

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

Ngày 18 tháng 03 năm 2024

MỤC LỤC

I.	QUY CHẾ CUNG CẤP	4
II.	HÌNH THỨC CUNG CẤP	4
III.	QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN	4
IV.	MÔ TẢ QUY TRÌNH GIAO DỊCH	5
V.	KIỂM SOÁT RỦI RO, BẢO ĐẢM AN TOÀN THÔNG TIN	15
VI.	CHÍNH SÁCH BẢO MẬT	16
VII.	GIẢI PHÁP XỬ LÝ SỰ CỐ, HỆ THỐNG DỰ PHÒNG, LƯU TRỮ	24
VIII.	BIỆN PHÁP XỬ LÝ VI PHẠM ĐỐI VỚI TRƯỜNG HỢP KHÔNG TUÂN THỦ QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG	24
IX.	CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP	24
X.	ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG	25

I. QUY CHẾ CUNG CẤP

Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng của Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Mirae Asset Prévoir ("MAP Life") áp dụng cho những khách hàng là Bên mua bảo hiểm của MAP Life thông qua nền tảng bán bảo hiểm trực tuyến của MAP Life tại địa chỉ: <https://digital.map-life.com.vn/MAP>.

II. HÌNH THỨC CUNG CẤP

- MAP Life cung cấp sản phẩm bảo hiểm nhân thọ, sức khỏe trên môi trường mạng tại nền tảng bán bảo hiểm trực tuyến của MAP Life tại địa chỉ: <https://digital.map-life.com.vn/MAP>.
- Việc cung cấp sản phẩm bảo hiểm nhân thọ, sức khỏe của MAP Life trên môi trường mạng được thực hiện hoàn toàn trên môi trường mạng.
- Việc cung cấp sản phẩm bảo hiểm nhân thọ, sức khỏe của MAP Life 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 MAP Life được cung cấp trên môi trường mạng. Đây là các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ, sức khỏe hợp pháp, được MAP Life 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 lý và năng lực hành vi.
- Các 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 đồng ý tuân thủ đầy đủ các nội dung tại Quy chế này và Chính sách khác (bao gồm Chính sách bảo mật, Bản quyền, Điều khoản sử dụng, các chính sách quy định khác đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử của MAP Life tại <https://www.map-life.com.vn/>) và cũng như các sửa đổi, bổ sung, cập nhật liên quan được MAP Life đăng tải tương ứng.
- Danh mục các sản phẩm bảo hiểm và quy trình cung cấp các sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng có thể được MAP Life cập nhật, sửa đổi, bổ sung vào từng thời điểm.

III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

1. Quyền và nghĩa vụ của MAP Life

- Có quyền từ chối thực hiện các yêu cầu tham gia bảo hiểm của Khách hàng trên môi trường mạng theo quy trình của MAP Life.
- 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 trực tuyến của MAP Life cho Khách hàng.
- 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 MAP Life 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 MAP Life cung cấp trên môi trường mạng phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của mình.
- Được quyền yêu cầu MAP Life giải đáp các thắc mắc hoặc yêu cầu MAP Life tư vấn chuyên sâu về các vấn đề chưa rõ liên quan đến quy trình giao dịch hoặc sản phẩm bảo hiểm nhân thọ, sức khỏe.
- Chịu trách nhiệm đọc và hiểu rõ về các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ, sức khỏe, Quy chế cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng này 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.

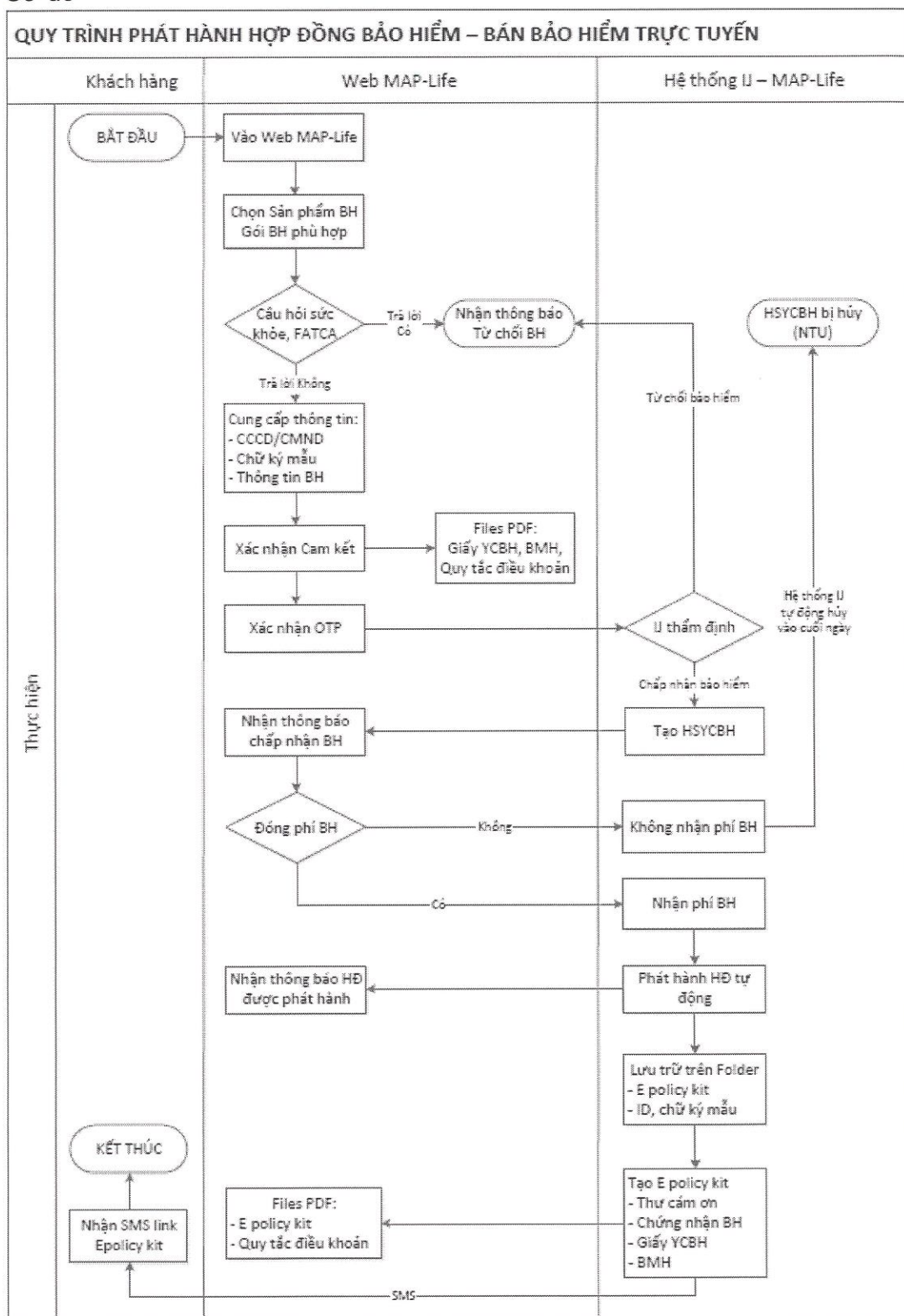
IV. MÔ TẢ QUY TRÌNH GIAO DỊCH

1. CÁC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Diễn giải
MAP Life	Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Mirae Asset Prévoir
Web MAP Life	Giao diện trình duyệt bán bảo hiểm trực tuyến của MAP Life
SMS	Short message service/ dịch vụ nhắn tin ngắn
OCR (Optical Character Recognition)	Nhận dạng ký tự quang học
OTP (One Time Password)	Mật khẩu sử dụng một lần
HSYCBH	Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm
YCBH	Yêu cầu bảo hiểm
HĐBH	Hợp đồng bảo hiểm
HĐ	Hợp đồng
BH	Bảo hiểm
KH	Khách hàng
BMBH	Bên mua bảo hiểm
NĐBH	Người được bảo hiểm
NTH	Người thụ hưởng
BMH	Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm
CCCD	Căn cước công dân
CMND	Chứng minh nhân dân
PIC	Người phụ trách
Sale	Người phụ trách kinh doanh
FATCA	Đạo luật tuân thủ thuế đối với các tài khoản nước ngoài (FATCA) của Chính phủ Hoa Kỳ
E policy kit	Bộ hợp đồng bảo hiểm điện tử
ID	Giấy tờ tùy thân (CCCD/CMND)
ACK	Xác nhận bàn giao hợp đồng bảo hiểm

2. QUY TRÌNH PHÁT HÀNH HSYCBH

2.1 Sơ đồ



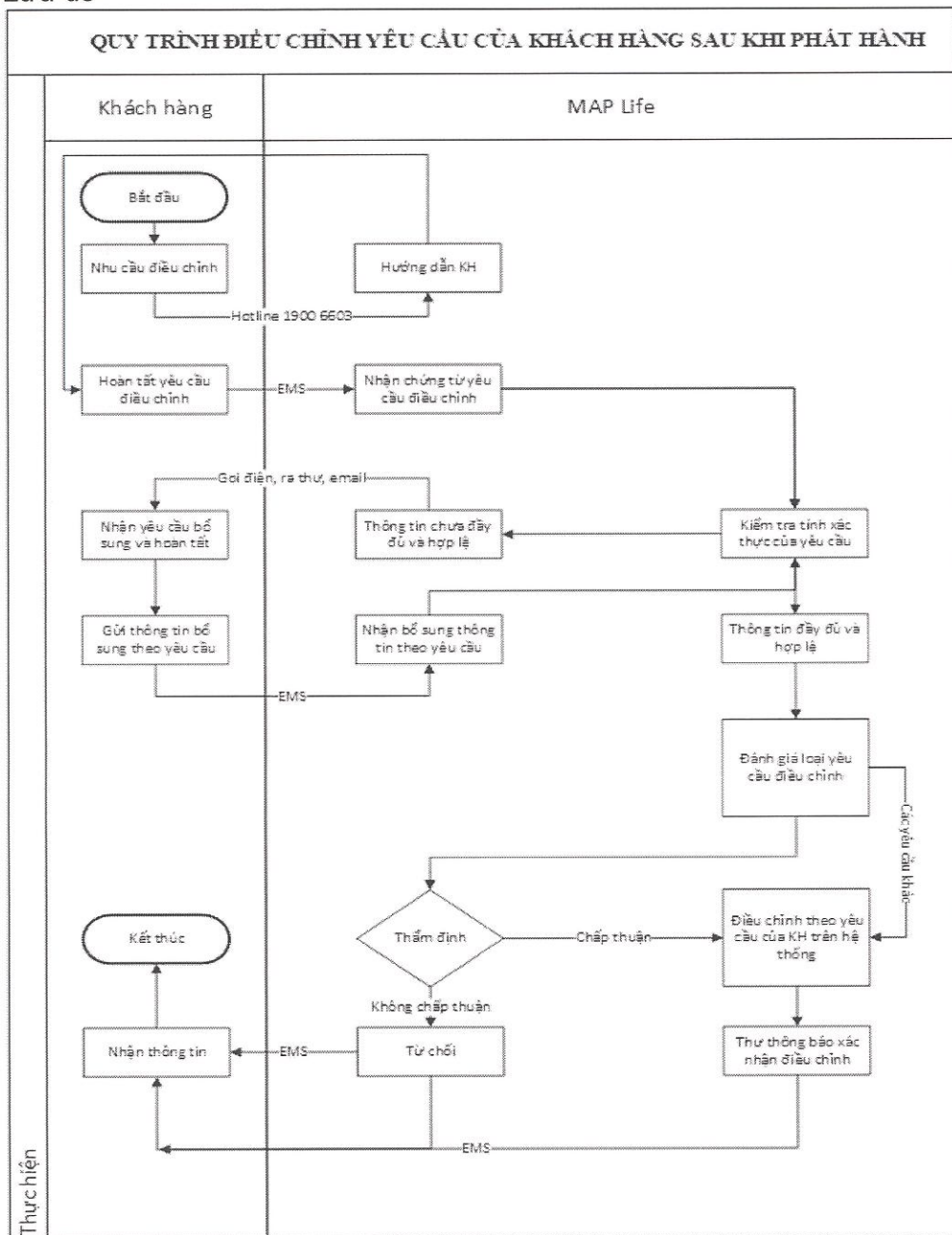
2.2 Mô tả

Bước	Mô tả	PIC
1	- Khách hàng vào trang Nền tảng bán bảo hiểm trực tuyến của MAP Life: https://digital.map-life.com.vn/MAP, tìm hiểu sản phẩm bảo hiểm. - Chọn sản phẩm bảo hiểm: Vững Tin Sống Khỏe/ Vững Bước Tiến. - KH đồng ý tham gia bảo hiểm: Click vào mục “Mua trực tuyến” để tìm hiểu chi tiết sản phẩm và chọn gói bảo hiểm. - NĐBH là BMBH đồng thời là Người đóng phí bảo hiểm	KH
2	Khách hàng thực hiện tạo thông tin khách hàng trên Nền tảng bán bảo hiểm trực tuyến: - Điền tên và số điện thoại. - Điền thông tin ngày tháng năm sinh, giới tính. - Chọn Sản phẩm phù hợp. - Chọn gói bảo hiểm phù hợp. - Trả lời câu hỏi sức khỏe và FATCA: - Xác nhận trả lời Có, màn hình sẽ xuất hiện thông báo “Từ chối bảo hiểm” và giao dịch bị dừng. - Xác nhận tất cả trả lời Không, tiếp tục bước tiếp theo. - Cung cấp ảnh chụp CCCD hoặc CMND còn hạn sử dụng, hệ thống sẽ tiến hành nhận dạng quang học (OCR) qua hình ảnh của CCCD/CMND. - Hoàn thiện các thông tin cá nhân, thông tin liên lạc, địa chỉ thường trú, địa chỉ nơi ở hiện tại (cũng là địa chỉ gửi thư), thông tin bảo mật. - Cung cấp chữ ký mẫu của khách hàng. - Xác nhận cam kết bảo hiểm, sau khi cam kết bảo hiểm, hệ thống tạo ra file PDF: Giấy YCBH, Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm, Tóm tắt quy tắc điều khoản sản phẩm. - Khách hàng xem lại thông tin bảo hiểm trên files Giấy YCBH, Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm, Tóm tắt quy tắc điều khoản sản phẩm. - Xác nhận OTP qua điện thoại của khách hàng đã đăng ký.	KH
3	Hệ thống MAP Life sẽ thẩm định tự động và hiển thị thông báo trên Web MAP Life sau khi khách hàng xác nhận OTP: - Không thỏa điều kiện thẩm định: Hồ sơ YCBH không được tạo và hiển thị thông báo từ chối bảo hiểm. - Thỏa điều kiện thẩm định: Hồ sơ YCBH được tạo và hiển thị thông báo chấp nhận bảo hiểm/đóng phí.	Hệ thống MAP Life
4	Khách hàng nhận thông báo Web MAP Life lúc giao dịch: “Chưa đủ điều kiện thẩm định”: Kết thúc giao dịch. “Chấp nhận bảo hiểm”: Khách hàng đóng phí bảo hiểm trực tuyến	KH
5	* Hệ thống MAP Life nhận phí bảo hiểm đóng trực tuyến từ khách hàng thành công, tiến hành: Phát hành HDBH.	Hệ thống MAP Life

	- Tạo các chứng từ bảo hiểm: - o Giấy YCBH. - o Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm. - o Giấy Chứng nhận bảo hiểm. - o Thư cảm ơn. - Tạo bộ hợp đồng điện tử 1 file theo định dạng pdf gồm: Thư cảm ơn, Giấy chứng nhận bảo hiểm, Giấy YCBH, Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm, Chữ ký mẫu của khách hàng, Tóm tắt quy tắc điều khoản. - Gửi tin nhắn SMS cho khách hàng: HĐBH đã phát hành và đường link bộ HĐBH điện tử. - Ngày chuyển phát được tự động cập nhập trên hệ thống MAP Life và ngày ACK theo ngày gửi tin nhắn SMS cho khách hàng. * Hệ thống MAP Life không nhận phí bảo hiểm, hệ thống không phát hành hợp đồng và tự động hủy hồ sơ YCBH vào cuối ngày. ☞ Một số lưu ý: - Số Giấy YCBH và Số HĐBH được tạo tự động từ hệ thống MAP Life. - Ngày hiệu lực hợp đồng: là ngày hệ thống MAP Life tạo Giấy YCBH và được mặc định trên Giấy YCBH. - Người thụ hưởng: - o Sản phẩm Vững Tin Sống Khỏe mặc định là NĐBH là BMBH. - o Sản phẩm Vững Bước Tiến: Bên mua bảo hiểm sẽ chỉ định Người thụ hưởng sau khi hợp đồng bảo hiểm được phát hành và trong thời gian hợp đồng bảo hiểm có hiệu lực. - Lưu trữ bộ HĐBH điện tử trên hệ thống lưu trữ của MAP Life: - o Bộ HĐBH điện tử là 1 file gồm: Thư cảm ơn, Giấy chứng nhận bảo hiểm, Giấy YCBH, Bảng minh họa quyền lợi bảo hiểm, Chữ ký mẫu của khách hàng, Tóm tắt quy tắc điều khoản. - o Giấy tờ nhân thân (bản scan/chụp). ✓ KH phải mở được bộ HĐBH điện tử trên ĐTDĐ bằng cách nhấn vào đường link trong tin nhắn. ✓ Quy tắc điều khoản xem trên trang thông tin điện tử của MAP Life.	
6	Khách hàng nhận tin nhắn SMS: HĐBH đã phát hành và đường link bộ HĐBH điện tử.	KH
KẾT THÚC		

3. QUY TRÌNH ĐIỀU CHỈNH HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM

a) Lưu đồ



b) Diễn giải

Bước	Diễn giải	Người phụ trách
1: Tiếp nhận yêu cầu thay đổi thông tin hợp đồng của khách hàng	Khách hàng cần thay đổi điều chỉnh thông tin hợp đồng, Khách Hàng có thể gọi tới Bộ phận dịch vụ Khách Hàng của MAP Life qua số điện thoại đường dây nóng: 1900 6603 để được hướng dẫn. Thông tin liên hệ - Gọi điện: Hotline 1900 6603 - Gửi email: dichvukhachhang@map-life.com.vn	Khách hàng MAP Life
2: Gửi hồ sơ yêu cầu thay đổi thông tin	Theo sự hướng dẫn BP. Dịch vụ khách hàng, Khách hàng hoàn thiện Đơn yêu cầu điều chỉnh thông tin cùng các giấy tờ bổ sung (nếu có) và gửi bản gốc tới Bộ phận Quản lý Hợp đồng (QLHĐ) của MAP Life. Có thể lựa chọn gửi tới 2 địa chỉ sau: - Trụ sở chính: Tầng 6A-8 Tòa nhà Sài Gòn Giải Phóng, số 436-438 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh. - Văn phòng Hà Nội: Tầng 9, Tòa nhà Mặt Trời Sông Hồng, số 23 Phan Chu Trinh, Hoàn Kiếm, Hà Nội. Lưu ý: Trước 5 ngày hết thời gian quy định được điều chỉnh, khách hàng cần gửi bản scan hình ảnh bộ điều chỉnh hợp lệ về địa chỉ email: quanlyhopdong@map-life.com.vn để được hỗ trợ kịp thời.	Khách hàng
3: Đánh giá hồ sơ	Bộ phận Quản lý Hợp đồng nhận yêu cầu của KH, tiến hành đánh giá: - Nếu Đơn yêu cầu hợp lệ, BP.QLHĐ đánh giá yêu cầu có cần chuyển BP.Thẩm định phê duyệt hay không. Với trường hợp chuyển BP.Thẩm định, nếu BP. Thẩm định chấp thuận, BP.QLHĐ thực hiện hệ thống. Nếu BP.Thẩm định từ chối, BP.QLHĐ gửi thông tin đến khách hàng. - Các yêu cầu không cần qua Thẩm định, nếu hợp lệ thực hiện theo quy trình nội bộ; thay đổi trên hệ thống và ra thư xác nhận điều chỉnh. - Các yêu cầu không hợp lệ, BP.QLHĐ thông báo với khách hàng yêu cầu bổ sung hợp lệ.	MAP Life Khách hàng
4: Phản hồi kết quả	KH nhận Thư xác nhận điều chỉnh hoặc Thư từ chối	MAP Life Khách hàng

4. HƯỚNG DẪN ĐÓNG PHÍ BẢO HIỂM ĐỊNH KỲ

Thông tin chi tiết về hướng dẫn đóng phí bảo hiểm được đăng tải tại website chính thống của MAP Life. Tham khảo nội dung tại: <https://www.map-life.com.vn/service/pm/thanh-toan-phi-bao-hiem>

Phương thức nộp phí bảo hiểm:

Khách Hàng nộp phí bảo hiểm theo một trong những phương thức sau:

a) Chuyển khoản qua Ngân Hàng

- Tên đơn vị thụ hưởng: Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Mirae Asset Prévoir
- Nội dung thanh toán: Số hợp đồng/ Số HSYCBH _ Tên Khách hàng
- Số Tài khoản: 3306000058209000 - Ngân hàng TMCP Việt Á – Chi nhánh Sài Gòn
Hoặc: 100001994284 Tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân CN Hà Nội
Hoặc: 0301000382337 Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (VCB) – Chi nhánh Hoàn Kiếm
Hoặc: 0301000341288 Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (VCB) – Chi nhánh Hoàn Kiếm

Lưu ý: Loại tiền thanh toán: Việt Nam Đồng

b) Đóng phí qua POS tại VP MAP Life tại Hồ Chí Minh hoặc Hà Nội

Văn phòng Hồ Chí Minh: Tầng 6A-8 Tòa nhà Sài Gòn Giải Phóng, 436-438 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh

Văn phòng Hà Nội: Tầng 9, Tòa nhà Mặt Trời Sông Hồng, 23 Phan Chu Trinh, Q. Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội

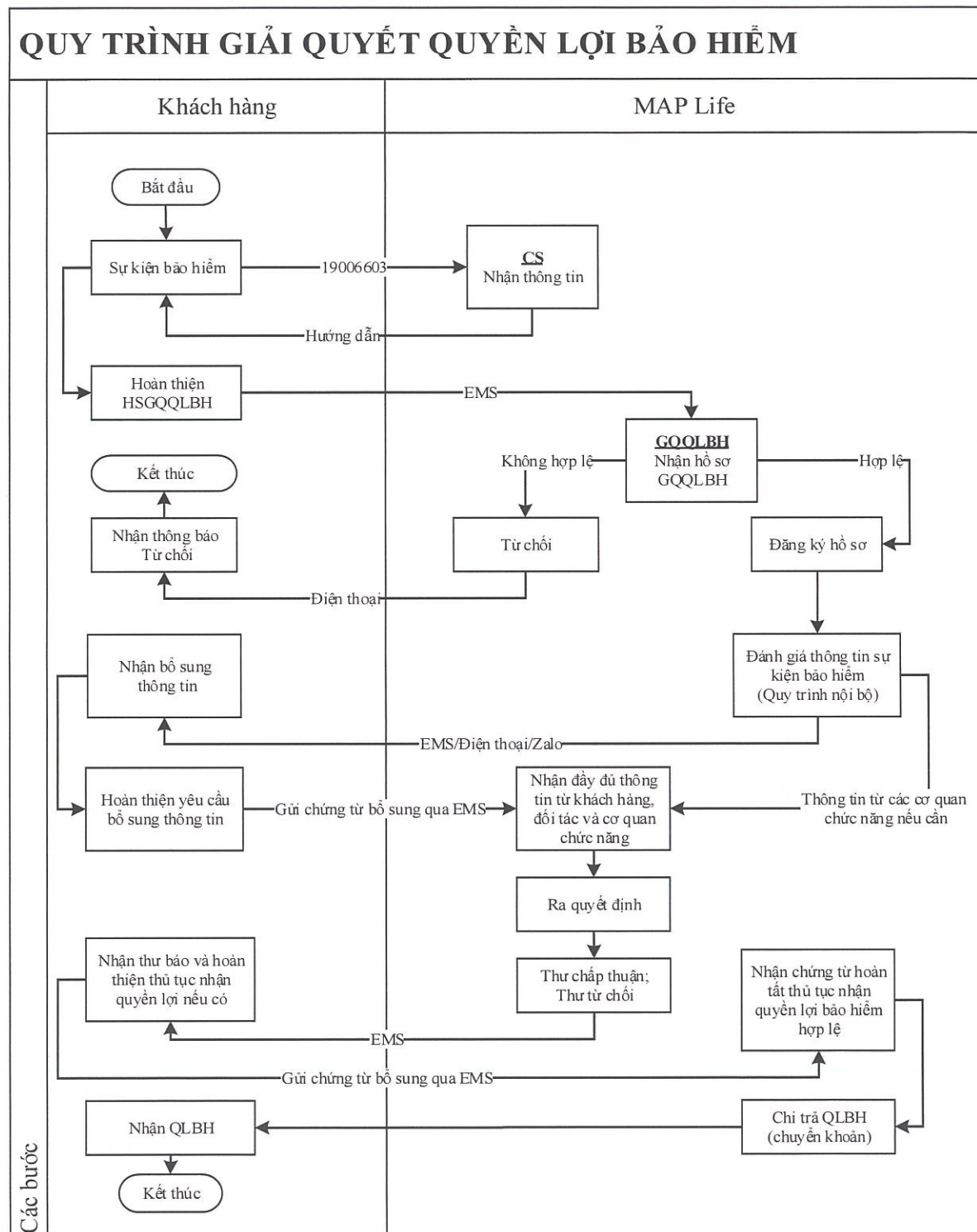
5. THÔNG BÁO VÀ NHẮC PHÍ ĐẾN HẠN

Với các sản phẩm có đóng phí bảo hiểm định kỳ: Bộ phận dịch vụ Khách Hàng của MAP Life thực hiện chương trình nhắc đóng phí và thông báo hợp đồng mất hiệu lực tới Khách Hàng như sau:

Thời gian	Mô tả	Thực hiện
1. 15 ngày trước ngày đến hạn đóng phí	- Gửi thư thông báo đóng phí tới Khách Hàng qua bưu điện	Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của MAP Life
2. Trước 10 ngày so với ngày đến hạn đóng phí	- Gửi tin nhắn thông báo đóng phí tới Khách Hàng	
3. Đúng ngày đến hạn đóng phí	- Gửi tin nhắn thông báo đóng phí tới Khách Hàng	
4. 10 ngày sau ngày đến hạn đóng phí	- Gửi tin nhắn nhắc đóng phí tới Khách Hàng	
5. 40 ngày sau ngày đến hạn đóng phí	- Gửi tin nhắn nhắc đóng phí tới Khách Hàng	
6. 50 ngày sau ngày đến hạn đóng phí	- Cuộc gọi thông báo, nhắc phí tới khách hàng	
7. Ngày thứ 72 kể từ ngày đến hạn đóng phí (Nếu HĐBH mất hiệu lực do khách hàng không đóng phí)	- Gửi thư và Tin nhắn thông báo hợp đồng mất hiệu lực tới Khách Hàng	
8. 90 ngày sau kể từ ngày hợp đồng mất hiệu lực (Hợp đồng mất hiệu lực do khách hàng không đóng phí)	- Thực hiện cuộc gọi thông báo hợp đồng mất hiệu lực (thực hiện theo từng chương trình/ chiến dịch của công ty).	
9. 90 ngày trước ngày cuối cùng của thời hạn mà hợp đồng có thể được khôi phục hiệu lực	- Thực hiện cuộc gọi tới Khách Hàng để thông báo	

6. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM (GQQLBH)

6.1 Lưu đồ



6.2 Diễn giải

Bước	Diễn giải	Người phụ trách	Ghi chú
1: Tiếp nhận yêu cầu GQQLBH của KH	Trong trường hợp xảy ra sự kiện bảo hiểm: - Khách hàng sẽ liên hệ với MAP Life thông qua Bộ phận dịch vụ Khách hàng: Đường dây nóng 1900 6603 để được hướng dẫn.	KH MAP Life	
2: Hướng dẫn KH hoàn thiện hồ sơ YC GQQLBH	- Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của MAP Life liên hệ với Khách Hàng để hướng dẫn hoàn tất hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm.	KH MAP Life	
3: Nộp hồ sơ YCBH	- Khách hàng gửi hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm cho Bộ phận Giải quyết quyền lợi bảo hiểm của MAP Life theo địa chỉ: ▪ Bộ phận Giải quyết quyền lợi bảo hiểm – Phòng Nghiệp vụ bảo hiểm: Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ Mirae Asset Prévoir – Chi nhánh Hà Nội, Tầng 9, Tòa nhà Mặt Trời Sông Hồng, 23 Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội. ▪ Email: giaiquyetquyenloibaohiem@map-life.com.vn - Hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi Bảo hiểm bao gồm: + Phiếu yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm theo mẫu của Công ty; + Bằng chứng về sự kiện bảo hiểm như: Trích lục khai tử/Giấy báo tử (đối với trường hợp tử vong); Kết quả giám định thương tật do Hội đồng giám định Y khoa cấp tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương cấp (đối với trường hợp thương tật toàn bộ vĩnh viễn). Trích sao tóm tắt bệnh án; Giấy ra viện; Các chứng từ y tế khác; Kết luận điều tra; Biên bản tai nạn của cơ quan có thẩm quyền...; + Bản sao có chứng thực giấy tờ tùy thân của Người nhận quyền lợi bảo hiểm; + Trong trường hợp sự kiện bảo hiểm ở nước ngoài cần nộp bản công chứng, chứng thực hợp pháp hóa lãnh sự các giấy tờ, bằng chứng	KH MAP Life	
4: Đăng ký GQQLBH trên hệ thống	- Bộ phận Giải quyết quyền lợi bảo hiểm nhận hồ sơ YCBH, xác nhận thông tin tới KH bằng email hoặc điện thoại/ZNS trong vòng 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được bộ Hồ sơ yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm: ▪ Nếu thuộc phạm vi bảo hiểm, Bộ phận Giải quyết quyền lợi bảo hiểm sẽ đăng ký trên hệ thống và thẩm định hồ sơ theo quy trình của MAP Life.	MAP Life	

	Nếu không thuộc phạm vi bảo hiểm, Bộ phận giải quyết quyền lợi bảo hiểm sẽ thông tin đến Khách Hàng và không đăng ký trên hệ thống.		
5: Đánh giá hồ sơ YC GQQLBH	Sau khi đăng ký, bộ phận Giải quyết quyền lợi bảo hiểm sẽ đánh giá hồ sơ theo Quy trình giải quyết quyền lợi bảo hiểm: - Nếu cần thêm thông tin, bộ phận Giải quyết quyền lợi bảo hiểm sẽ gửi thư yêu cầu bổ sung thông tin tới Khách hàng qua EMS trong vòng 02 ngày làm việc kể từ ngày đăng ký trên hệ thống. - Nếu cần xác minh thêm thông tin (tùy từng trường hợp cụ thể), bộ phận Giải quyết quyền lợi bảo hiểm sẽ làm việc với các cơ quan chức năng để thu thập thông tin.	MAP Life	
6: Khách hàng bổ sung thông tin	Khách hàng nhận được thư yêu cầu bổ sung thông tin và hoàn tất yêu cầu bổ sung. Khách hàng sẽ gửi chứng từ bổ sung về bộ phận Giải quyết quyền lợi bảo hiểm sớm nhất có thể (<i>Lưu ý: thời hạn bổ sung tối đa là 12 tháng tính từ ngày xảy ra sự kiện bảo hiểm</i>).	KH	
7: Ra quyết định giải quyết	Sau khi nhận được đầy đủ thông tin từ Khách hàng và các cơ quan chức năng, bộ phận Giải quyết quyền lợi bảo hiểm sẽ phân tích, ra quyết định và gửi thư thông báo quyết định giải quyết quyền lợi bảo hiểm trong vòng 05 ngày làm việc (<i>tối đa là 30 ngày kể từ ngày khách hàng đã cung cấp đầy đủ thông tin và nộp hồ sơ hợp lệ</i>) tới Khách hàng.	MAP Life	
8: Khách hàng nhận kết quả	- Khách hàng nhận thư báo quyết định giải quyết quyền lợi bảo hiểm (chấp thuận hoặc từ chối) và hoàn thiện thủ tục nhận quyền lợi nếu có. - Khách hàng nhận chi trả quyền lợi bảo hiểm (nếu có) qua ngân hàng trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày gửi thư hoặc kể từ ngày MAP Life nhận được đủ thông tin nhận quyền lợi bảo hiểm từ Khách hàng.	MAP Life KH	
KẾT THÚC			

7. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

7.1 Tiếp nhận khiếu nại của khách hàng

- Trực tiếp: Khách hàng có thắc mắc, ý kiến hoặc khiếu nại về Sản phẩm, dịch vụ của MAP Life, có thể liên hệ trực tiếp hoặc gửi Thư về Phòng Dịch vụ khách hàng - Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Mirae Asset Prévoir theo thông tin:
 - Văn phòng Hồ Chí Minh: Tầng 6A-8 Tòa nhà Sài Gòn Giải Phóng, 436-438 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh
 - Văn phòng Hà Nội: Tầng 9, Tòa nhà Mặt Trời Sông Hồng, 23 Phan Chu Trinh, Q. Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội
- Qua đường dây nóng hoặc Email
Đường dây nóng: 1900 6603
Email: dichvukhachhang@map-life.com.vn

7.2 Giải quyết khiếu nại

Phòng Dịch vụ khách hàng có trách nhiệm tiếp nhận, tìm hiểu và giải quyết khiếu nại khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả trên tinh thần CÔNG BẰNG và HỢP LÝ. Phòng Dịch vụ khách hàng sẽ phản hồi khiếu nại với Khách hàng theo quy trình nội bộ xử lý khiếu nại của MAP Life.

8. DỊCH VỤ HỖ TRỢ VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Hotline dịch vụ khách hàng: Tiếp nhận hỗ trợ và giải đáp thắc mắc

Đường dây chăm sóc khách hàng: 1900 6603

Email dịch vụ khách hàng: dichvukhachhang@map-life.com.vn

Trong thời gian Khách hàng tham gia bảo hiểm với MAP Life, bộ phận dịch vụ Khách Hàng sẽ liên hệ tới Khách Hàng để hỗ trợ Khách Hàng thực hiện các nghĩa vụ hợp đồng cũng như thông báo các thông tin về Hợp đồng bảo hiểm (nếu có), đồng thời gia tăng sự tương tác của MAP Life với Khách Hàng thông qua:

- Thông báo, nhắc đóng phí: Gửi thư, SMS/ ZNS và gọi điện
- Thông báo hợp đồng bị mất hiệu lực, hướng dẫn khôi phục hợp đồng do khách hàng không đóng phí: SMS/ ZNS và gọi điện
- Thông báo nhận phí bảo hiểm: SMS/ ZNS

Chương trình khác: Triển khai tùy theo đặc thù sản phẩm và tùy theo chiến lược của MAP Life.

V. KIỂM SOÁT RỦI RO, BẢO ĐẢM AN TOÀN THÔNG TIN

1. Các Bên thừa nhận và chấp nhận rủi ro có thể xảy ra trong quá trình cung cấp và sử dụng các Sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng thông qua Nền tảng bán bảo hiểm trực tuyến của MAP Life, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - a. 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 Trang thông tin điện tử MAP Life hoặc dịch vụ của bên thứ ba có liên quan;
 - b. Nền tảng bán bảo hiểm trực tuyến của MAP Life 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.
 - c. Việc giao dịch được thực hiện bởi các tài khoản giả mạo, mạo danh, hoặc được thực hiện bởi người không có thẩm quyền;

- d. 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.
 - e. Nội dung thông tin hiển thị trên Nền tảng bán bảo hiểm trực tuyến của MAP Life bị chỉnh sửa, thay thế, hoặc xóa bởi bên thứ ba mà không có sự đồng ý của MAP Life hoặc đối tác/người đại diện hợp pháp của MAP Life.
2. MAP Life tại đây cam kết sẽ thực hiện các biện pháp cần thiết, hợp lý trong khả năng cho phép để hạn chế các rủi ro có thể phát sinh khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ trên môi trường mạng. Bên cạnh đó, nhằm hạn chế ảnh hưởng đến việc thực thi Hợp đồng bảo hiểm của MAP Life, MAP Life có thể yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin và các chứng từ liên quan đến các giao dịch của Hợp đồng bảo hiểm được thực hiện trên môi trường mạng.

VI. CHÍNH SÁCH BẢO MẬT

1. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

Tại chính sách bảo mật này, các thuật ngữ viết tắt trong ngoặc kép sẽ được sử dụng và được hiểu như định nghĩa sau:

- “**Chính sách Bảo mật**” là chính sách bảo mật này được MAP Life ban hành mới, hiệu chỉnh, sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm.
- “**Công ty**” hoặc “**MAP Life**” là Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Mirae Asset Prévoir.
- “**Đối tác**” là tổ chức, cá nhân có giao kết hợp đồng với MAP Life nhằm mục đích thu thập và/hoặc xử lý Dữ liệu cá nhân thay mặt cho MAP Life.
- “**Nghị định 13**” là Nghị định 73/2023/NĐ-CP ngày 17/04/2023.
- “**Bên Kiểm soát Dữ liệu cá nhân**” là MAP Life.
- “**Bên Xử lý Dữ liệu cá nhân**” là MAP Life và/hoặc Đối tác.
- “**Khách hàng**” là Bên mua bảo hiểm, Người được bảo hiểm, Người thụ hưởng lập và kê khai các thông tin trong bộ hồ sơ yêu cầu bảo hiểm.
- “**Dịch vụ và Sản phẩm**” là dịch vụ và sản phẩm bảo hiểm mà MAP Life cung cấp.
- “**Hợp đồng Bảo hiểm**” là sự thỏa thuận giữa Bên mua bảo hiểm và MAP Life, theo đó Bên mua bảo hiểm phải đóng phí bảo hiểm, Doanh nghiệp bảo hiểm phải bồi thường, trả tiền bảo hiểm theo thỏa thuận trong hợp đồng.
- “**Thông báo Xử lý Dữ liệu Cá Nhân**” là thông báo xử lý Dữ liệu cá nhân được quy định trong Chính sách Bảo mật.
- “**Dữ liệu cá nhân**” là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể. Dữ liệu cá nhân bao gồm Dữ liệu cá nhân cơ bản và Dữ liệu cá nhân nhạy cảm.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- 2.1 Chính sách Bảo mật áp dụng đối với tất cả Khách hàng lập, kê khai, cung cấp thông tin trên bộ hồ sơ yêu cầu bảo hiểm cũng như sử dụng bất kỳ Dịch vụ và Sản phẩm của MAP Life và tất cả các cá nhân, tổ chức liên quan đến việc thu thập và xử lý Dữ liệu cá nhân.
- 2.2 Chính sách Bảo mật được nhắc đến và được tham chiếu bởi tài liệu Giấy yêu cầu bảo hiểm, và khi Khách hàng xác nhận trên Giấy yêu cầu bảo hiểm, điều này đồng nghĩa rằng Khách hàng biết rõ, tự nguyện và đồng ý với Chính sách Bảo mật.

3. THU THẬP VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

3.1 Loại Dữ liệu cá nhân được thu thập và xử lý:

- a. Dữ liệu cá nhân cơ bản bao gồm: (i) họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có); (ii) ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích; (iii) giới tính; (iv) nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ; (v) quốc tịch; (vi) hình ảnh của cá nhân; (vii) số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế; (viii) tình trạng hôn nhân; (ix) thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái); (x) thông tin về tài khoản số của cá nhân; Dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng; (xi) Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể không thuộc Dữ liệu cá nhân nhạy cảm.
- b. Dữ liệu cá nhân nhạy cảm bao gồm: (i) quan điểm chính trị, quan điểm tôn giáo; (ii) tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án, không bao gồm thông tin về nhóm máu; (iii) thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc; (iv) thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân; (v) thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân; (vi) thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân; (vii) dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật; (viii) thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin định danh khách hàng theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán; (ix) dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị; (x) Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.
- c. MAP Life, và Bên Xử lý dữ liệu mà MAP Life sử dụng, có thể thu thập những dữ liệu từ Khách hàng khi Khách hàng yêu cầu, hoặc trong quá trình MAP Life cung cấp cho Khách hàng, bất kỳ Sản phẩm và Dịch vụ nào của MAP Life, và từ nhiều nguồn đa dạng, bao gồm nhưng không giới hạn: (i) thông qua các thông tin trên bộ hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, Hợp đồng Bảo hiểm, của Khách hàng tại MAP Life hoặc các thông tin mà MAP Life có được trong quá trình thực hiện Hợp đồng Bảo hiểm của Khách hàng (bao gồm cả việc cung cấp lần đầu và các lần cập nhật, điều chỉnh, bổ sung thông tin sau đó, cũng như các trường hợp dữ liệu được cung cấp thông qua email, điện thoại, các phương thức liên lạc điện tử); (ii) thông qua liên hệ trao đổi bằng lời nói và văn bản của Khách hàng với MAP Life và/ hoặc các đại lý được ủy quyền của MAP Life; (iii) từ các nhà cung cấp, bên cung cấp dịch vụ, đối tác, thương nhân và các bên thứ ba, bao gồm nhưng không giới hạn các bên tư vấn về khảo sát, truyền thông mạng xã hội, tiếp thị, tham chiếu bảo hiểm, ngăn ngừa gian lận, tập hợp dữ liệu; (iv) bên hỗ trợ cơ sở hạ tầng và phương tiện, và các bên thứ ba khác liên quan đến hoạt động kinh doanh của MAP Life; (v) từ các bên thứ ba có quan hệ với Khách hàng, như người sử dụng lao động, đồng sở hữu tài khoản, bên bảo lãnh, bên cung cấp biện pháp bảo đảm, đồng đối tác, đồng quản lý và đồng cổ đông; (vi) từ bất kỳ bên cung cấp báo cáo bảo hiểm, bên cung cấp tham chiếu bảo hiểm và các cơ quan thuộc chính phủ, hoặc thông tin thu thập từ bất kỳ nguồn công cộng sẵn có, các hướng dẫn, hoặc cơ quan đăng ký nào; (vii) từ Bộ Tài chính, Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác tại Việt Nam hoặc ở nước ngoài; (viii) thông qua các đoạn phim lưu trữ từ máy quay giám sát (CCTV) tại cơ sở kinh doanh hoạt động của MAP Life; (ix) từ hoạt động phân tích khách hàng sử

dùng và quản lý (các) tài khoản/ tiện ích của Khách hàng tại MAP Life, từ các giao dịch mà Khách hàng thực hiện và từ khoản thanh toán được thực hiện từ/ đến (các) tài khoản/ tiện ích của Khách hàng; (x) thông qua các tập tin được tạo ra bởi trang mạng mà Khách hàng truy cập (cookie) hoặc các thiết bị/ công cụ giám sát tương tự; (xi) từ những nguồn của bên thứ ba, mà Khách hàng đồng ý việc thu thập, hoặc những nguồn mà việc thu thập được pháp luật yêu cầu hoặc cho phép.

d. Cookies

Cookies là gì? Cookies là các tệp do các trang web tạo ra khi Khách hàng truy cập. Bằng cách lưu thông tin về lượt truy cập của Khách hàng, cookie giúp Khách hàng có trải nghiệm trực tuyến dễ dàng hơn... Chúng sẽ không được sử dụng để lưu giữ hoặc xác định các thông tin cá nhân của Khách hàng. Các Cookies này đơn giản chỉ nhằm đưa các thông tin Khách hàng cung cấp trên một trang màn hình sang trang màn hình tiếp theo, giúp bỏ bớt yêu cầu phải cung cấp lại thông tin. Các Cookies này không thu thập bất cứ thông tin cá nhân nào của Khách hàng hoặc của máy tính của Khách hàng. Khách hàng có quyền chọn chấp nhận hoặc không chấp nhận Cookies, tuy nhiên, nếu Khách hàng từ chối Cookies hoặc nếu chức năng Cookies trên trình duyệt của Khách hàng bị tắt, một vài phần của trang web này sẽ không hoạt động được.

3.2 Mục đích Thu thập và Xử lý Dữ liệu cá nhân

- a. Để thẩm định và chấp nhận bảo hiểm cho Khách hàng.
- b. Để thực hiện quyền và nghĩa vụ được quy định trong Hợp đồng Bảo hiểm, bao gồm nhưng không giới hạn: tính toán phí bảo hiểm, phát hành Hợp đồng Bảo hiểm, thu phí bảo hiểm, giải quyết chi trả quyền lợi bảo hiểm, tái bảo hiểm, trích lập dự phòng nghiệp vụ.
- c. Để thực hiện các dịch vụ sau bán hàng như là chương trình khuyến mại, chăm sóc khách hàng, trả lời các câu hỏi và khiếu nại của Khách hàng và để giải quyết tranh chấp nói chung, quản lý và ghi âm các cuộc gọi và các liên lạc thông qua kênh điện tử với Khách hàng và các bên có liên quan khác.
- d. Để tiến hành nghiên cứu thiết kế sản phẩm: khảo sát và phân tích dữ liệu liên quan đến bất kỳ sản phẩm hoặc dịch vụ nào do MAP Life cung cấp (cho dù được tiến hành bởi riêng MAP Life hoặc cùng với các bên khác) mà có thể liên quan tới Khách hàng.
- e. Để tạo dữ liệu, báo cáo và thống kê, phản hồi, cho MAP Life hoặc cho các bên thứ ba khác có liên quan của MAP Life hoặc trên cơ sở yêu cầu của Bộ Tài chính hoặc các cơ quan có thẩm quyền hoặc các bên thứ ba khác có liên quan.
- f. Để nghiên cứu, đánh giá tình hình tài chính, khả năng thanh toán, mức độ đầy đủ vốn, yêu cầu vốn.
- g. Để nhận biết khách hàng, phát hiện, báo cáo, ngăn chặn, phòng chống và điều tra tội phạm, tấn công, hoặc các vi phạm bao gồm gian lận, rửa tiền, tài trợ khủng bố, hối lộ, tham nhũng, trục lợi bảo hiểm, trốn thuế;
- h. Để thu thập, sử dụng, chuyển giao theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền bao gồm việc cung cấp cho cơ quan thuế Hoa Kỳ (i) thông tin cá nhân của Khách hàng như đã cung cấp trong Hợp đồng Bảo hiểm hoặc được cung cấp sau đó cho MAP Life, bao gồm cả thông tin về khai thuế và (ii) thông tin về Hợp đồng Bảo hiểm, bao gồm số Hợp đồng Bảo hiểm, giá trị tài khoản hoặc thông tin về hợp đồng và/hoặc giá trị tiền mặt của Hợp đồng Bảo hiểm, nếu có, tại bất kỳ thời điểm nào trong thời hạn của Hợp đồng Bảo hiểm này, khi Khách hàng là người chịu thuế hoặc trở thành người chịu thuế tại Hoa Kỳ như được định nghĩa theo luật thuế Hoa Kỳ.

- i. Để tiến hành kiểm tra với cơ quan đăng ký chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác hoặc cơ quan đăng ký khác (nếu có).
- j. Để thực hiện và tuân thủ với các thỏa thuận hợp đồng giữa MAP Life với các nhà cung cấp/các bên cung cấp dịch vụ/các đối tác của MAP Life.
- k. Cho mục đích kiểm toán, quản lý rủi ro và tuân thủ các chính sách nội bộ của MAP life.
- l. Cho bất kỳ mục đích nào khác được yêu cầu hoặc cho phép bởi bất kỳ luật, quy định, hướng dẫn và/hoặc các cơ quan quản lý có liên quan nào.
- m. Để thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến việc cung cấp, vận hành, xử lý và quản lý của MAP Life đối với các Sản phẩm và Dịch vụ cho Khách hàng, và để phục vụ các mục đích khác mà MAP Life cho là phù hợp tại từng thời điểm.

3.3 Tổ chức, cá nhân được xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng:

Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Mirae Asset Prévoir, cơ quan thuế vụ Hoa Kỳ, Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, cơ quan nhà nước có thẩm quyền và cá nhân, tổ chức khác ký kết Hợp đồng với MAP Life xử lý Dữ liệu cá nhân để nhằm mục đích thực hiện các Mục đích xử lý Dữ liệu cá nhân nêu trên.

3.4 Các quyền của Khách hàng

- a. Quyền được biết
Thông qua Giấy yêu cầu bảo hiểm được Khách hàng lập và kê khai cũng như Thông báo về việc xử lý Dữ liệu cá nhân mà MAP Life ban hành, Khách hàng được biết về hoạt động xử lý Dữ liệu cá nhân của mình.
- b. Quyền đồng ý
Trong trường hợp Khách hàng đồng ý hoặc không đồng ý cho phép xử lý Dữ liệu cá nhân của mình, Khách hàng sẽ gửi yêu cầu bằng văn bản cho MAP Life trước 30 ngày làm việc.
- c. Quyền truy cập
Khách hàng được truy cập để xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân của mình. MAP Life, sẽ tuân thủ yêu cầu truy cập hoặc chỉnh sửa Dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu hoàn chỉnh và hợp lệ và phí xử lý liên quan (nếu có) từ Khách hàng.
- d. Quyền rút lại sự đồng ý
Khách hàng được quyền rút lại sự đồng ý của mình bằng văn bản đối với bất kỳ hoặc tất cả các mục đích được nêu tại Điều 3.2 Chính sách bảo mật này và theo sự hướng dẫn của MAP Life, ngoại trừ trường hợp MAP Life được xử lý dữ liệu mà không cần sự đồng ý của Khách hàng. Việc Khách hàng rút lại sự đồng ý không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý dữ liệu của MAP Life đã được Khách hàng đồng ý trước khi rút lại sự đồng ý. Tuy nhiên, khi Khách hàng rút lại sự đồng ý xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo Chính sách Bảo mật, MAP Life có thể không thực hiện được các hành động cần thiết để đạt mục đích xử lý như mô tả tại Điều 3.2 Chính sách Bảo mật, hoặc rằng Khách hàng không thể tiếp tục sử dụng sản phẩm, dịch vụ, thực hiện hợp đồng với MAP Life. Khi đó, MAP Life vẫn có thể tiếp tục xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong phạm vi được yêu cầu hoặc theo pháp luật hiện hành.
- e. Quyền xóa dữ liệu
Chủ thể dữ liệu được xóa hoặc yêu cầu xóa Dữ liệu cá nhân của mình.
- f. Quyền hạn chế xử lý dữ liệu
 - Khách hàng được yêu cầu hạn chế xử lý Dữ liệu cá nhân của mình;

- Việc hạn chế xử lý dữ liệu được thực hiện trong 72 giờ sau khi có yêu cầu của Khách hàng, với toàn bộ Dữ liệu cá nhân mà Khách hàng yêu cầu hạn chế, trừ trường hợp luật có quy định khác.
 - g. Quyền cung cấp dữ liệu
Khách hàng được yêu cầu MAP Life cung cấp cho bản thân Dữ liệu cá nhân của mình.
 - h. Quyền phản đối xử lý dữ liệu
 - Khách hàng được phản đối MAP Life xử lý Dữ liệu cá nhân của mình nhằm ngăn chặn hoặc hạn chế tiết lộ Dữ liệu cá nhân hoặc sử dụng cho mục đích quảng cáo, tiếp thị, trừ khi các mục đích này được đồng ý và được nêu rõ trong Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và trừ trường hợp luật có quy định khác;
 - MAP life thực hiện yêu cầu của Khách hàng trong 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu, trừ trường hợp luật có quy định khác.
 - i. Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện
Khách hàng có quyền khiếu nại, tố cáo hoặc khởi kiện theo quy định của pháp luật.
 - j. Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại
 - Khách hàng có quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật khi xảy ra vi phạm quy định về bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình với mức bồi thường tối đa theo nội dung dưới đây.
 - Khách hàng và MAP Life đồng ý rằng tổng các khoản bồi thường thiệt hại như được nêu tại điều khoản này sẽ không vượt quá tổng số phí bảo hiểm tích lũy mà MAP Life đã nhận từ Khách hàng kể từ khi Hợp đồng Bảo hiểm hiệu lực.
 - k. Quyền tự bảo vệ
Khách hàng có quyền tự bảo vệ theo quy định của Bộ luật Dân sự, luật khác có liên quan và Nghị định 13, hoặc yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền thực hiện các phương thức bảo vệ quyền dân sự theo quy định tại Điều 11 Bộ luật Dân sự.
- 3.5 Nghĩa vụ của Khách hàng
- a. Tự bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình; yêu cầu các tổ chức, cá nhân khác có liên quan bảo vệ Dữ liệu cá nhân của mình.
 - b. Tôn trọng, bảo vệ Dữ liệu cá nhân của người khác.
 - c. Cung cấp đầy đủ, chính xác Dữ liệu cá nhân khi đồng ý cho phép xử lý Dữ liệu cá nhân.
 - d. Tham gia tuyên truyền, phổ biến kỹ năng bảo vệ Dữ liệu cá nhân.
 - e. Thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ Dữ liệu cá nhân và tham gia phòng, chống các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ Dữ liệu cá nhân.

4. THÔNG BÁO XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Nhằm tuân thủ điều 13 Nghị định 13, Thông báo Xử lý Dữ Liệu Cá Nhân tới Khách hàng bao gồm các nội dung sau:

4.1 Mục đích xử lý

Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân và Bên Xử lý dữ liệu cá nhân được phép xử lý dữ liệu cá nhân nhằm thực hiện mục đích thu thập và xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng được nêu tại Điều 3.2 Chính sách Bảo mật này và trong phạm vi khác mà pháp luật cho phép.

4.2 Loại dữ liệu cá nhân được sử dụng có liên quan tới mục đích xử lý
Như được nêu rõ tại Điều 3.1 Chương III Chính sách Bảo mật này.

4.3 Cách thức xử lý Dữ liệu cá nhân

MAP Life và/hoặc Bên xử lý Dữ liệu cá nhân sẽ tiến hành các hoạt động xử lý để tác động tới Dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy Dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan. Việc xử lý dữ liệu này bao gồm cả xử lý Dữ liệu cá nhân cơ bản và xử lý Dữ liệu cá nhân nhạy cảm.

4.4 Xử lý dữ liệu cá nhân của trẻ em

MAP Life hiểu rất rõ tầm quan trọng của việc bảo vệ dữ liệu cá nhân của trẻ em.

MAP Life đã, đang và sẽ luôn áp dụng các quy trình và biện pháp bảo vệ bổ sung, phù hợp để góp phần đảm bảo an toàn cho dữ liệu cá nhân của trẻ em trên nguyên tắc bảo vệ các quyền và vì lợi ích tốt nhất của trẻ em.

Trước khi xử lý dữ liệu của trẻ em, MAP Life cần có sự đồng ý của trẻ em trong trường hợp trẻ em từ đủ 07 tuổi trở lên (đến dưới 16 tuổi), và có sự đồng ý của cha, mẹ, hoặc người giám hộ theo quy định pháp luật, trừ phi pháp luật quy định khác đi.

MAP Life sẽ thực hiện biện pháp cần thiết, theo yêu cầu của luật, nhằm xác minh tuổi của trẻ em trước khi xử lý dữ liệu cá nhân của trẻ em.

MAP Life sẽ ngừng xử lý dữ liệu cá nhân của trẻ em, xóa hoặc hủy dữ liệu cá nhân của trẻ em trong các trường hợp luật định, ví dụ như (i) khi cha, mẹ hoặc người giám hộ của trẻ em rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân của trẻ em hay (ii) theo yêu cầu của cơ quan chức năng có thẩm quyền.

4.5 Xử lý dữ liệu cá nhân của người bị tuyên bố mất tích, đã chết

Trước khi xử lý dữ liệu cá nhân liên quan đến dữ liệu cá nhân của người bị tuyên bố mất tích, người đã chết, MAP Life sẽ cần có sự đồng ý của vợ, chồng, hoặc con thành niên của người đó, trường hợp không có những người này thì sẽ cần có sự đồng ý của cha, mẹ của người đó, trừ trường hợp pháp luật quy định khác đi, ví dụ như những trường hợp MAP Life được xử lý dữ liệu cá nhân mà không cần sự đồng ý của chủ thể dữ liệu.

4.6 Xử lý dữ liệu cá nhân nhạy cảm

Trong một số trường hợp hoặc đối với một số sản phẩm hoặc dịch vụ nhất định, MAP Life và/hoặc Bên xử lý Dữ liệu cá nhân có thể cần xử lý dữ liệu cá nhân nhạy cảm của Khách hàng. Đây là dữ liệu cá nhân gắn liền với quyền riêng tư mà khi bị xâm phạm sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp tới quyền, lợi ích hợp pháp của Khách hàng. Chính vì vậy, MAP Life và/hoặc Bên xử lý Dữ liệu cá nhân chỉ xử lý dữ liệu cá nhân này trên cơ sở đồng ý của Khách hàng và/hoặc tuân thủ nghiêm ngặt pháp luật đang được áp dụng hiện hành.

4.7 Thông tin về các tổ chức, cá nhân khác có liên quan tới mục đích xử lý

Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Mirae Asset Prévoir, cơ quan thuế vụ Hoa Kỳ, Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, cơ quan nhà nước có thẩm quyền và cá nhân, tổ chức khác ký kết Hợp đồng với MAP Life xử lý Dữ liệu cá nhân để nhằm mục đích thực hiện các Mục đích xử lý Dữ liệu cá nhân nêu trên.

4.8 Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra

4.8.1 Khi xử lý yêu cầu về quyền của Khách hàng:

Như đã đề cập tại Điều 3.4, Khách hàng có những quyền theo luật định và yêu cầu MAP Life thực hiện trong khi đang xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng. MAP Life có thể sẽ cần thời gian hợp lý (tùy thuộc vào mức độ phức tạp và sự ảnh hưởng của yêu cầu của Khách hàng)

để xử lý yêu cầu và/hoặc để thông báo về hậu quả, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra nếu yêu cầu của Khách hàng thực hiện.

Lưu ý:

- a. Căn cứ vào bản chất và phạm vi yêu cầu của Khách hàng, MAP Life có thể sẽ không thể tiếp tục cung cấp dịch vụ, và theo yêu cầu của pháp luật tùy từng trường hợp, MAP Life sẽ thông báo cho Khách hàng trước khi hoàn tất việc xử lý yêu cầu của Khách hàng.
 - b. Trong một số trường hợp nhất định, MAP Life không thể chấp nhận yêu cầu của Khách hàng. Ví dụ như, nếu Khách hàng yêu cầu MAP Life xóa dữ liệu cá nhân, giao dịch trong khi về mặt pháp lý, MAP Life có nghĩa vụ phải lưu trữ hồ sơ về cá nhân, hợp đồng, giao dịch đó để tuân thủ và cung cấp theo quy định pháp luật.
 - c. Ngoài ra cũng có thể có các trường hợp, MAP Life không thể thực hiện yêu cầu rút lại sự đồng ý của Khách hàng trong khi MAP Life đang thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng giữa MAP Life với Khách hàng; hay cần xử lý ngay dữ liệu cá nhân có liên quan để bảo vệ tính mạng, sức khỏe của chủ thể dữ liệu hoặc người khác theo luật định.
- 4.8.2 Việc xử lý Dữ liệu cá nhân có thể gây rủi ro rò rỉ dữ liệu hoặc xử lý dữ liệu không phù hợp. Hiểu được tầm quan trọng của việc bảo vệ dữ liệu cá nhân, MAP Life coi thông tin là tài sản quý giá của mình và do đó MAP Life rất coi trọng việc đảm bảo an toàn đối với dữ liệu cá nhân của Khách hàng. MAP Life thường xuyên xem xét và cập nhật các biện pháp quản lý và kỹ thuật khi xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng.
- 4.8.3 Nhân viên của MAP Life được đào tạo để xử lý dữ liệu cá nhân một cách an toàn và với sự tôn trọng tối đa, và nếu vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật.

4.9 Thời gian bắt đầu, thời gian kết thúc xử lý dữ liệu.

MAP Life và Bên xử lý dữ liệu sẽ xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong khoảng thời gian được yêu cầu trong mối quan hệ với Khách hàng, nhằm tuân thủ Thông báo Xử lý Dữ Liệu Cá Nhân này và/ hoặc các điều khoản và điều kiện trong (các) thỏa thuận khác giữa Khách hàng và MAP Life, trong khoảng thời gian cần thiết khác để đáp ứng lợi ích của MAP Life và/ hoặc của Khách hàng, hoặc khi pháp luật và/ hoặc các quy định nội bộ có liên quan của MAP Life quy định, hoặc trong khoảng thời gian khác mà các mục đích cho việc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng vẫn còn hiệu lực.

5. BẢO MẬT DỮ LIỆU CÁ NHÂN

5.1 Bảo mật Dữ liệu cá nhân

- a. MAP Life xem bảo mật dữ liệu là vấn đề ưu tiên hàng đầu và nỗ lực tối đa để bảo vệ Dữ liệu cá nhân của Khách hàng không bị nhận hoặc sử dụng không đúng thẩm quyền hoặc không chủ ý. MAP Life thực hiện nhiều biện pháp để bảo mật Dữ liệu cá nhân của Khách hàng như trong phạm vi hệ thống phần cứng và phần mềm công nghệ thông tin, hệ thống điện tử và các chính sách quản lý. Trang thông tin điện tử của MAP Life hỗ trợ việc sử dụng công nghệ mã hóa SSL SHA-2 – một công nghệ mã hóa dữ liệu trên internet đã được chuẩn hóa và công nhận.
- b. Các Dữ liệu cá nhân mà Khách hàng đã cung cấp sẽ được tiếp cận bởi một số nhân viên, Đối tác của MAP Life, những người cần biết các thông tin đó để phục vụ các yêu cầu của Khách hàng. MAP Life duy trì các biện pháp và quy trình bảo vệ Dữ liệu cá nhân tuân thủ các quy định của pháp luật nhằm bảo vệ các Dữ liệu cá nhân. MAP Life sẽ lưu giữ các Dữ liệu cá nhân thu thập được trong thời gian pháp luật yêu cầu hoặc cho phép.

- c. Bằng việc truy cập trang web của MAP Life và cung cấp thông tin cá nhân, MAP Life có thể lấy được các thông tin chung mang tính thống kê (từ các tập tin nhật ký (log files)) ví dụ như: tên miền, địa chỉ IP hoặc loại trình duyệt của những người sử dụng trang web của MAP Life. Các thông tin lấy được từ tập tin nhật ký (log file) không chứa đựng các thông tin giúp xác định danh tính cá nhân, như tên, địa chỉ, điện thoại, v.v... và chỉ được sử dụng cho mục đích thống kê chung.
- d. Hệ thống máy chủ của MAP Life được bảo vệ bởi hệ thống tường lửa chuyên dụng và được giám sát 24/7 chống xâm nhập trái phép vào hệ thống. Nhân sự của MAP Life được cấp quyền mới được thao tác trên hệ thống và mọi thao tác đều được ghi nhận bởi nhật ký (logfile). Nhằm đảm bảo dữ liệu của Khách hàng được gửi đến đúng email của MAP Life, MAP Life khuyến nghị Khách hàng gửi thư điện tử qua mục “Liên hệ với chúng tôi” ở trên trang web của MAP Life.

5.2 Chống gian lận qua mạng

Khách hàng và MAP Life đều đóng vai trò quan trọng trong việc ngăn chặn việc gian lận qua mạng điện tử. Một mặt, MAP Life nỗ lực tối đa trong việc duy trì bảo mật hệ thống ở mức độ cao. Tên tài khoản Dịch vụ điện tử và mật khẩu của Khách hàng là duy nhất và không giống với người khác, và MAP Life sẽ không bao giờ hỏi Khách hàng về mật khẩu truy cập Dịch vụ điện tử. Mặt khác, Khách hàng cần bảo mật tên tài khoản Dịch vụ điện tử và mật khẩu của Khách hàng, Khách hàng không được tiết lộ, thông báo và/hoặc cung cấp tên tài khoản Dịch vụ điện tử và/hoặc mật khẩu cho người khác, hoặc sử dụng Dịch vụ điện tử cùng với người không được phép cho cùng một tài khoản. Khách hàng nên đặt mật khẩu có độ dài ít nhất 8 ký tự và mật khẩu phải chứa Chữ in hoa, chữ thường, số và ký tự đặc biệt. Không nên sử dụng thông tin cá nhân của Khách hàng hoặc người thân Khách hàng (ví dụ như ngày sinh nhật, số điện thoại hoặc tên tiếng Anh của Khách hàng) để đặt mật khẩu cho tài khoản Dịch vụ điện tử. Ngay khi phát hiện mật khẩu Dịch vụ điện tử của mình bị tiết lộ, mất hoặc bị trộm hoặc khi có nghi ngờ về việc sử dụng hoặc có giao dịch trái phép đối với tài khoản Dịch vụ điện tử của mình, Khách hàng cần thông báo ngay lập tức, không trì hoãn cho MAP Life.

6. SỬA ĐỔI CHÍNH SÁCH BẢO MẬT

Chính sách Bảo mật có thể được sửa đổi theo thời gian theo quyết định riêng của MAP Life. Bất kỳ sự sửa đổi nào sẽ được đăng tải trên trang điện tử của MAP Life và/ hoặc các phương tiện liên lạc khác mà MAP Life cho là phù hợp.

7. LIÊN HỆ VỚI MAP LIFE VỀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Trường hợp Khách hàng có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến Chính sách Bảo mật hoặc cách MAP Life xử lý Dữ liệu cá nhân của Khách hàng, vui lòng trao đổi với bất kỳ nhân viên dịch vụ khách hàng theo các thông tin dưới đây:

Trụ sở chính

Hotline: 1900 6603

Số fax: (84-28) 3823 7349

Email: dichvukhachhang@map-life.com.vn

Địa chỉ: Tầng 6A-8 Tòa nhà Sài Gòn Giải Phóng, 436-438 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh.

Văn phòng tại Hà Nội

Hotline: 1900 6603

Số fax: (84-24) 3934 4940

Email: dichvukhachhang@map-life.com.vn

Địa chỉ: Tầng 9, tòa nhà Mặt Trời Sông Hồng, 23 Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội.

VII. GIẢI PHÁP XỬ LÝ SỰ CỐ, HỆ THỐNG DỰ PHÒNG, LƯU TRỮ

MAP Life luôn nỗ lực thực hiện các biện pháp vật lý, kỹ thuật và tổ chức phù hợp để chống lại việc xử lý, sử dụng, sửa đổi hoặc tiết lộ trái phép hoặc bất hợp pháp, mất mát hoặc phá hủy hoặc làm hỏng dữ liệu Khách hàng một cách vô tình hay có chủ đích. MAP Life xây dựng, duy trì và cập nhật các quy trình hoạt động, kiểm soát để đảm bảo có các biện pháp bảo mật phù hợp nhằm ngăn chặn việc dữ liệu do MAP Life nắm giữ bị xâm phạm dù vô tình hay cố ý.

MAP Life đảm bảo đánh giá bảo mật CNTT và quyền riêng tư dữ liệu cần thiết được tiến hành một cách định kỳ và các vấn đề về bảo mật, an toàn thông tin đều được xem xét giải quyết kịp thời, nhanh chóng ngay khi phát hiện.

MAP Life tiến hành việc lưu trữ dữ liệu liên quan đến cung cấp dịch vụ và sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng một cách cẩn thận, tuân thủ chặt chẽ theo chính sách lưu trữ được cập nhật tại mỗi giai đoạn thích hợp, đồng thời tuân theo đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành có liên quan. MAP Life xây dựng và áp dụng các chính sách, quy định, quy trình sao lưu dự phòng giao dịch, dữ liệu theo định kỳ để đảm bảo hạn chế tối đa các mất mát dữ liệu trong quá trình hoạt động kinh doanh và giao dịch với Khách hàng.

VIII. BIỆN PHÁP XỬ LÝ VI PHẠM ĐỐI VỚI TRƯỜNG HỢP KHÔNG TUÂN THỦ QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

Khách hàng tham gia sản phẩm bảo hiểm do MAP Life cung cấp trên môi trường mạng có trách nhiệm đọc, hiểu và tuân thủ các quy định trong Quy chế này. MAP Life 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 chế này.

IX. CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP

Mọi thắc mắc, khiếu nại liên quan đến sản phẩm bảo hiểm hay Hợp đồng bảo hiểm được giao dịch trên môi trường mạng thông qua nền tảng bán bảo hiểm trực tuyến của MAP Life tại địa chỉ: <https://digital.map-life.com.vn/MAP>, Quý khách xin vui lòng liên hệ với Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Mirae Asset Prévoir theo đường dây nóng (Hotline) và/hoặc gửi email hoặc các văn phòng của MAP Life:

Trụ sở chính

Số hot line: 1900 6603

Số điện thoại: (84-28) 3823 7349

Email: dichvukhachhang@map-life.com.vn

Địa chỉ: Tầng 6A-8 Tòa nhà Sài Gòn Giải Phóng 436 – 438 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh

Văn phòng tại Hà Nội

Số hot line: 1900 6603

Số điện thoại: (84-24) 3934 4940

Email: dichvukhachhang@map-life.com.vn

Địa chỉ: Tầng 9, tòa nhà Mặt Trời Sông Hồng, 23 Phan Chu Trinh, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội

Trong trường hợp có bất kỳ tranh chấp liên quan đến Hợp đồng bảo hiểm được giao dịch trên môi trường mạng thông qua nền tảng bán bảo hiểm trực tuyến của MAP Life tại địa chỉ: <https://digital.map-life.com.vn/MAP>, Khách hàng và MAP Life sẽ giải quyết thông qua thương lượng hoặc hòa giải, trường hợp hòa giải hoặc thương lượng không thành công, Khách hàng hoặc MAP Life có thể yêu cầu Tòa án có thẩm quyền giải quyết tranh chấp.

X. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

Quy chế này sẽ có hiệu lực kể từ ngày được đăng tải trên nền tảng bán bảo hiểm trực tuyến của MAP Life tại địa chỉ: <https://digital.map-life.com.vn/MAP>. MAP Life cũng có quyền sửa đổi, bổ sung các điều khoản, điều kiện của Quy chế này tại bất kỳ thời điểm nào và bản sửa đổi, bổ sung, cập nhật sẽ được MAP Life công khai.

Bằng việc truy cập, thực hiện thủ tục tham gia sản phẩm bảo hiểm của MAP Life 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 chế này.