

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ
DÀNH CHO ĐẠI LÝ BẢO HIỂM NHÂN THỌ
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 39/2024/QĐ-HHBHVN ngày 22/11/2024)

HỘI

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

III. Các hành vi đại lý không được thực hiện

Điều 6: Hành vi đại lý không được thực hiện trong giao tiếp với khách hàng

Điều 7: 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 8: 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 9: Hiệu lực thi hành

Điều 10: 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 cá nhân/Đại lý được ban hành kèm theo Quyết định số 39/2024/QĐ-HHBHVN.

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

4. **Đại lý/Đại lý bảo hiểm nhân thọ cá nhân:** là các cá nhân hoạt động đại lý bảo hiểm và nhân viên trong tổ chức hoạt động đại lý đáp ứng đủ các điều kiện trở thành đại lý bảo hiểm nhân thọ theo quy định của pháp luật hiện hành và thực hiện hoạt động đại lý bảo hiểm theo ủy quyền của doanh nghiệp bảo hiểm trên cơ sở Hợp đồng đại lý bảo hiểm ký kết với chính cá nhân hoạt động đại lý bảo hiểm đó hoặc với tổ chức hoạt động đại lý bảo hiểm.

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

6. **Hợp đồng đại lý:** là văn bản thỏa thuận giữa doanh nghiệp bảo hiểm và Đại lý bảo hiểm nhân thọ cá nhân hoặc tổ chức hoạt động 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 và đáp ứng các yêu cầu về nội dung theo quy định tại Luật kinh doanh 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 quản lý đại lý bảo hiểm và sử dụng thông tin trên hệ thống AVICAD giữa các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ (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 về hoạt động đại lý bảo hiểm.
2. Thực hiện nghĩa vụ nộp thuế theo đúng quy định của pháp luật.
3. Thực hiện nhiệm vụ hoạt động đại lý một cách công khai, minh bạch, trung thực, đúng theo quy định của hợp đồng đại lý.
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, tư vấn trực tiếp hoặc trao đổi thông qua các phương thức do doanh nghiệp bảo hiểm cung cấp và cho phép 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. Tư vấn chính xác cho khách hàng về lợi ích 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 của khách hàng.

5. 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.

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 doanh nghiệp bảo hiểm cho khách hàng một cách chuyên nghiệp, nhanh chóng, đầy đủ và đảm bảo chất lượng.

8. Giữ bí mật thông tin khách hàng, sử dụng thông tin khách hàng đúng mục đích và không được cung cấp cho bên thứ ba mà không có sự chấp thuận của khách hàng, trừ trường hợp cung cấp theo quy định của pháp luật.

9. Cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng trong phạm vi hợp đồng đại lý bảo hiểm và phải chịu trách nhiệm với bên mua bảo hiểm nếu hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm đó làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của bên mua bảo hiểm.

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

1. 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.

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

3. 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 tại hợp đồng đại lý và không được sử dụng bất kỳ bên trung gian nào để chào bán các sản phẩm bảo hiểm.

4. Tuân thủ mọi nghĩa vụ/trách nhiệm theo hợp đồng đại lý, nội quy, quy chế, quy định, hướng dẫn do doanh nghiệp bảo hiểm ban hành, bao gồm cả các yêu cầu về đào tạo.

5. 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; chuyển, bàn giao cho doanh nghiệp bảo hiểm tất cả các tài liệu, hồ sơ,

chứng từ liên quan đến việc thực hiện hoạt động đại lý bảo hiểm theo quy định, hướng dẫn của doanh nghiệp bảo hiểm.

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

7. 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 trong quá trình hoạt động đại lý.

8. 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. Thanh toán và hoàn trả tất cả các khoản nợ và các nghĩa vụ tài chính (nếu có) cho doanh nghiệp bảo hiểm theo quy định của hợp đồng đại lý bảo hiểm và thông báo của doanh nghiệp bảo hiểm.

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

Điều 6: 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. Cung cấp thông tin không chính xác, không đầy đủ hoặc đưa ra đánh giá, nhận định, phát ngôn sai lệch về về sản phẩm bảo hiểm, quy tắc, điều khoản bảo hiểm và doanh nghiệp bảo hiểm; hoặc làm cho khách hàng nhầm tưởng việc tham gia bảo hiểm với giao dịch khác của Ngân hàng hoặc bên thứ ba.

3. Tư vấn, xúi giục khách hàng che giấu/không kê khai/kê khai không chính xác, đầy đủ hoặc ngăn cản khách hàng cung cấp các thông tin chính xác, đầy đủ 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. Giảm phí bảo hiểm, hoàn phí bảo hiểm, đóng phí bảo hiểm thay cho khách hàng hoặc hướng dẫn, tư vấn cho khách hàng đóng phí bảo hiểm thông qua cá nhân, tổ chức khác trái với quy định của Doanh nghiệp bảo hiểm.

7. Chiếm giữ, chiếm dụng, chậm nộp các khoản phí bảo hiểm hoặc sử dụng bất kỳ khoản tiền nào của khách hàng khi không có sự đồng ý của khách hàng.

8. Giả mạo chữ ký, giả mạo hồ sơ, sử dụng tài khoản giao dịch trực tuyến của khách hàng hoặc Đại lý khác, hoặc để bên thứ ba không có thẩm quyền ký thay, sử dụng tài khoản giao dịch trực tuyến của khách hàng, Đại lý khác.

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 hoặc nhận quyền lợi 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 mục đích được Doanh nghiệp bảo hiểm ủy quyền.

12. Tư vấn, hướng dẫn khách hàng hưởng quyền lợi không chính đáng từ chương trình khuyến mãi, chăm sóc khách hàng của Doanh nghiệp bảo hiểm dưới bất kỳ hình thức nào.

13. Hướng dẫn hoặc đồng ý cho khách hàng sử dụng địa chỉ, số điện thoại và email của đại lý/bên thứ ba làm địa chỉ liên lạc với Công ty

Điều 7: 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. Tự ý đại diện doanh nghiệp bảo hiểm phát ngôn/cam kết/hứa hẹn về hợp đồng bảo hiểm, các chính sách của doanh nghiệp bảo hiểm mà chưa được doanh nghiệp bảo hiểm chấp thuận hoặc ủy quyền.

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, đại lý bảo hiểm khác hoặc biết được trong quá trình làm đại lý bảo hiểm khi chưa có sự đồng ý của doanh nghiệp bảo hiểm, khách hàng và đại lý bảo hiểm khác.

7. Dồn hoặc chuyển các hợp đồng bảo hiểm mà mình tư vấn cho đại lý khác đứng tên khai thác hoặc nhận đứng tên là đại lý khai thác, phục vụ hợp đồng bảo hiểm của khách hàng khi không tự mình thực hiện tư vấn sản phẩm bảo hiểm cho khách hàng 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 đại lý chưa đủ điều kiện bán theo quy định của pháp luật hoặc quy định của doanh nghiệp bảo hiểm.

9. Có hành vi gian lận trong công tác tuyển dụng, thay ứng viên hoàn thành các khóa học bắt buộc để được cấp chứng chỉ đại lý bảo hiểm.

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

Điều 8: 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. Giảm phí bảo hiểm, hoàn phí bảo hiểm, đóng phí bảo hiểm thay cho khách hàng trái với quy định của Thành viên.

2. Đồng thời là Đại lý của doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ khác, trừ trường hợp nhân viên trong tổ chức hoạt động đại lý đã được chấp thuận bằng văn bản của doanh nghiệp bảo hiểm mà tổ chức đó đang làm đại lý.

3. Chiếm giữ/chiếm đoạt bất kỳ khoản tiền nào liên quan đến hợp đồng bảo hiểm của khách hàng hoặc chậm nộp các khoản phí bảo hiểm đã thu từ khách hàng so với thời hạn mà Thành viên quy định.

4. Thông tin, quảng cáo sai sự thật về nội dung, phạm vi hoạt động của DNBH, điều kiện và điều khoản bảo hiểm làm tổn hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của bên mua bảo hiểm, bao gồm nhưng không giới hạn (i) tư vấn, giới thiệu không chính xác, không đầy đủ về điều khoản hợp đồng bảo hiểm, điều kiện tham gia, quyền lợi bảo hiểm; (ii) tự ý tạo dựng, sửa chữa tài liệu minh họa bán hàng; (iv) giới thiệu, chào bán sản phẩm không phù hợp, vượt quá khả năng tài chính của khách hàng.

5. 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 hoặc tự ý thay đổi thông tin khi bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm và/hoặc người nhận quyền lợi bảo hiểm đã cung cấp thông tin trung thực cho công ty.

6. Tranh giành khách hàng dưới các hình thức ngăn cản, lôi kéo, mua chuộc, đe dọa nhân viên, Đại lý hoặc khách hàng của Thành viên hoặc của Thành viên khác.

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

8. Sử dụng thương hiệu của Thành viên 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 Thành viên ban hành hoặc tự ý thực hiện các quảng cáo có nội dung liên quan đến thương hiệu của Thành viên mà không được Thành viên đó chấp nhận.

9. Giả mạo chữ ký, giả mạo/sửa chữa hồ sơ, sử dụng tài khoản giao dịch trực tuyến của khách hàng hoặc Đại lý khác, hoặc để bên thứ ba không có thẩm quyền ký thay, sử dụng tài khoản giao dịch trực tuyến của khách hàng, Đại lý khác nhằm mục đích:

a) Thực hiện bất cứ hồ sơ, chứng từ nào của khách hàng hoặc Đại lý khác; hoặc
b) Thực hiện trao đổi, liên lạc với Thành viên liên quan đến bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm, người nhận quyền lợi bảo hiểm, hồ sơ yêu cầu bảo hiểm/hợp đồng bảo hiểm, hợp đồng đại lý bảo hiểm, kể cả trường hợp được khách hàng/Đại lý khác chấp thuận.

c) Nhận bất cứ quyền lợi nào của khách hàng, đại lý khác hoặc Thành viên.

10. Cung cấp thông tin, tài liệu, bằng cấp giả mạo, không chính xác hoặc không kê khai thông tin, che giấu thông tin của mình hoặc của người khác để được Thành viên tuyển dụng làm Đại lý.

11. Không thực hiện hoàn trả đầy đủ, đúng hạn cho Thành viên các khoản nợ bằng tiền (hoặc được quy thành tiền), tài sản khác (phiếu thu, ipad, máy POS,...) có tổng giá trị từ 2 triệu đồng trở lên, các tài liệu, hồ sơ, chứng từ 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 Thành viên. Đại lý bị coi là vi phạm bất kể việc Thành viên có thu hồi được khoản nợ hoặc nhận lại được các tài liệu, hồ sơ, chứng từ sau này hay không.

12. Để cho người khác sử dụng Mã số đại lý, tài khoản, mật khẩu/mã PINs, OTP hoặc các tài liệu, công cụ được doanh nghiệp bảo hiểm cung cấp cho mình hoặc sử dụng Mã số đại lý, tài khoản, mật khẩu/mã PINs, OTP hoặc các tài liệu, công cụ được doanh nghiệp bảo hiểm cung cấp cho đại lý khác để tham gia các khóa học, khóa đào tạo và/hoặc để thực hiện Hoạt động đại lý bảo hiểm.

13. Bị truy cứu trách nhiệm hình sự, đang chấp hành hình phạt tù hoặc đang chấp hành hình phạt cấm hành nghề liên quan đến lĩnh vực bảo hiểm.

14. Đe dọa, cưỡng ép giao kết hợp đồng bảo hiểm;

15. 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 tài liệu, cố ý làm sai lệch thông tin trong hồ sơ yêu cầu bồi thường, trả tiền bảo hiểm; hoặc giả mạo tài liệu, cố ý làm sai lệch thông tin để từ chối bồi thường, trả tiền bảo hiểm khi sự kiện bảo hiểm đã xảy ra;

c) Tự gây thiệt hại về sức khỏe 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.

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

Điều 9: Hiệu lực thi hành

Bộ Quy tắc ứng xử này có hiệu lực kể từ ngày 22/11/2024 và thay thế Bộ Tiêu chuẩn đạo đức dành cho đại lý bảo hiểm nhân thọ ban hành kèm theo Quyết định 032/2018/QĐ-HHBHVN ngày 28/12/2018 của Hiệp hội.

Điều 10: 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.