

# **QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG**

## **MỤC LỤC**

<b>I. NGUYÊN TẮC CHUNG</b> .....	2
1. Quy định hoạt động.....	2
2. Hình thức cung cấp.....	2
<b>II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN</b> .....	2
1. Quyền và nghĩa vụ của Công ty.....	2
2. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng.....	3
<b>III. QUY ĐỊNH VỀ QUY TRÌNH GIAO DỊCH</b> .....	3
1. Quy trình mua bảo hiểm toàn phần trên môi trường mạng thông qua trang bán hàng trực tuyến Chubb Life ( <a href="https://muaonline.baohiemchubblife.vn">https://muaonline.baohiemchubblife.vn</a> ).....	3
2. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm toàn phần trên môi trường mạng thông qua ứng dụng IZION24.....	5
<b>IV. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ XỬ LÝ TRANH CHẤP</b> .....	7
1. Khiếu nại và quy trình giải quyết khiếu nại.....	7
2. Tranh chấp và quy trình giải quyết tranh chấp.....	7
<b>V. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN</b> .....	7
<b>VI. BIỆN PHÁP XỬ LÝ VI PHẠM ĐỐI VỚI TRƯỜNG HỢP KHÔNG TUÂN THỦ QUY ĐỊNH</b> .....	7
<b>VIII. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG</b> .....	8

## **I. NGUYÊN TẮC CHUNG**

### **1. Quy định hoạt động**

Quy định hoạt động cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng (“Quy định”) này áp dụng cho các Khách hàng tham gia sản phẩm bảo hiểm của Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Chubb Việt Nam (“Công ty” hay “Chubb Life”) trên môi trường mạng.

### **2. Hình thức cung cấp**

Hình thức Công ty cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng bao gồm:

- Cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của Công ty;
- Các ứng dụng của các đại lý bảo hiểm của Công ty được cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng cho phép khách hàng truy cập và mua sản phẩm bảo hiểm của Công ty trên môi trường mạng. Chi tiết như quy định tại Mục III của Quy định này.

Tùy thuộc vào sản phẩm bảo hiểm, việc cung cấp sản phẩm bảo hiểm của Công ty trên môi trường mạng có thể được thực hiện hoàn toàn trên môi trường mạng, hoặc thực hiện một phần quy trình trên môi trường mạng.

Việc cung cấp sản phẩm bảo hiểm của Công ty và việc tham gia sản phẩm của khách hàng trên môi trường mạng được thực hiện hoàn toàn trên cơ sở tự nguyện, bình đẳng, công khai, minh bạch và không trái với các quy định pháp luật.

Sản phẩm bảo hiểm là các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ, sức khỏe của Công ty được cung cấp trên môi trường mạng. Đây các là sản phẩm hợp pháp, được Công ty xây dựng và triển khai phù hợp với quy định pháp luật.

Các bên tham gia giao dịch trên môi trường mạng đảm bảo có đầy đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi. Mỗi bên có trách nhiệm tìm hiểu các quy định pháp luật điều chỉnh quyền và nghĩa vụ của mình đồng thời tuân thủ đúng các quy định đó và các nội dung của Quy định này và các quy định, chính sách khác được Công ty đăng tải công khai tại website của Công ty.

Danh mục các sản phẩm bảo hiểm và quy trình cung cấp các sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng có thể được Công ty cập nhật, sửa đổi, bổ sung vào từng thời điểm.

## **II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN**

### **1. Quyền và nghĩa vụ của Công ty**

Có quyền từ chối thực hiện các yêu cầu tham gia bảo hiểm của khách hàng trên môi trường mạng theo quy trình của Công ty.

Có quyền thực hiện các biện pháp xác thực khách hàng và yêu cầu khách hàng cung cấp các tài liệu phục vụ cho mục đích định danh, xác thực khách hàng.

Xây dựng và công khai quy trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng, bao gồm cả các bản cập nhật, sửa đổi, bổ sung.

Cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến các sản phẩm bảo hiểm Công ty cung cấp trên

môi trường mạng cho khách hàng có thông tin.

Chịu trách nhiệm đối với các nội dung sản phẩm bảo hiểm và quy trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng mà Công ty đã xây dựng và công khai.

Bảo mật các thông tin về khách hàng và các giao dịch với khách hàng theo quy định pháp luật.

Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.

## 2. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng

Được quyền tự do và chủ động lựa chọn các sản phẩm bảo hiểm do Công ty cung cấp trên môi trường mạng phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của mình.

Được quyền yêu cầu Công ty giải đáp các thắc mắc hoặc yêu cầu Công ty tư vấn chuyên sâu về các vấn đề chưa rõ liên quan đến quy trình giao dịch hoặc sản phẩm bảo hiểm.

Chịu trách nhiệm đọc và hiểu rõ về các sản phẩm bảo hiểm trước khi tiến hành giao dịch mua bảo hiểm trên môi trường mạng.

Đảm bảo kê khai các thông tin được yêu cầu khi tham gia bảo hiểm một cách trung thực, đầy đủ và chịu trách nhiệm đối với các thông tin do mình kê khai.

Tuân thủ đầy đủ các nghĩa vụ của khách hàng khi tham gia giao dịch, bao gồm nhưng không giới hạn các quy định về thanh toán, xác thực giao dịch.

Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.

## III. QUY ĐỊNH VỀ QUY TRÌNH GIAO DỊCH

### 1. Quy trình mua bảo hiểm toàn phần trên môi trường mạng thông qua trang bán hàng trực tuyến Chubb Life (<https://muaonline.baohiemchubblife.vn>)

a. Sản phẩm áp dụng: Bảo hiểm Tai nạn cá nhân mở rộng - Chubb Pro, Bảo hiểm 3 Bệnh nan y phổ biến - Chubb Share.

b. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm dành cho khách hàng:

Bước	Hướng dẫn thực hiện	Nội dung chi tiết
	Truy cập trang bán hàng <a href="https://muaonline.baohiemchubblife.vn">https://muaonline.baohiemchubblife.vn</a> và bắt đầu quy trình mua hàng như các bước bên dưới:	
1	Chọn Sản phẩm Bảo hiểm và giải pháp phù hợp	Chọn sản phẩm bảo hiểm và mệnh giá phù hợp với nhu cầu bảo hiểm
2	Tính phí bảo hiểm	Khách hàng nhập chính xác thông tin cơ bản về Ngày sinh, Định kỳ đóng phí và Giới tính để hệ thống tính toán Phí bảo hiểm tương ứng.

		Khách hàng phải đọc và chọn đồng ý với (i) điều khoản và điều kiện giao dịch trực tuyến (ii) chính sách bảo mật của Chubb Life để đi tiếp tới bước 3
3	Nhập thông tin khách hàng	Khách hàng nhập chính xác toàn bộ thông tin cá nhân được yêu cầu và tiến hành tải ảnh giấy tờ CMND/ CCCD/ Hộ chiếu còn hiệu lực. <i>*Từ ngày 01/01/2025, CMND không còn hiệu lực theo quy định pháp luật.</i>
4	Trả lời câu hỏi Thẩm định	Khách hàng chọn “có” hoặc “không” cho mỗi câu hỏi thẩm định. Nếu tất cả đều “không”, hệ thống cho phép Khách hàng tiếp tục hành trình. Nếu có bất kỳ câu trả lời “có”, hệ thống sẽ hiện thông báo Khách hàng không đủ điều kiện Sức khỏe để tham gia Bảo hiểm này, và sẽ dừng hành trình của Khách hàng.
5	Xem lại tất cả các thông tin	Khách hàng kiểm tra lại tất cả thông tin đã khai báo ở các bước trên: Thông tin cá nhân, thông tin về sản phẩm chọn mua, câu hỏi thẩm định.
6	Đọc và xác nhận các điều kiện, điều khoản và xác nhận đồng ý về việc xử lý dữ liệu cá nhân theo yêu cầu của Chubb Life	Khách hàng cần đọc tất cả các điều kiện, điều khoản khi tham gia sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng của Công ty để cân nhắc có tham gia bảo hiểm hay không. Các điều kiện của Chubb Life khi tham gia HDBH (đang áp dụng trên trang web <a href="http://muaonline.baohiemchubblife.vn/">muaonline.baohiemchubblife.vn/</a> ) Nếu Khách hàng đồng ý với các điều khoản và điều kiện trên, chọn “Đồng ý” để tiếp tục hành trình. Nếu Khách hàng không đồng ý với các điều khoản và điều kiện trên, thì Khách hàng không thể tiếp tục hành trình tham gia bảo hiểm này.
7	Nhập OTP và mã giới thiệu	Khách hàng yêu cầu nhận OTP bằng cách bấm vào nút “gửi OTP”. Sau đó, Khách hàng sẽ nhận được mã OTP qua số điện thoại khách hàng cung cấp và tiến hành nhập mã OTP này.

8	Thanh toán trực tuyến	<p>Chọn phương pháp thanh toán và tiến hành thanh toán.</p> <p>Hệ thống tự động gửi biên lai thu phí tới email khách hàng sau khi thanh toán</p>
9	Nhận xác nhận Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm (HSYCBH) và kết quả thẩm định	<p>Hệ thống gửi xác nhận HSYCBH đã được nộp thành công và đang trong quá trình thẩm định.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nếu thẩm định từ chối: Hệ thống gửi thư từ chối bảo hiểm tới email khách hàng và hoàn phí.</li> <li>• Nếu thẩm định thành công: Hệ thống gửi Hợp đồng bảo hiểm (HĐBH) điện tử tới email khách hàng.</li> </ul>

## 2. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm toàn phần trên môi trường mạng thông qua ứng dụng IZION24

a. Sản phẩm áp dụng: Bảo hiểm 3 Bệnh nan y phổ biến - Chubb Share

b. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm dành cho khách hàng:

Bước	Hướng dẫn thực hiện	Nội dung chi tiết
1	Đăng nhập bằng tài khoản IZion24	<p>Khách hàng đăng nhập tài khoản IZion24 đã được đăng ký trước (tài khoản đăng nhập là số điện thoại của Khách hàng).</p> <p>Trong trường hợp Khách hàng chưa có tài khoản IZion24, Khách hàng phải thực hiện đăng ký tài khoản IZion24 trước tại bước này.</p> <p>Các thông tin bắt buộc cung cấp khi đăng ký: Số điện thoại, Họ tên, Giới tính, Địa chỉ email.</p> <p>Trong quá trình đăng ký phải xác thực OTP.</p>
2	Chọn sản phẩm bảo hiểm	<p>Chọn sản phẩm Bảo hiểm 3 Bệnh nan y phổ biến - Chubb Share</p>
3	Nhập thông tin khách hàng	<p>Khách hàng nhập lại chính xác ngày tháng năm sinh, và chọn giới tính để hệ thống tính tuổi phù hợp tham gia bảo hiểm.</p> <p>Nếu độ tuổi Khách hàng nằm ngoài 18 - 55 sẽ nhận được thông báo độ tuổi không hợp lệ và không thể tiếp tục tham gia bảo hiểm.</p> <p>Nếu độ tuổi Khách hàng nằm trong 18 - 55, hệ thống sẽ cho phép tiếp tục hành trình.</p>

4	Chọn người được bảo hiểm	Hiện tại ở bước này, người được bảo hiểm là được mặc định chọn là Khách hàng đăng nhập tài khoản IZion24, không thể thay đổi.
5	Chụp hình CCCD/CMND và khuôn mặt	Khách hàng chụp hình CCCD/CMND và tự chụp hình khuôn mặt của Khách hàng. Hệ thống tự động quét và ghi nhận thông tin. <i>*Từ ngày 01/01/2025, CMND không còn hiệu lực theo quy định pháp luật.</i>
6	Điền thông tin cá nhân	Khách hàng điền thêm thông tin cá nhân theo yêu cầu của hồ sơ yêu cầu bảo hiểm: địa chỉ, công việc, chức vụ.
7	Trả lời câu hỏi Thẩm định	Khách hàng chọn “có” hoặc “không” cho mỗi câu hỏi thẩm định.  Nếu tất cả đều “không”, hệ thống cho phép Khách hàng tiếp tục hành trình.  Nếu có bất kỳ câu trả lời “có”, hệ thống sẽ ra thông báo Khách hàng không đủ điều kiện Sức khỏe để tham gia Bảo hiểm này, và sẽ dừng hành trình của Khách hàng.
8	Xem lại tất cả các thông tin	Khách hàng kiểm tra lại tất cả thông tin đã khai báo ở các bước trên: Thông tin cá nhân, thông tin về sản phẩm chọn mua, câu hỏi thẩm định.
9	Đọc và xác nhận các điều kiện, điều khoản và xác nhận đồng ý về việc xử lý dữ liệu cá nhân	Khách hàng cần đọc kỹ để cân nhắc và xác nhận các nội dung sau bằng cách bấm chọn vào ô: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Xác nhận thông tin khai báo chính xác</li> <li>• Xác nhận đọc &amp; đồng ý với Quy tắc &amp; điều khoản sản phẩm (có kèm đường dẫn)</li> <li>• Xác nhận đồng ý về việc xử lý dữ liệu cá nhân</li> </ul> Nếu Khách hàng không đồng ý với một trong các thông tin trên, thì Khách hàng không thể tiếp tục hành trình tham gia bảo hiểm này.
10	Nhập OTP và Mã giới thiệu	Khách hàng yêu cầu nhận OTP bằng cách bấm vào nút “gửi OTP”. Sau đó, Khách hàng sẽ nhận được mã OTP qua số điện thoại khách hàng cung cấp và tiến hành nhập mã OTP này.

11	Thanh toán trực tuyến	Khách hàng sẽ tiến hành thanh toán qua các hình thức có sẵn trên ứng dụng IZion24. Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm (HSYCBH) sẽ nộp thành công khi khách hàng hoàn tất thanh toán.
12	Xem trạng thái HSYCBH và kết quả thẩm định	<p>Khách hàng có thể xem trạng thái HSYCBH tại mục ‘Hợp đồng’ trên giao diện chính (homepage).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trạng thái “Đang xử lý” khi mới hoàn tất thanh toán</li> <li>• Trạng thái “Từ chối” khi HSYCBH bị từ chối” (Hệ thống sẽ hoàn phí).</li> <li>• Trạng thái “Kích hoạt” khi HSYCBH được chấp thuận. Khách hàng có thể truy cập Hợp đồng bảo hiểm điện tử ngay trong ứng dụng IZion24.</li> </ul>

#### IV. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ XỬ LÝ TRANH CHẤP

##### 1. Khiếu nại và quy trình giải quyết khiếu nại

Trong quá trình tham gia thực hiện quy trình tham gia sản phẩm bảo hiểm được Công ty cung cấp trên môi trường mạng theo Quy định này hoặc trong quá trình thực hiện hợp đồng bảo hiểm, nếu có phát sinh bất kỳ khiếu nại nào, khách hàng có thể phản ánh đến Công ty thông qua các hình thức:

- Văn phòng Chubb Life trên toàn quốc
- Đường dây nóng: (028) 3827 8123
- Hộp thư điện tử (email): [Customercare.VNLife@Chubb.com](mailto:Customercare.VNLife@Chubb.com)

##### 2. Tranh chấp và quy trình giải quyết tranh chấp

Khi phát sinh các tranh chấp, Công ty và khách hàng cần ưu tiên việc tìm hiểu và giải quyết tranh chấp bằng thương lượng, hòa giải và tìm được sự đồng thuận. Trong trường hợp các bên không tìm được sự thống nhất, tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định liên quan của pháp luật Việt Nam.

#### V. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN

Công ty sẽ thu thập, sử dụng các thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng và/hoặc do khách hàng kê khai, cung cấp khi tham gia sản phẩm bảo hiểm của Công ty trên môi trường mạng. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng tất cả các thông tin cá nhân của khách hàng sẽ được Công ty thu thập, sử dụng, xử lý và bảo mật theo đúng quy định tại Hợp đồng bảo hiểm, Quy định này và Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân được Công ty đăng tải công khai tại <https://www.chubb.com/vn-vn/footer/chubb-privacy-policy/privacy-policy-chubb-life-vietnam>.

#### VI. BIỆN PHÁP XỬ LÝ VI PHẠM ĐỐI VỚI TRƯỜNG HỢP KHÔNG TUÂN THỦ QUY ĐỊNH

Khách hàng tham gia sản phẩm bảo hiểm do Công ty cung cấp trên môi trường mạng có trách nhiệm đọc, hiểu và tuân thủ các quy định trong Quy định này. Công ty có quyền thực hiện các hành động từ chối cung cấp sản phẩm và dịch vụ, thực hiện các biện pháp pháp lý theo đúng quy

định của pháp luật hiện hành trong trường hợp khách hàng không tuân thủ Quy định này

Công ty chịu trách nhiệm tuân thủ đúng các cam kết và trách nhiệm, quy định nêu trong Quy định này trong quá trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm cho khách hàng trên môi trường mạng. Trong trường hợp Công ty vi phạm các quy định hay nghĩa vụ của mình, Công ty phải chịu trách nhiệm đối với khách hàng theo quy định pháp luật.

### **VIII. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG**

Quy định này sẽ có hiệu lực kể từ ngày được đăng tải trên website của Công ty. Công ty cũng có quyền sửa đổi, bổ sung các điều khoản, điều kiện của Quy định này tại bất kỳ thời điểm nào và bản sửa đổi, bổ sung, cập nhật sẽ được Công ty công khai trên website. Bằng việc truy cập, thực hiện thủ tục tham gia sản phẩm bảo hiểm của Công ty cung cấp trên môi trường mạng đồng nghĩa với việc khách hàng đã đọc, chấp thuận và cam kết tuân thủ mọi điều khoản và quy định của Quy định này.

Hỗ trợ khách hàng:

Mọi thắc mắc hoặc yêu cầu hỗ trợ, xin vui lòng liên hệ Đường dây nóng số (028) 3827 8123 hoặc qua hộp thư điện tử [chubblife.vietnam@chubb.com](mailto:chubblife.vietnam@chubb.com)