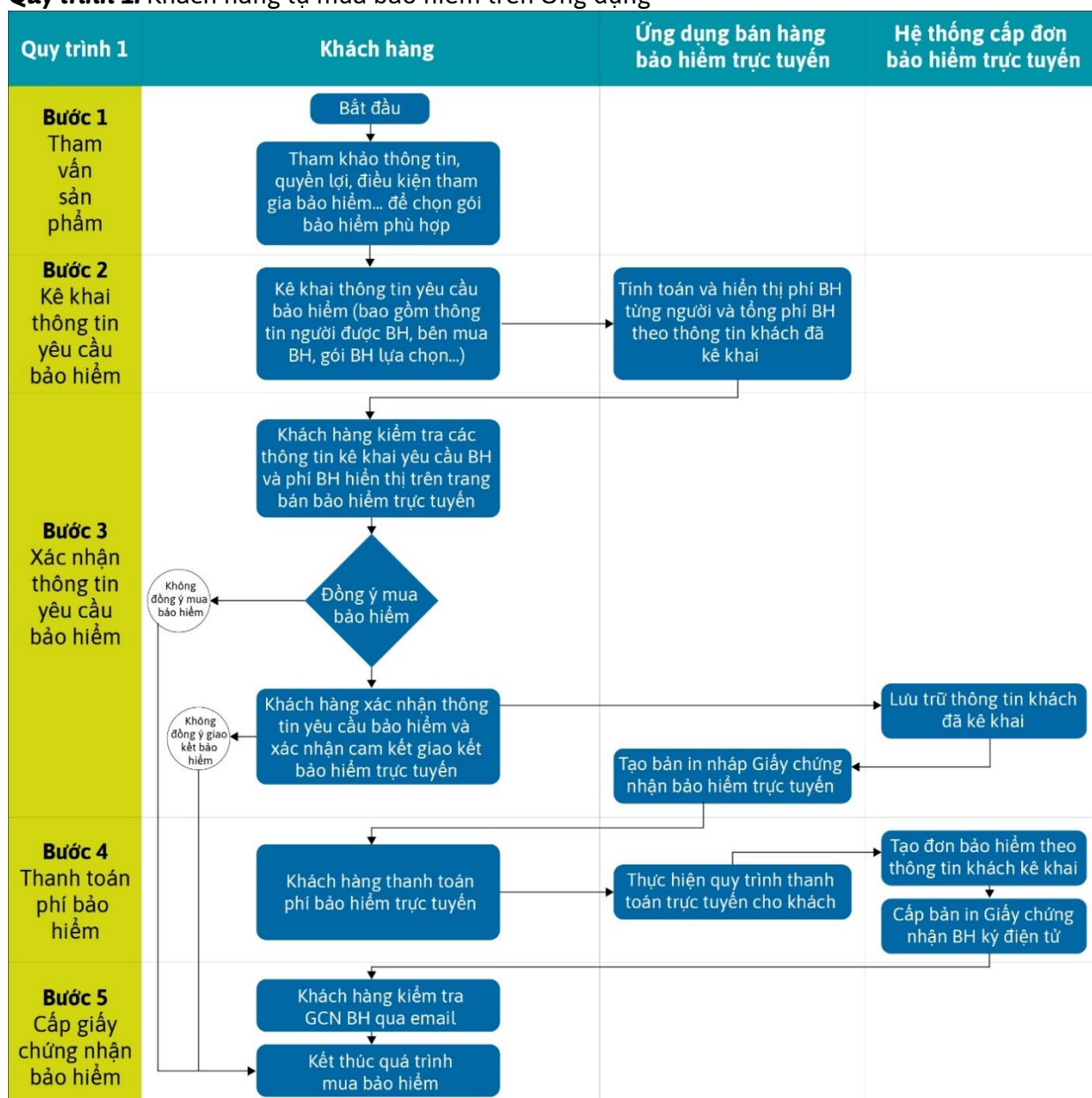


QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DỊCH VỤ, SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

1. Mô tả quy trình giao dịch

1.1. Quy trình 1: Khách hàng tự mua bảo hiểm trên Ứng dụng



- **Bước 1:** Tham vấn sản phẩm

Khách hàng tham vấn các thông tin về sản phẩm bảo hiểm mà khách đang có nhu cầu mua (bao gồm: quyền lợi bảo hiểm, điều kiện tham gia bảo hiểm, điểm loại trừ, phí bảo hiểm...) trên Ứng dụng và lựa chọn gói sản phẩm bảo hiểm phù hợp với nhu cầu.

- **Bước 2:** Kê khai thông tin yêu cầu bảo hiểm

Sau khi lựa chọn sản phẩm bảo hiểm, khách hàng nhập các thông tin về (những) người được bảo hiểm, bên mua bảo hiểm và các thông tin khác được yêu cầu để công ty bảo hiểm cấp được đơn bảo hiểm tương ứng với sản phẩm bảo hiểm đã chọn. Ứng dụng sẽ tiến hành xử lý thông tin do khách hàng cung cấp để tính toán và hiển thị bảng kê khai yêu cầu bảo hiểm, bao gồm quyền lợi khớp với gói bảo hiểm mà khách hàng đã chọn cùng với phí bảo hiểm tương ứng của gói bảo hiểm đó.

- **Bước 3:** Xác nhận thông tin yêu cầu bảo hiểm

Khách hàng kiểm tra lại thông tin trên bảng kê khai yêu cầu bảo hiểm và xác nhận yêu cầu bảo hiểm:

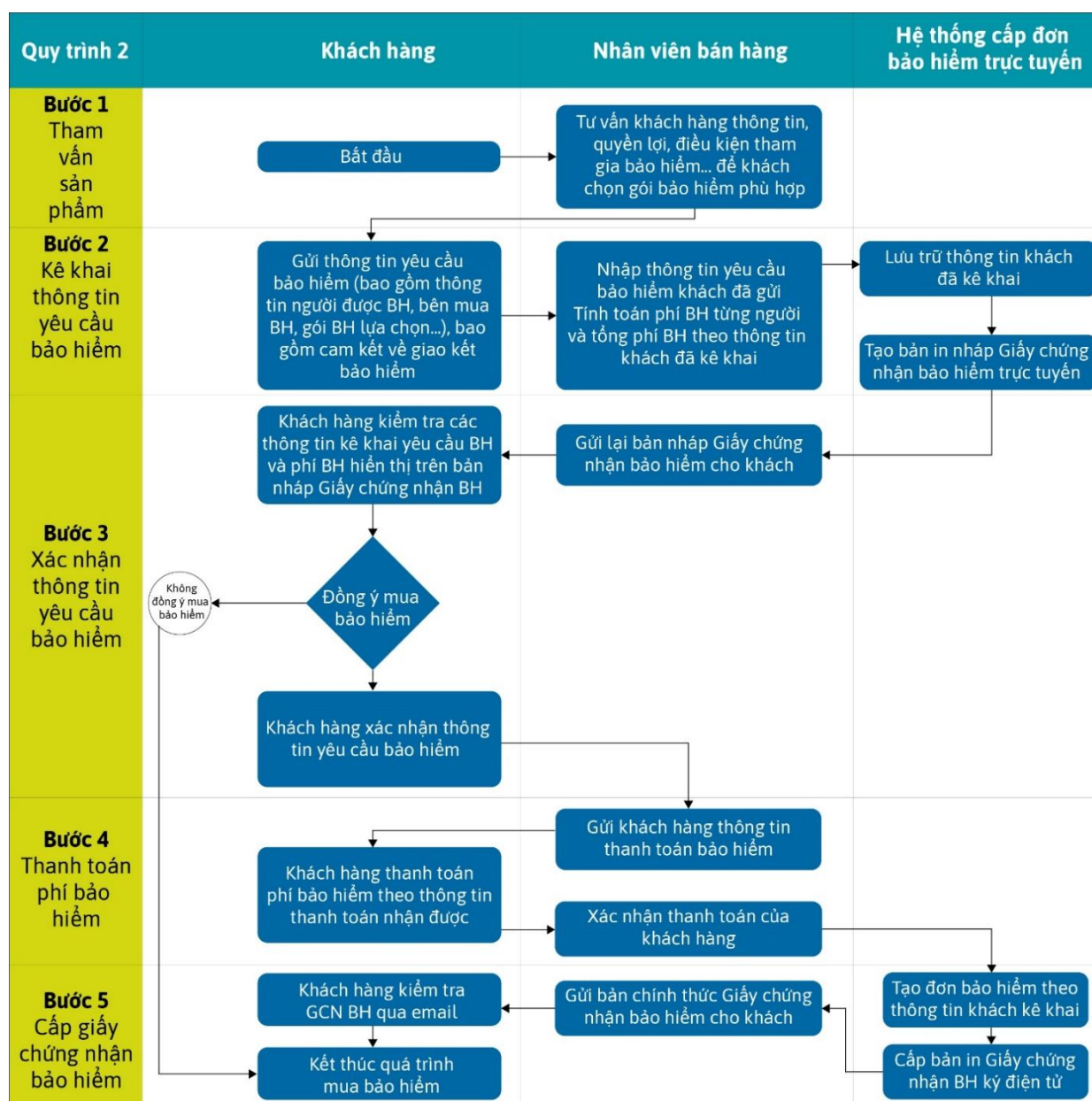
- Trường hợp đồng ý tham gia bảo hiểm: Khách hàng xác nhận bảng kê khai yêu cầu bảo hiểm. Hệ thống cấp đơn lưu trữ các thông tin kê khai yêu cầu bảo hiểm mà khách hàng đã xác nhận.
- Trường hợp không đồng ý tham gia bảo hiểm: Khách hàng đóng Ứng dụng và kết thúc quy trình mua.
- **Bước 4:** Thanh toán phí bảo hiểm
 - Khách hàng đọc và đồng ý xác nhận các cam kết liên quan tới giao kết bảo hiểm, điều kiện tham gia bảo hiểm và các điều kiện khác về xử lý dữ liệu cá nhân, bảo mật thông tin, thanh toán, v.v...
 - ✓ Trường hợp đồng ý: Sự đồng ý của Khách hàng trên môi trường mạng có thể được thể hiện bằng việc đánh dấu vào ô ghi “đồng ý” hoặc từ tương đương thể hiện sự chấp thuận của khách hàng với các điều kiện, điều khoản mà TMIV đưa ra với sản phẩm bảo hiểm do khách hàng đang lựa chọn.
 - ✓ Trường hợp không đồng ý với một trong các cam kết khi giao kết bảo hiểm: Khách hàng đóng trang bán bảo hiểm trực tuyến và kết thúc quy trình mua.
 - Sau khi đã xác nhận thông tin kê khai yêu cầu bảo hiểm, hệ thống chuyển Khách hàng đến cổng thanh toán trực tuyến liên kết với Ứng dụng của sản phẩm bảo hiểm mà khách hàng đã lựa chọn. Khách hàng tiến hành thanh toán phí bảo hiểm theo hướng dẫn trên cổng thanh toán trực tuyến với số tiền phí bảo hiểm tương ứng với số phí bảo hiểm đã hiển thị ở bảng kê khai yêu cầu bảo hiểm.
- **Bước 5:** Cấp giấy chứng nhận bảo hiểm

Sau khi khách hàng thực hiện thanh toán thành công phí bảo hiểm thông qua cổng thanh toán trực tuyến, hệ thống cấp đơn bảo hiểm trực tuyến của TMIV phát hành Giấy chứng nhận bảo hiểm điện tử có chữ ký điện tử hợp pháp của TMIV thông qua địa chỉ email mà khách hàng đã cung cấp trong bảng kê khai yêu cầu bảo hiểm kèm với các tài liệu có liên quan khác (thẻ bảo lãnh (nếu có), quy tắc bảo hiểm, điều khoản bổ sung...).

Khách hàng mở email để xem Giấy chứng nhận bảo hiểm điện tử đã phát hành kèm với các tài liệu có liên quan khác.

- Kết thúc quy trình 1.

1.2. Quy trình 2: Khách hàng mua bảo hiểm có sự tư vấn của Nhân viên bán hàng



- **Bước 1:** Tham vấn sản phẩm

Khách hàng tham vấn các thông tin về sản phẩm bảo hiểm mà khách đang có nhu cầu mua (bao gồm: quyền lợi bảo hiểm, điều kiện tham gia bảo hiểm, điểm loại trừ, phí bảo hiểm...) với Nhân viên bán hàng để bán bảo hiểm trực tuyến, thông qua liên hệ trực tiếp hoặc qua các phương tiện liên hệ khác (điện thoại, email, công cụ liên hệ trực tuyến SNS...).

Nhân viên bán hàng tư vấn thông tin sản phẩm bảo hiểm đầy đủ tới khách hàng để khách hàng lựa chọn gói sản phẩm bảo hiểm phù hợp với nhu cầu.

Trường hợp có sự tư vấn của Nhân viên bán hàng nhưng khách hàng vẫn chủ động thực hiện giao dịch mua hàng trên Ứng dụng, thực hiện theo Quy trình 1.

Trường hợp Nhân viên bán hàng thực hiện kê khai thông tin, hoàn tất việc bán hàng, thực hiện theo Quy trình 2.

- **Bước 2:** Kê khai thông tin yêu cầu bảo hiểm

Sau khi lựa chọn sản phẩm bảo hiểm, khách hàng gửi các thông tin về (những) người được bảo hiểm, bên mua bảo hiểm và các thông tin khác được yêu cầu để công ty bảo hiểm cấp được đơn bảo hiểm tương ứng với sản phẩm bảo hiểm đã chọn thông qua bản kê khai yêu cầu bảo hiểm có chữ ký xác nhận của khách hàng, theo dạng bản cứng gửi qua đường bưu điện hoặc bản quét gửi qua email hoặc các phương tiện liên hệ khác.

Nhân viên bán hàng nhập thông tin khách hàng đã gửi trong bản kê khai yêu cầu bảo hiểm lên hệ thống cấp đơn bảo hiểm với gói bảo hiểm khách hàng đã chọn.

- **Bước 3:** Xác nhận thông tin yêu cầu bảo hiểm

Nhân viên bán hàng gửi khách hàng bản nháp Giấy chứng nhận bảo hiểm để khách hàng kiểm tra lại thông tin và xác nhận.

- Nếu khách hàng xác nhận bản nháp Giấy chứng nhận bảo hiểm: Nhân viên bán hàng gửi yêu cầu khách hàng thanh toán phí bảo hiểm.
- Nếu khách hàng yêu cầu sửa thông tin trong bản nháp Giấy chứng nhận bảo hiểm: Nhân viên bán hàng xác nhận với khách hàng qua email và tiến hành sửa thông tin tương ứng theo yêu cầu của khách hàng.
- Nếu khách hàng không đồng ý tiếp tục tham gia bảo hiểm, kết thúc quy trình.

- **Bước 4:** Thanh toán phí bảo hiểm

Nhân viên bán hàng gửi thông tin thanh toán cho khách hàng để khách hàng thanh toán phí bảo hiểm thông qua hình thức chuyển khoản trực tuyến tới tài khoản ngân hàng doanh nghiệp của TMIV hoặc nộp phí bảo hiểm trực tiếp tới địa chỉ văn phòng của TMIV tại Hà Nội, Hải Phòng hoặc Thành phố Hồ Chí Minh.

Trường hợp đại lý bảo hiểm được ủy quyền của TMIV để bán bảo hiểm trực tuyến cũng được ủy quyền bởi TMIV để thu phí bảo hiểm theo quy định trong Hợp đồng Đại lý bảo hiểm, khách hàng có thể thanh toán phí bảo hiểm tới tài khoản hoặc nộp trực tiếp cho đại lý đó. Đại lý bảo hiểm sau đó chuyển khoản phí bảo hiểm này tới TMIV theo như thời hạn quy định trong Hợp đồng Đại lý bảo hiểm.

- **Bước 5:** Cấp giấy chứng nhận bảo hiểm

Nhân viên bán hàng xác nhận thông tin thanh toán với bộ phận kế toán của TMIV. Sau khi đã xác nhận thông tin thanh toán, Nhân viên bán hàng thông báo tới bộ phận cấp đơn bảo hiểm của TMIV sử dụng hệ thống cấp đơn bảo hiểm trực tuyến của TMIV để phát hành Giấy chứng nhận bảo hiểm điện tử có chữ ký điện tử hợp pháp của TMIV thông qua địa chỉ email mà khách hàng đã cung cấp trong bảng kê khai yêu cầu bảo hiểm kèm với các tài liệu có liên quan khác (thẻ bảo lãnh (nếu có), quy tắc bảo hiểm, điều khoản bổ sung...).

Bộ phận cấp đơn bảo hiểm của TMIV thông báo tới Nhân viên bán hàng về việc đã hoàn thành việc phát hành bộ tài liệu bảo hiểm theo yêu cầu.

Khách hàng mở email để xem Giấy chứng nhận bảo hiểm điện tử đã phát hành kèm với các tài liệu có liên quan khác.

- Kết thúc quy trình 2.

2. Quyền và nghĩa vụ các bên liên quan

2.1. Quyền và nghĩa vụ của TMIV

2.1.1. TMIV có các quyền sau đây:

- Yêu cầu Khách hàng cung cấp đầy đủ, trung thực mọi thông tin có liên quan đến việc giao kết và thực hiện hợp đồng bảo hiểm;
- Thu phí bảo hiểm theo thỏa thuận tại hợp đồng bảo hiểm.
- Hủy bỏ hoặc đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng bảo hiểm theo quy định của Luật kinh doanh bảo hiểm;

- Từ chối bồi thường, trả tiền bảo hiểm trong trường hợp không thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hiểm hoặc trường hợp loại trừ trách nhiệm bảo hiểm theo thoả thuận trong hợp đồng bảo hiểm;
- Yêu cầu người thứ ba bồi hoàn số tiền mà TMIV đã bồi thường cho người được bảo hiểm đối với thiệt hại về tài sản; lợi ích kinh tế hoặc nghĩa vụ thực hiện hợp đồng hoặc nghĩa vụ theo pháp luật; trách nhiệm dân sự do người thứ ba gây ra;
- Quyền khác theo quy định của pháp luật và hợp đồng bảo hiểm.

2.1.2. TMIV có các nghĩa vụ sau đây:

- Tư vấn, giải thích rõ ràng, đầy đủ cho Khách hàng khi Khách hàng có yêu cầu tham vấn về sản phẩm bảo hiểm;
- Cung cấp cho Khách hàng Giấy chứng nhận bảo hiểm, hóa đơn hợp lệ và các tài liệu liên quan khác ;
- Xây dựng cơ sở hạ tầng, hệ thống kỹ thuật đảm bảo hoạt động cung cấp dịch vụ trên môi trường mạng được ổn định, thông suốt, đảm bảo quyền lợi của khách hàng.
- Bảo mật thông tin do Khách hàng cung cấp .
- Có biện pháp bảo vệ trước các mối nguy hiểm trên môi trường mạng, đảm bảo tính toàn vẹn và an toàn của toàn hệ thống trong suốt quá trình vận hành.
- Đảm bảo các thông tin do khách hàng cung cấp được sử dụng, lưu trữ đúng mục đích và được bảo vệ an toàn theo quy định của pháp luật.
- Bồi thường, trả tiền bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm;
- Giải thích bằng văn bản lý do từ chối bồi thường, trả tiền bảo hiểm;
- Phối hợp với Khách hàng để giải quyết yêu cầu của người thứ ba đòi bồi thường về những thiệt hại thuộc trách nhiệm bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm;
- Đảm bảo quyền lợi của các khách hàng được cung ứng dịch vụ thông qua môi trường mạng tương tự như các khách hàng được cung ứng dịch vụ thông qua các phương thức khác.
- Lưu trữ hồ sơ hợp đồng bảo hiểm theo quy định của pháp luật;
- Nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và hợp đồng bảo hiểm.

2.2. Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

2.2.1. Khách hàng có các quyền sau đây:

- Được cung cấp thông tin minh bạch, chính xác trước khi giao kết hợp đồng.
- Tự do chọn lựa sản phẩm bảo hiểm phù hợp với nhu cầu của mình.
- Yêu cầu TMIV cấp Giấy chứng nhận bảo hiểm, hóa đơn hợp lệ và các tài liệu liên quan khác
- Được quyền khiếu nại theo thủ tục, hướng dẫn tại website của TMIV trong trường hợp Khách hàng không nhận được Hợp đồng bảo hiểm sau khi đã thanh toán phí thành công trên hệ thống.
- Được hưởng quyền lợi của khách hàng tương tự như các khách hàng mua bảo hiểm theo các phương thức khác.
- Hủy bỏ hoặc đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng bảo hiểm theo quy định của Luật kinh doanh bảo hiểm;
- Yêu cầu TMIV bồi thường, trả tiền bảo hiểm khi xảy ra sự kiện bảo hiểm;
- Quyền khác theo quy định của pháp luật và hợp đồng bảo hiểm.

2.2.2. Khách hàng có các nghĩa vụ sau đây:

- kê khai đầy đủ, trung thực mọi thông tin có liên quan đến hợp đồng bảo hiểm theo yêu cầu của TMIV và chịu trách nhiệm về tính chính xác với các thông tin được cung cấp;
- Đọc và hiểu rõ điều kiện, điều khoản bảo hiểm, quyền, nghĩa vụ của Khách hàng khi giao kết hợp đồng bảo hiểm và nội dung khác của hợp đồng bảo hiểm;
- Đọc kỹ, hiểu rõ thông tin tại các tài liệu, cam kết trước khi tích chọn đồng ý và thanh toán phí bảo hiểm.
- Đóng phí bảo hiểm theo đúng quy định tại hợp đồng bảo hiểm.

- Thông báo cho TMIV về việc xảy ra sự kiện bảo hiểm theo thỏa thuận trong hợp đồng bảo hiểm; phối hợp với TMIV trong giám định tổn thất;
- Nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và hợp đồng bảo hiểm.

3. Kiểm soát rủi ro, đảm bảo an toàn thông tin

- Rủi ro đối với giao dịch trên môi trường mạng có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở các rủi ro sau:
 - Dịch vụ bị tạm ngừng, gián đoạn, chậm trễ hoặc không thực hiện được hoặc thông tin ghi nhận sai lệch hoặc không ghi nhận được do sự bất tiện, chậm trễ, gián đoạn, lỗi của Ứng dụng hoặc dịch vụ của bên thứ ba có liên quan;
 - Hệ thống cung cấp dịch vụ bị tấn công, xâm nhập, hoặc kiểm soát trái phép bởi vi-rút, sâu máy tính hoặc các phần mềm, hệ thống, yếu tố gây hại khác.
 - Việc giao dịch được thực hiện bởi các tài khoản giả mạo, mạo danh, hoặc được thực hiện bởi người không có thẩm quyền;
 - Dữ liệu bị mất, bị đánh cắp hoặc bị tiết lộ trái phép, hoặc bị rò rỉ cho bên thứ ba do các hỏng hóc, sự cố, mất kiểm soát của hệ thống cung cấp dịch vụ.
 - Nội dung thông tin hiển thị trên Ứng dụng bị chỉnh sửa, thay thế, hoặc xóa bởi bên thứ ba mà không có sự đồng ý của TMIV hoặc đối tác/người đại diện hợp pháp của TMIV.
- Trong quá trình xây dựng/phát triển Ứng dụng, TMIV yêu cầu nhà cung cấp và các bên thứ ba có liên quan xác định và đưa ra các giải pháp kiểm soát, giảm thiểu những rủi ro đối với giao dịch trên môi trường mạng, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - Kiểm soát quyền truy cập của nhân viên, chỉ cho phép truy cập những thông tin trong phạm vi thẩm quyền và phục vụ xử lý công việc (phân quyền truy cập)
 - Yêu cầu thực hiện kiểm thử thâm nhập (PEN test) đối với tất cả các Ứng dụng trước khi triển khai và định kỳ hàng năm.
 - Yêu cầu tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn, bảo mật thông tin; bảo mật giao dịch trên môi trường mạng
 - Có phương án dự phòng đảm bảo vận hành liên tục trong trường hợp có sự cố phát sinh ảnh hưởng tới hệ thống vận hành chính.
 - Tuân thủ các quy định về quản lý thuê ngoài, quản lý bên thứ ba của pháp luật và của TMIV.
- Trong quá trình sử dụng Ứng dụng:
 - TMIV áp dụng các biện pháp kiểm soát truy cập nghiêm ngặt đối với hệ thống giao dịch trực tuyến. Tất cả các Ứng dụng phải áp dụng Xác thực đa yếu tố (MFA) cho người dùng khi truy cập vào hệ thống.
 - TMIV thường xuyên giám sát hệ thống để phát hiện và xử lý sớm các vấn đề như hệ thống bị tấn công, dịch vụ bị tạm ngừng, gián đoạn, chậm trễ hoặc sai lệch trong khi nhận thông tin; giao dịch bởi người không có thẩm quyền; nghi ngờ lộ dữ liệu; nội dung thông tin hiển thị trên Ứng dụng bị chỉnh sửa/thay thế hoặc xóa.
 - TMIV thực hiện đánh giá rủi ro định kỳ để xác định các rủi ro tiềm tàng trong quá trình giao dịch cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng và cập nhật và cải thiện các biện pháp kiểm soát dựa trên kết quả đánh giá.
 - TMIV định kỳ thực hiện theo dõi và quản lý các thay đổi trong tất cả các Ứng dụng để kịp thời khắc phục các lỗi hỏng bảo mật, kiểm tra và xác nhận tính bảo mật của các thay đổi trước khi triển khai.

4. Bảo mật thông tin cá nhân và lưu trữ dữ liệu

Dữ liệu thu thập và xử lý trong quá trình cung cấp dịch vụ, sản phẩm trên môi trường mạng được bảo mật, lưu trữ tuân thủ theo các quy định của TMIV tại Chính sách bảo mật dữ liệu cá nhân và Chính sách bảo mật thông tin.

5. Chấm dứt hợp đồng bảo hiểm và hoàn phí bảo hiểm

5.1. Chấm dứt Hợp đồng bảo hiểm:

Hợp đồng bảo hiểm bị chấm dứt trong các trường hợp sau:

- Hết thời hạn bảo hiểm;
- Theo yêu cầu của Khách hàng và/hoặc TMIV;
- Các trường hợp khác theo quy định của Luật kinh doanh bảo hiểm và pháp luật liên quan khác.

5.2. Hoàn phí bảo hiểm:

Việc hoàn phí bảo hiểm thực hiện theo thỏa thuận tại Quy tắc bảo hiểm đối với từng sản phẩm.

6. Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp

Các khiếu nại, tranh chấp của khách hàng liên quan đến các dịch vụ, sản phẩm Bảo hiểm được cung cấp trên môi trường mạng được TMIV tiếp nhận qua các kênh:

- Điện thoại: (84-24) 399330704 hoặc 1900 888 996
- Website: <https://tokiomarine.com.vn/lien-he/phan-anh-khieu-nai.html>

TMIV sẽ tiếp nhận khiếu nại, tranh chấp và phản hồi về việc tiếp nhận trong vòng 01 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại, tranh chấp. Tùy thuộc vào mức độ phức tạp của sự việc khiếu nại, tranh chấp, TMIV sẽ tuân thủ quy định về xử lý khiếu nại trong nội bộ và gửi kết quả cuối cùng tới Khách hàng chậm nhất là 14 ngày làm việc kể từ lần liên lạc cuối cùng giữa hai bên. Nếu không thể thực hiện như vậy, TMIV sẽ liên lạc và cập nhật với khách hàng về tiến độ giải quyết.