý:
Nếu Quý khách chọn Có, Quý khách vui lòng bổ sung tờ khai W9 hoặc W8BEN/ W8BEN-E cho từng cá nhân và nộp kèm theo hồ sơ bổ sung phù hợp với nội dung kê khai trên tờ khai.

Quay lại Tiếp tục

Bước 8

Trả lời câu hỏi liên quan đến **Đạo luật FATCA**

- Nếu chọn **Không** → Nhấn **Tiếp tục**
- Nếu chọn **Có** → Quý khách vui lòng tải Tờ khai W9 hoặc W8BEN/W8BEN-E → Nhấn **Tiếp tục**

Quý khách vui lòng tải lên các chứng từ liên quan:

Tờ khai sức khỏe (*)

Tờ khai W9 hoặc W8BEN/ W8BEN-E (*)

Khác

Lưu ý

- Chứng từ tải lên dùng định dạng hình ảnh hoặc .pdf (*)

Quay lại Tiếp tục

Bước 9

- Tải chứng từ (*) đã điền đầy đủ thông tin và các giấy tờ khác theo yêu cầu
- Chọn **Tiếp tục**

Thông tin hợp đồng

Số hợp đồng: 37 - FWD ĐÓN ĐẦU THAY ĐỔI 3.0

Người được bảo hiểm chính: NGUYỄN VĂN A

Bên mua bảo hiểm: NGUYỄN VĂN A

Phí bảo hiểm cần đóng để khôi phục: 18.200.000đ

1

Sản phẩm bảo hiểm: FWD ĐÓN ĐẦU THAY ĐỔI 3.0

Người được bảo hiểm: NGUYỄN VĂN A

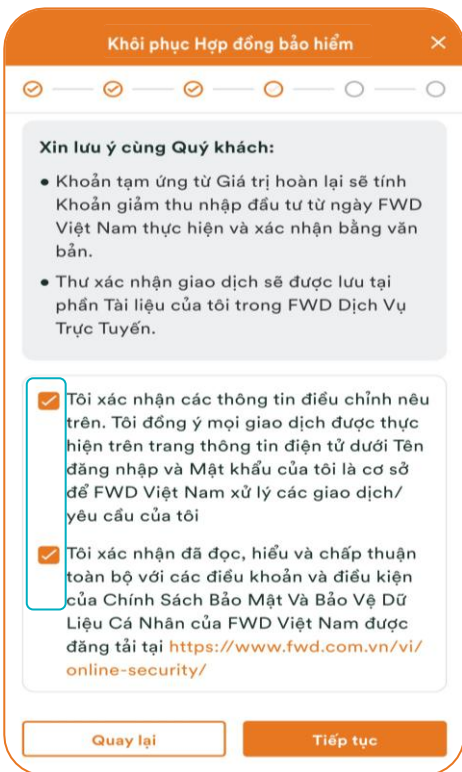
Quay lại Tiếp tục

Bước 10

Kiểm tra lại thông tin

Ghi chú: (*) Thực hiện bước này khi **Bước 7** chọn **Cập nhật qua mẫu Tờ khai sức khỏe** hoặc **Bước 8** **Đạo luật FATCA** chọn **"Có"**

1. Khôi phục hợp đồng bảo hiểm (tiếp theo)



Bước 11

- Đọc kỹ và chọn vào các ô xác nhận
- Chọn **Xác nhận**



Bước 12

- Nhập mã OTP được gửi đến số điện thoại Quý khách đã đăng ký với FWD
- Chọn **Xác nhận**



Bước 13

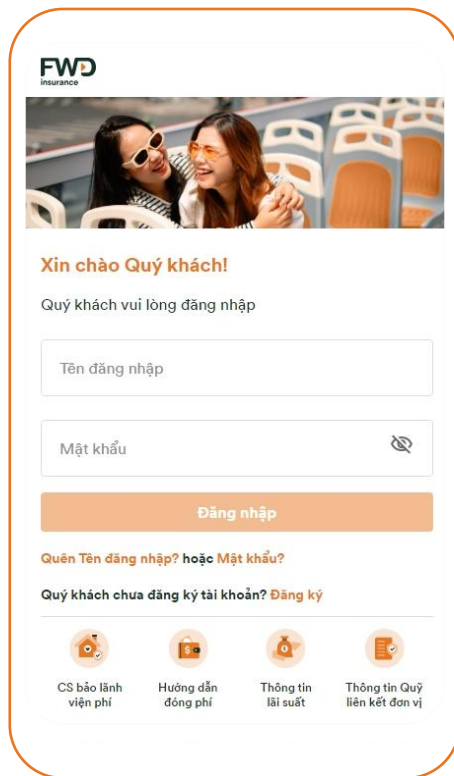
Yêu cầu đã được ghi nhận thành công

A man with a head-mounted display (HMD) is smiling while talking on a mobile phone. The background is a blurred, brightly lit indoor space, possibly a cafe or office, with warm orange and blue lighting. The HMD is a thin, dark band across his forehead with a small lens in front of his eyes. The phone is held to his ear with his right hand.

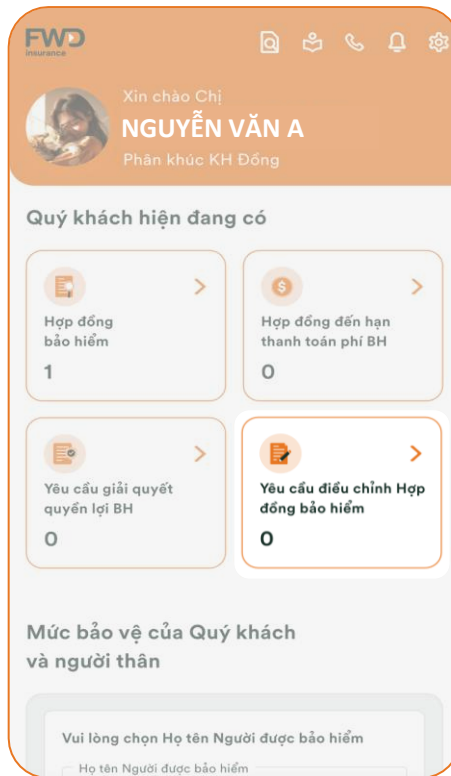
2. Điều chỉnh định kỳ đóng phí

2. Điều chỉnh định kỳ đóng phí

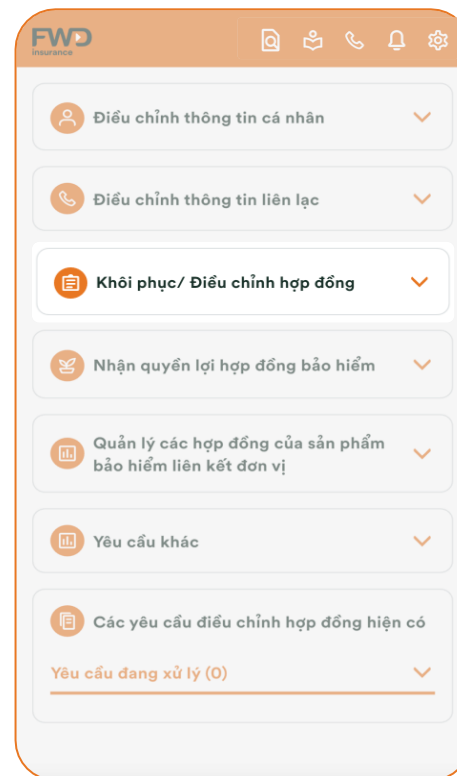
Truy cập **Cổng Thông Tin Khách Hàng - FWD Dịch Vụ Trực Tuyến** [tại đây](#) hoặc Ứng dụng **FWD Vietnam**



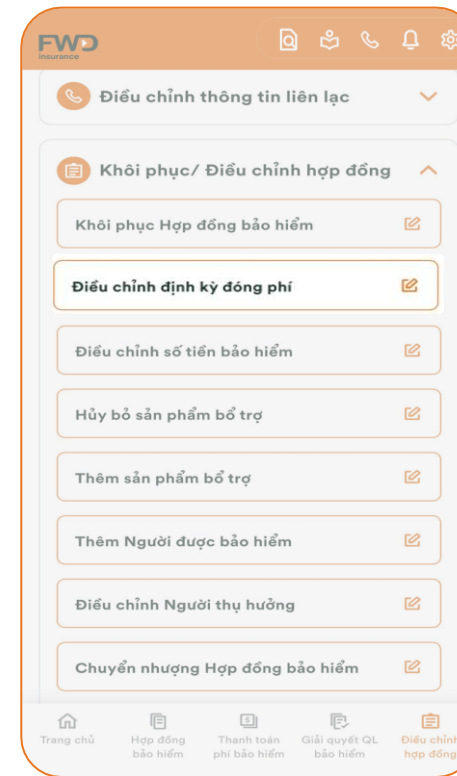
Bước 1
Đăng nhập



Bước 2
Tại giao diện màn hình chính, chọn **Yêu cầu điều chỉnh Hợp đồng bảo hiểm**



Bước 3
Chọn **Khôi phục/ Điều chỉnh hợp đồng**



Bước 4
Chọn **Điều chỉnh định kỳ đóng phí**

2. Điều chỉnh định kỳ đóng phí (tiếp theo)

Điều chỉnh định kỳ đóng phí

Quý khách vui lòng chọn số Hợp đồng bảo hiểm

Chọn số Hợp đồng bảo hiểm *
35 - FWD BỘ ĐÔI TÀI SẢN

Điều chỉnh định kỳ đóng phí

Người được bảo hiểm chính
NGUYỄN VĂN A

Tổng phí bảo hiểm định kỳ
29.649.000đ

Định kỳ đóng phí sau điều chỉnh
Nửa năm

Phí bảo hiểm định kỳ sau khi điều chỉnh
14.941.000đ

Xin lưu ý cùng Quý khách:

Quay lại Tiếp tục

Bước 5

- Chọn số Hợp đồng bảo hiểm
- Chọn định kỳ đóng phí (Quý/Nửa Năm/Hàng Năm)

Điều chỉnh định kỳ đóng phí

Số hợp đồng
35 - FWD BỘ ĐÔI TÀI SẢN

Người được bảo hiểm chính
NGUYỄN VĂN A

Định kỳ đóng phí
Hàng năm

Phí bảo hiểm định kỳ
29.649.000đ

Điều chỉnh định kỳ đóng phí

Định kỳ đóng phí sau điều chỉnh
Nửa năm

Phí bảo hiểm định kỳ sau khi điều chỉnh
14.941.000đ

Quay lại Tiếp tục

Bước 6

Kiểm tra lại thông tin

Điều chỉnh định kỳ đóng phí

Xin lưu ý cùng Quý khách:

- Khoản tạm ứng từ Giá trị hoàn lại sẽ tính Khoản giảm thu nhập đầu tư từ ngày FWD Việt Nam thực hiện và xác nhận bằng văn bản.
- Thư xác nhận giao dịch sẽ được lưu tại phần Tài liệu của tôi trong FWD Dịch Vụ Trực Tuyến.

Tôi xác nhận các thông tin điều chỉnh nêu trên. Tôi đồng ý mọi giao dịch được thực hiện trên trang thông tin điện tử dưới Tên đăng nhập và Mật khẩu của tôi là cơ sở để FWD Việt Nam xử lý các giao dịch/yêu cầu của tôi

Tôi xác nhận đã đọc, hiểu và chấp thuận toàn bộ với các điều khoản và điều kiện của Chính Sách Bảo Mật Và Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân của FWD Việt Nam được đăng tải tại <https://www.fwd.com.vn/vi/online-security/>

Quay lại Tiếp tục

Bước 7

- Đọc kỹ và chọn vào các ô xác nhận
- Chọn **Xác nhận**

được thông báo đến Quý khách.

- Yêu cầu điều chỉnh của Quý khách sẽ có hiệu lực kể từ ngày được FWD xác nhận bằng văn bản/email.

Thư xác nhận sẽ được FWD gửi qua

Mã OTP

Mã xác thực một lần (OTP) sẽ được gửi đến số điện thoại xxx xxx 427 của Quý khách

Thời gian còn lại: 04:56

Hủy bỏ Xác nhận

Tôi xác nhận đã đọc, hiểu và chấp thuận toàn bộ với các điều khoản và điều kiện của Chính Sách Bảo Mật Và Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân của FWD Việt Nam được đăng tải tại <https://www.fwd.com.vn/vi/online-security/>

Bước 8

- Nhập mã OTP được gửi đến số điện thoại Quý khách đã đăng ký với FWD
- Chọn **Xác nhận**

Điều chỉnh định kỳ đóng phí

Cảm ơn Quý khách!

Yêu cầu của Quý khách đã được ghi nhận thành công. Chúng tôi sẽ xử lý và phản hồi kết quả đến Quý khách trong thời gian sớm nhất. Số tham chiếu FWD

Gửi yêu cầu điều chỉnh mới

Bước 9

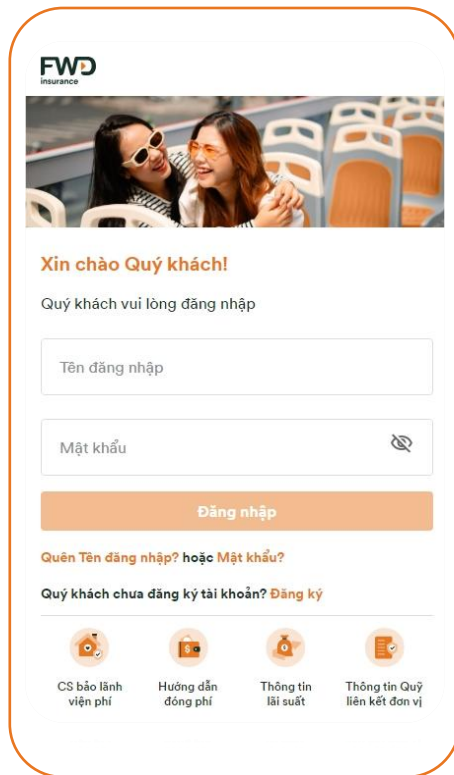
Yêu cầu đã được ghi nhận thành công



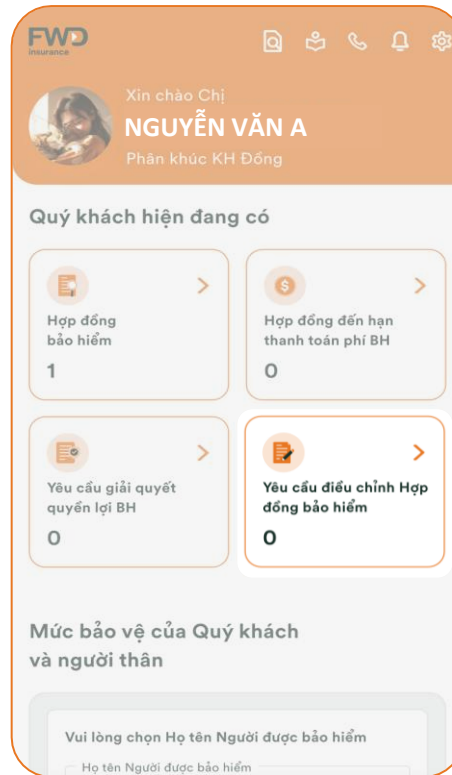
3. Điều chỉnh số tiền bảo hiểm

3. Điều chỉnh số tiền bảo hiểm

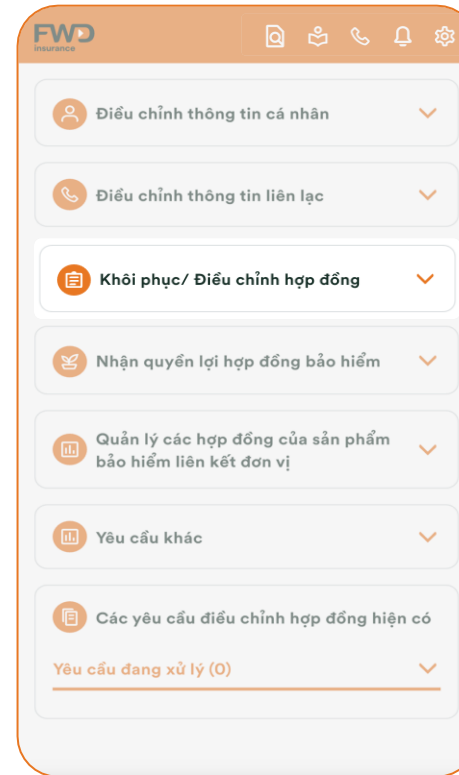
Truy cập **Cổng Thông Tin Khách Hàng - FWD Dịch Vụ Trực Tuyến** [tại đây](#) hoặc Ứng dụng **FWD Vietnam**



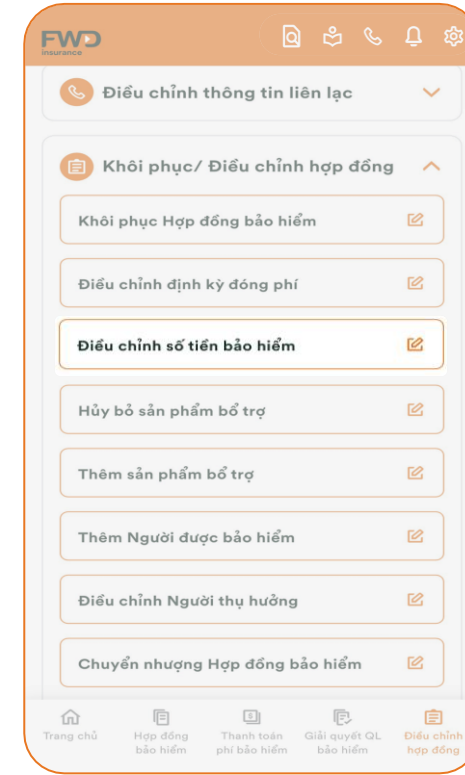
Bước 1
Đăng nhập



Bước 2
Tại giao diện màn hình chính, chọn **Yêu cầu điều chỉnh Hợp đồng bảo hiểm**



Bước 3
Chọn **Khôi phục/ Điều chỉnh hợp đồng**



Bước 4
Chọn **Điều chỉnh số tiền bảo hiểm**

3. Điều chỉnh số tiền bảo hiểm (tiếp theo)

Điều chỉnh số tiền bảo hiểm

Lưu lại

Quý khách vui lòng chọn số Hợp đồng bảo hiểm

Chọn số Hợp đồng bảo hiểm *

Quay lại Tiếp tục

Bước 5

Chọn **số Hợp đồng bảo hiểm**

Điều chỉnh số tiền bảo hiểm

Quý khách vui lòng chọn số Hợp đồng bảo hiểm

Chọn số Hợp đồng bảo hiểm * - FWD BỘ ĐÔI TÀI SẢN...

Danh sách sản phẩm

01

Sản phẩm bảo hiểm
FWD BỘ ĐÔI TÀI SẢN 2.0

Người được bảo hiểm
NGUYỄN VĂN A

Số tiền bảo hiểm
32.000.000.000

Phí bảo hiểm
32.000.000đ

Thời hạn đóng phí
62 năm

Quay lại Tiếp tục

Bước 6

- Chọn sản phẩm muốn điều chỉnh (có thể chọn nhiều sản phẩm)
- Nhập số tiền muốn thay đổi
- Chọn **Tiếp tục**

Điều chỉnh số tiền bảo hiểm

Cập nhật thông tin sức khỏe

Cập nhật thông tin sức khỏe qua mẫu Tờ khai sức khỏe

Cập nhật thông tin sức khỏe trực tuyến

Lưu ý:
Cập nhật thông tin sức khỏe trong các trường hợp cần Khai báo lại tình trạng sức khỏe lúc tham gia bảo hiểm, Tăng Số tiền bảo hiểm, Thêm sản phẩm bổ trợ.

Quý khách vui lòng tải mẫu Tờ khai sức khỏe tại đây:

Tờ khai sức khỏe

Quay lại Tiếp tục

Bước 7

Đối với yêu cầu điều chỉnh Tăng số tiền bảo hiểm, cần **Cập nhật thông tin sức khỏe** theo 1 trong 2 cách:

- Cập nhật qua mẫu tờ khai
- Cập nhật trực tuyến (vui lòng trả lời các câu hỏi trên màn hình)

Điều chỉnh số tiền bảo hiểm

mẫu Tờ khai sức khỏe

Cập nhật thông tin sức khỏe trực tuyến

Lưu ý:
Cập nhật thông tin sức khỏe trong các trường hợp cần Khai báo lại tình trạng sức khỏe lúc tham gia bảo hiểm, Tăng Số tiền bảo hiểm, Thêm sản phẩm bổ trợ.

Cập nhật thông tin sức khỏe

1. Trong hai (02) năm qua, Ông/Bà đã có hồ sơ yêu cầu bảo hiểm nhân thọ hoặc y tế nào (bảo hiểm cho chính mình) bị từ chối, tạm hoãn, hoặc được chấp thuận không phải theo các điều khoản tiêu chuẩn? Nếu có, vui lòng ghi rõ tên Công ty và lý do của quyết định đó (*)

Có Không

Quay lại Tiếp tục

3. Điều chỉnh số tiền bảo hiểm (tiếp theo)

Bước 8

- Tải chứng từ (*) điền đầy đủ thông tin và các giấy tờ nhân thân theo yêu cầu
- Chọn **Tiếp tục**

Bước 9

Kiểm tra lại thông tin

Bước 10

- Đọc kỹ và chọn vào các ô xác nhận
- Chọn **Xác nhận**

Bước 11

- Nhập mã OTP được gửi đến số điện thoại Quý khách đã đăng ký với FWD
- Chọn **Xác nhận**

Bước 12

Yêu cầu đã được ghi nhận thành công

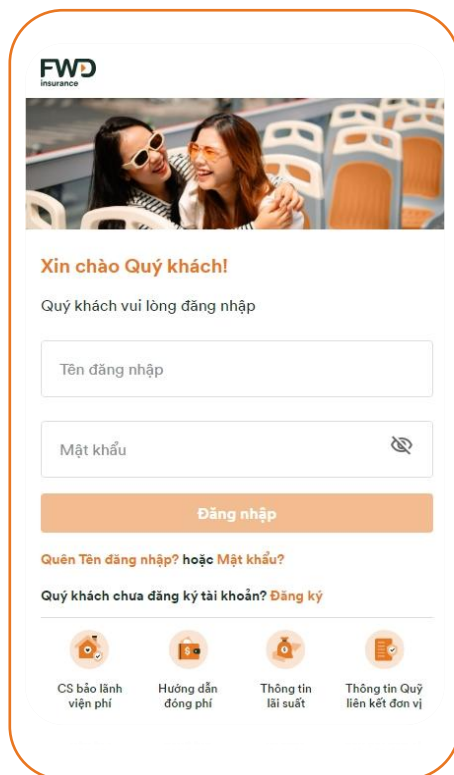
Ghi chú: (*) Thực hiện bước này khi **Bước 7** chọn **Cập nhật qua mẫu Tờ khai sức khỏe**



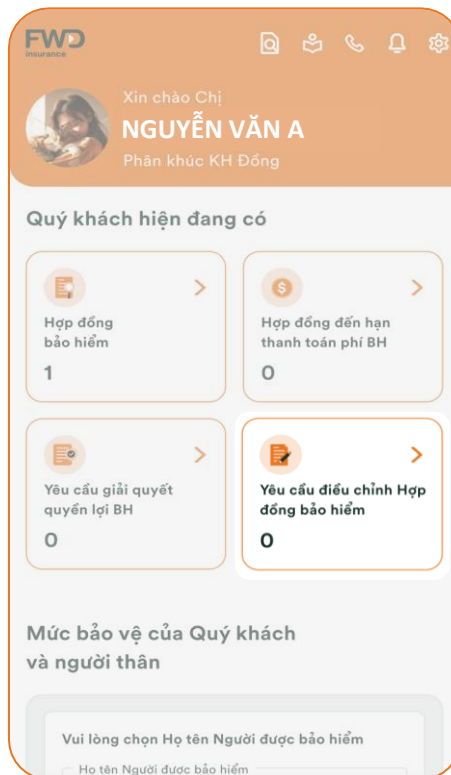
4. Hủy bỏ sản phẩm bổ trợ

4. Hủy bỏ sản phẩm bổ trợ

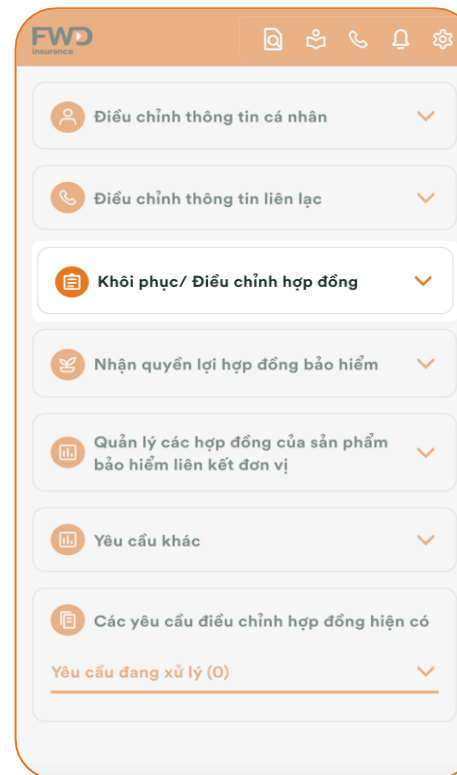
Truy cập **Cổng Thông Tin Khách Hàng - FWD Dịch Vụ Trực Tuyến** [tại đây](#) hoặc Ứng dụng **FWD Vietnam**



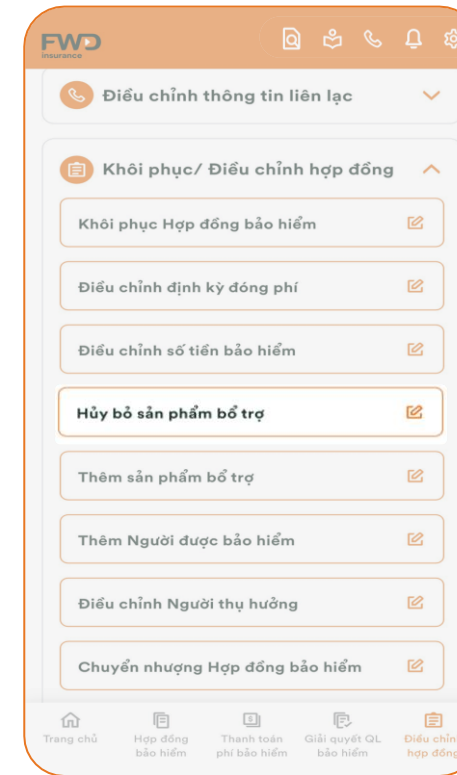
Bước 1
Đăng nhập



Bước 2
Tại giao diện màn hình chính, chọn **Yêu cầu điều chỉnh Hợp đồng bảo hiểm**



Bước 3
Chọn **Khôi phục/ Điều chỉnh hợp đồng**



Bước 4
Chọn **Hủy bỏ sản phẩm bổ trợ**

4. Hủy bỏ sản phẩm bảo trợ (tiếp theo)

Hủy bỏ sản phẩm bảo trợ

Lưu lại

Quý khách vui lòng chọn số Hợp đồng bảo hiểm

Chọn số Hợp đồng bảo hiểm *
35 - FWD BỘ ĐÔI TÀI SẢN

Sản phẩm yêu cầu hủy

01

Sản phẩm bảo hiểm
FWD CARE BẢO HIỂM TAI NẠN

Người được bảo hiểm
NGUYỄN VĂN A

Số tiền bảo hiểm
200.000.000đ

Phí bảo hiểm
808.000đ

Quay lại Tiếp tục

Bước 5

- Chọn **số Hợp đồng bảo hiểm**
- Chọn sản phẩm muốn điều chỉnh (có thể chọn nhiều sản phẩm)
- Chọn **Tiếp tục**

Hủy bỏ sản phẩm bảo trợ

Lưu lại

Tóm tắt

Thông tin hợp đồng

Số hợp đồng
35 - FWD BỘ ĐÔI TÀI SẢN

Người được bảo hiểm chính
NGUYỄN VĂN A

Sản phẩm yêu cầu hủy

01

Sản phẩm bảo hiểm
FWD CARE BẢO HIỂM TAI NẠN

Người được bảo hiểm
NGUYỄN VĂN A

Số tiền bảo hiểm
.....

Quay lại Tiếp tục

Bước 6

Kiểm tra lại thông tin

Hủy bỏ sản phẩm bảo trợ

Lưu lại

- Các sản phẩm bảo trợ được chọn ở trên đây sẽ được hủy theo yêu cầu của Quý khách và các Quyền lợi kèm theo sẽ không còn tiếp tục, FWD Việt Nam sẽ gửi thông báo xác nhận đến Quý khách khi hoàn tất.
- Quý khách có thể yêu cầu bổ sung thêm sản phẩm bảo trợ khi có nhu cầu. Vui lòng liên hệ **1800969690** để được hỗ trợ.

Tôi xác nhận các thông tin điều chỉnh nêu trên. Tôi đồng ý mọi giao dịch được thực hiện trên trang thông tin điện tử dưới Tên đăng nhập và Mật khẩu của tôi là cơ sở để FWD Việt Nam xử lý các giao dịch/ yêu cầu của tôi

Tôi xác nhận đã đọc, hiểu và chấp thuận toàn bộ với các điều khoản và điều kiện của Chính Sách Bảo Mật Và Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân của FWD Việt Nam được đăng tải tại <https://www.fwd.com.vn/vi/online-security/>

Quay lại Tiếp tục

Bước 7

- Đọc kỹ và chọn vào các ô xác nhận
- Chọn **Xác nhận**

Hủy bỏ sản phẩm bảo trợ

Lưu lại

Lưu ý quan trọng

Quyền lợi các sản phẩm bảo trợ Quý khách yêu cầu hủy sẽ chấm dứt và không thể khôi phục lại

Đồng ý

Tôi xác nhận đã đọc, hiểu và chấp thuận toàn bộ với các điều khoản và điều kiện của Chính Sách Bảo Mật Và Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân của FWD Việt Nam được đăng tải tại <https://www.fwd.com.vn/vi/online-security/>

Quay lại Tiếp tục

Bước 8

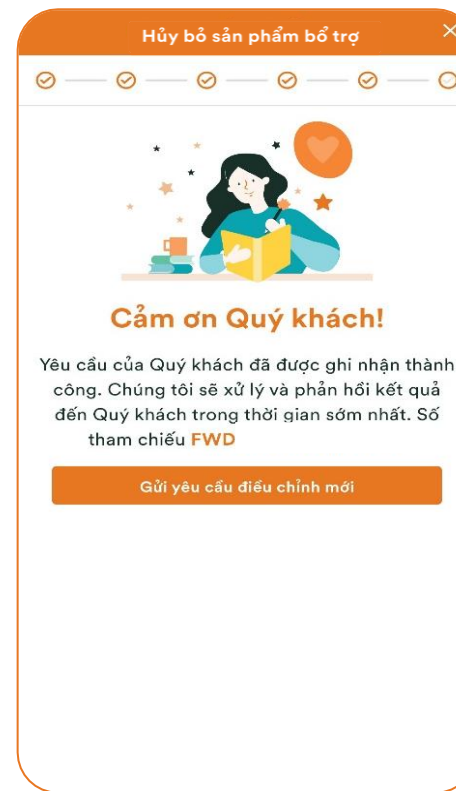
- Đọc kỹ lưu ý quan trọng
- Chọn **Đồng ý**

4. Hủy bỏ sản phẩm bảo trợ (tiếp theo)



Bước 9

- Nhập mã OTP được gửi đến số điện thoại Quý khách đã đăng ký với FWD
- Chọn **Xác nhận**



Bước 10

Yêu cầu đã được ghi nhận thành công

Cảm ơn Quý khách!