

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DỊCH VỤ, SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG CỦA DAIICHI LIFE VIỆT NAM

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH	2
2. PHẠM VI ÁP DỤNG	2
3. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ & CÁC TỪ VIẾT TẮT	2
4. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DỊCH VỤ, SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG	3
5. MÔ TẢ CHUNG VÀ QUY TRÌNH GIAO DỊCH CỦA HỆ THỐNG CUNG CẤP DỊCH VỤ, SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG	4
6. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN	8
7. CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN	11
8. KIỂM SOÁT RỦI RO VÀ ĐẢM BẢO AN TOÀN THÔNG TIN	11
9. GIẢI PHÁP XỬ LÝ SỰ CỐ, HỆ THỐNG DỰ PHÒNG	12
10. LƯU TRỮ VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ VI PHẠM ĐỐI VỚI TRƯỜNG HỢP KHÔNG TUÂN THỦ QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG	14
11. CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP	14
12. HIỆU LỰC VÀ SỬA ĐỔI, BỔ SUNG QUY CHẾ	15

1. MỤC ĐÍCH

Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng ("**Quy chế**") được thiết lập nhằm đảm bảo rằng hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng của Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Daiichi Việt Nam ("**Công ty**") tuân thủ các quy định của pháp luật.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1. Quy chế áp dụng cho tất cả các bộ phận, cá nhân và đối tác liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng của Công ty, bao gồm:

2.1.1. Khách hàng của Công ty;

2.1.2. Nhân viên của Công ty;

2.1.3. Đối tác kinh doanh và các nhân viên trực tiếp tham gia hoạt động đại lý, đại lý có liên quan đến việc kinh doanh bảo hiểm với Công ty;

2.1.4. Các bên liên quan khác tham gia trong quá trình cung cấp dịch vụ sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng, bao gồm các đối tác kỹ thuật, cơ sở dữ liệu, và bất kỳ bên nào có liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng.

2.2. Quy chế áp dụng cho mọi hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng tại Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

2.2.1. Hệ thống cung cấp dịch vụ và sản phẩm bảo hiểm, bao gồm tất cả các ứng dụng, API, và các công nghệ liên quan đến việc cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng;

2.2.2. Dữ liệu và thông tin liên quan đến khách hàng, sản phẩm, và các giao dịch trên môi trường mạng;

2.2.3. Các quy trình và hoạt động liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng.

3. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ & CÁC TỪ VIẾT TẮT

Các thuật ngữ và các từ viết tắt được đề cập trong Quy chế này có ý nghĩa như sau:

3.1. **Công ty**: là Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Daiichi Việt Nam.

- 3.2. **API (Application Programming Interface):** là phương thức giao tiếp (kết nối) giữa các máy chủ Công ty và máy chủ đại lý/đối tác công nghệ để gửi/nhận và truyền dữ liệu an toàn, liên mạch.
- 3.3. **CI CD (Continuous Integration và Continuous Delivery/Deployment):** là quy trình kết hợp tự động hoá giúp đẩy nhanh tiến độ phát triển sản phẩm và đưa sản phẩm đến người dùng cuối cùng.
- 3.4. **Giấy tờ tùy thân:** là Căn cước/Căn cước công dân/Hộ chiếu hoặc những giấy tờ tùy thân khác theo quy định pháp luật trong từng thời kỳ.
- 3.5. **Hệ thống:** Hệ thống cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng. Trong Quy chế này, Hệ thống là trang thương mại điện tử <https://e.daiichi-life.com.vn>.
- 3.6. **Ngày làm việc:** là bất kỳ ngày nào trừ ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 3.7. **Ngày:** là ngày dương lịch.
- 3.8. **Ứng dụng Daiichi Connect (Daiichi Connect):** là ứng dụng dành riêng cho Bên mua bảo hiểm được cài đặt trên các thiết bị di động như điện thoại di động, cho phép Bên mua bảo hiểm xem và quản lý hợp đồng bảo hiểm đã mua tại Công ty.
- 3.9. **Ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng:** là ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng của Công ty hoặc đại lý bảo hiểm thiết lập.
- 3.10. **Đường dẫn giới thiệu sản phẩm bảo hiểm:** là đường dẫn trực tuyến được các tư vấn tài chính/người dùng cá nhân chia sẻ đến khách hàng tiềm năng để giới thiệu sản phẩm bảo hiểm.

4. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DỊCH VỤ, SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

- 4.1. Hình thức cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng bao gồm:
- Cổng/Trang thông tin điện tử, ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng do Công ty thiết lập và/hoặc;
 - Cổng/Trang thông tin điện tử, ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng do doanh nghiệp môi giới bảo hiểm, đại lý bảo hiểm thiết lập.

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.

4.2. Danh mục các sản phẩm bảo hiểm cung cấp trên môi trường mạng, bao gồm:

- Sản phẩm bảo hiểm cung cấp toàn phần trên môi trường mạng: (i) Sản phẩm bảo hiểm sức khỏe có thời hạn trên 01 năm, (ii) Sản phẩm bảo hiểm tử kỳ có thời hạn trên 01 năm, (iii) Sản phẩm bảo hiểm tử kỳ có thời hạn từ 01 năm trở xuống.
- Sản phẩm bảo hiểm cung cấp một phần trên môi trường mạng: (i) Sản phẩm bảo hiểm hỗn hợp, (ii) Sản phẩm bảo hiểm Liên kết đầu tư.

Danh mục các sản phẩm bảo hiểm cung cấp trên môi trường mạng (một phần hoặc toàn phần) được Công ty cập nhật, sửa đổi, bổ sung vào từng thời điểm tại Thông báo hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng của Daiichi Life Việt Nam và được công khai trên website <https://e.daiichilife.com.vn>.

4.3. Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng, bao gồm:

- o Mô tả quy trình giao dịch;
- o Kiểm soát rủi ro, bảo đảm an toàn thông tin;
- o Quyền và nghĩa vụ của các bên liên quan;
- o Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp;
- o Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân;
- o Giải pháp xử lý sự cố, Hệ thống dự phòng;
- o Lưu trữ và biện pháp xử lý vi phạm đối với trường hợp không tuân thủ quy chế hoạt động.

5. MÔ TẢ CHUNG VÀ QUY TRÌNH GIAO DỊCH CỦA HỆ THỐNG CUNG CẤP DỊCH VỤ, SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

5.1. Mô tả chung

- o Hệ thống cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng của Công ty là Hệ thống thuộc quyền sở hữu, được quản lý và kiểm soát bởi Công ty.

- Thông tin về các dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng được đăng tải công khai trên Hệ thống.
- Hệ thống có xác thực bằng chứng thư số theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử.
- Công ty bảo đảm cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng công khai, công bằng, minh bạch, an toàn và hiệu quả cho bên sử dụng dịch vụ hoặc bên mua bảo hiểm khi sử dụng cùng một loại dịch vụ, sản phẩm.

5.2. Mô tả Quy trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm toàn phần trên môi trường mạng

5.2.1. Quy trình giao dịch trực tiếp bắt đầu từ Hệ thống

Sau khi truy cập Hệ thống, **khách hàng** tham gia bảo hiểm trực tuyến theo quy trình sau:

- Bước 1: Xem danh mục sản phẩm trên Hệ thống, chọn sản phẩm phù hợp, nhập thông tin cá nhân (tuổi, giới tính), chọn thời hạn bảo hiểm và chọn số tiền bảo hiểm theo nhu cầu.
- Bước 2: Khách hàng chọn chương trình bảo hiểm phù hợp, trả lời câu hỏi nghề nghiệp & chức vụ, rồi nhập thông tin liên hệ, mã khuyến mại (nếu có).
- Bước 3: Trả lời câu hỏi sức khỏe
- Bước 4: Đăng tải hình ảnh giấy tờ tùy thân và nhập thông tin cá nhân của Người được bảo hiểm/Bên mua bảo hiểm.
- Bước 5: Xác nhận thông tin hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và Cam kết các điều kiện và quy định khi tham gia bảo hiểm trực tuyến.
- Bước 6: Xác thực OTP qua SMS/Email đã đăng ký.
- Bước 7: Nhập thông tin thanh toán và hoàn tất.

5.2.2. Quy trình giao dịch bắt đầu từ Ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng

Quy trình khách hàng tham gia bảo hiểm trực tuyến, bắt đầu từ Ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng như sau:

- Bước 1: Truy cập Ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng, xem danh sách sản phẩm bảo hiểm hiện hành rồi bấm chọn sản phẩm bảo hiểm theo nhu

cầu. Ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng sẽ chuyển khách hàng sang Hệ thống.

- Bước 2: Khách hàng chọn chương trình bảo hiểm phù hợp và trả lời câu hỏi nghề nghiệp & chức vụ, nhập thông tin liên hệ, mã khuyến mại (nếu có).
- Bước 3: Trả lời câu hỏi sức khỏe.
- Bước 4: Đăng tải hình ảnh giấy tờ tùy thân và nhập thông tin cá nhân của Người được bảo hiểm/Bên mua bảo hiểm.
- Bước 5: Nhập thông tin người giới thiệu (nếu có)
- Bước 6: Xác nhận thông tin hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và Cam kết các điều kiện và quy định khi tham gia bảo hiểm trực tuyến.
- Bước 7: Xác thực OTP qua SMS/Email đã đăng ký.
- Bước 8: Nhập thông tin thanh toán và hoàn tất.

5.2.3. Quy trình giao dịch bắt đầu từ Đường dẫn giới thiệu sản phẩm bảo hiểm

Quy trình khách hàng tham gia bảo hiểm trực tuyến, bắt đầu từ Đường dẫn giới thiệu sản phẩm bảo hiểm như sau:

- Bước 1: Ấn chọn đường dẫn giới thiệu sản phẩm bảo hiểm, khách hàng được truy cập vào Hệ thống.
- Bước 2: Xem danh mục sản phẩm trên Hệ thống, chọn sản phẩm phù hợp, nhập thông tin cá nhân (tuổi, giới tính), chọn thời hạn bảo hiểm và chọn số tiền bảo hiểm theo nhu cầu.
- Bước 3: Khách hàng chọn chương trình bảo hiểm phù hợp và trả lời câu hỏi nghề nghiệp & chức vụ, nhập thông tin liên hệ, mã khuyến mại (nếu có).
- Bước 3: Trả lời câu hỏi sức khỏe.
- Bước 4: Đăng tải hình ảnh giấy tờ tùy thân và nhập thông tin cá nhân của Người được bảo hiểm/Bên mua bảo hiểm.
- Bước 5: Xác nhận thông tin hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và Cam kết các điều kiện và quy định khi tham gia bảo hiểm trực tuyến.
- Bước 6: Xác thực OTP qua SMS/Email đã đăng ký.

- Bước 7: Nhập thông tin thanh toán và hoàn tất.

5.3. Mô tả Quy trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm một phần trên môi trường mạng

5.3.1. Quy trình giao dịch trực tiếp bắt đầu từ Hệ thống

Quy trình khách hàng tham gia bảo hiểm trực tuyến, trực tiếp bắt đầu từ Hệ thống như sau:

- Bước 1: Đại lý bảo hiểm tư vấn trực tiếp cho Khách hàng về quyền lợi bảo hiểm, điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm, quyền và nghĩa vụ của bên mua bảo hiểm, tài liệu minh họa bán hàng, đánh giá khả năng tài chính của Bên mua bảo hiểm.
Đại lý bảo hiểm cung cấp mã số đại lý bảo hiểm và hướng dẫn khách hàng truy cập đường dẫn vào Hệ thống.
- Bước 2: Khách hàng truy cập Hệ thống, chọn sản phẩm phù hợp, chọn chương trình bảo hiểm phù hợp và trả lời câu hỏi Nghề nghiệp & chức vụ, nhập thông tin liên hệ, mã khuyến mãi (nếu có).
- Bước 3: Nhập mã số đại lý bảo hiểm và xác nhận đã được tư vấn đầy đủ.
- Bước 4: Thực hiện xác nhận Bảng câu hỏi đánh giá khả năng tài chính.
- Bước 5: Trả lời câu hỏi sức khỏe.
- Bước 6: Đăng tải hình ảnh giấy tờ tùy thân và nhập thông tin cá nhân của Người được bảo hiểm/Bên mua bảo hiểm.
- Bước 7: Xác nhận thông tin hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và Cam kết các điều kiện và quy định khi tham gia bảo hiểm trực tuyến.
- Bước 8: Thực hiện xác thực OTP qua SMS/Email đã đăng ký.
- Bước 9: Nhập thông tin thanh toán và hoàn tất.

5.3.2. Quy trình giao dịch bắt đầu từ Ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng

Quy trình khách hàng tham gia bảo hiểm trực tuyến, bắt đầu từ Ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng như sau:

- Bước 1: Đại lý bảo hiểm tư vấn trực tiếp cho Khách hàng về quyền lợi bảo hiểm, điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm, quyền và nghĩa vụ của bên mua bảo

hiểm, tài liệu minh họa bán hàng, đánh giá khả năng tài chính của Bên mua bảo hiểm. Đại lý bảo hiểm cung cấp mã số đại lý bảo hiểm và hướng dẫn khách hàng truy cập vào Hệ thống. Sau đó, truy cập Ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng, xem danh sách sản phẩm bảo hiểm hiện hành rồi bấm chọn sản phẩm bảo hiểm theo nhu cầu. Ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng sẽ chuyển khách hàng sang Hệ thống.

- Bước 2: Khách hàng chọn sản phẩm, chương trình bảo hiểm phù hợp, và trả lời câu hỏi Nghề nghiệp & chức vụ, nhập thông tin liên hệ, mã khuyến mãi (nếu có).
- Bước 3: Nhập mã số đại lý bảo hiểm và xác nhận đã được tư vấn đầy đủ.
- Bước 4: Thực hiện xác nhận Bảng đánh giá khả năng tài chính.
- Bước 5: Trả lời câu hỏi sức khỏe.
- Bước 6: Đăng tải hình ảnh giấy tờ tùy thân và nhập thông tin cá nhân của Người được bảo hiểm/Bên mua bảo hiểm.
- Bước 7: Xác nhận thông tin hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và Cam kết các điều kiện và quy định khi tham gia bảo hiểm trực tuyến.
- Bước 8: Thực hiện xác thực OTP qua SMS/Email đã đăng ký.
- Bước 9: Nhập thông tin thanh toán và hoàn tất.

- 5.4. Sau khi thanh toán thành công, nếu hồ sơ yêu cầu bảo hiểm đáp ứng điều kiện phát hành bảo hiểm, Hợp đồng bảo hiểm sẽ được phát hành và gửi đến địa chỉ email mà khách hàng đã đăng ký.
- 5.5. Trường hợp hồ sơ yêu cầu bảo hiểm không thỏa điều kiện phát hành, Công ty sẽ gửi thư thông báo kèm theo lý do từ chối đến địa chỉ email mà khách hàng đã đăng ký. Đồng thời, Công ty sẽ hoàn trả toàn bộ phí bảo hiểm đã đóng về tài khoản thẻ mà khách hàng đã dùng khi thanh toán phí bảo hiểm.
- 5.6. Bộ hợp đồng bảo hiểm cũng đồng thời được lưu trữ vào tài khoản của khách hàng tại Daiichi Connect. Trường hợp Bên mua bảo hiểm có yêu cầu hoặc pháp luật có yêu cầu, Công ty sẽ cung cấp bản giấy Hợp đồng bảo hiểm cho Bên mua bảo hiểm.
- 5.7. Tùy theo sản phẩm, khách hàng sẽ có thời gian cân nhắc tham gia bảo hiểm hoặc không có thời gian cân nhắc tham gia bảo hiểm.

6. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN

6.1. Quyền và nghĩa vụ của Bên mua bảo hiểm

6.1.2. Quyền của Bên mua bảo hiểm

- Được lựa chọn sản phẩm bảo hiểm, chương trình bảo hiểm tùy theo nhu cầu thực tế và khả năng tài chính của bản thân;
- Được nhận hợp đồng bảo hiểm: Đây là giấy tờ chứng minh quyền lợi của người tham gia bảo hiểm;
- Yêu cầu Daiichi Life Việt Nam cấp hóa đơn thu phí bảo hiểm theo thỏa thuận trong hợp đồng bảo hiểm và quy định của pháp luật có liên quan;
- Được bảo mật thông tin trong suốt quá trình tham gia bảo hiểm;
- Được cung cấp tài khoản, mật khẩu truy cập ứng dụng Daiichi Connect để theo dõi hợp đồng bảo hiểm và sử dụng các tiện ích trong quá trình tham gia bảo hiểm như: nhận điểm thưởng, cập nhật thông tin mới, thanh toán phí bảo hiểm;
- Được thanh toán quyền lợi bảo hiểm theo Quy tắc và Điều khoản sản phẩm;
- Được giải thích, cung cấp thông tin về các quy định, quy trình, biểu mẫu liên quan đến việc thực hiện quyền lợi bảo hiểm của mình. Khách hàng cũng có quyền khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về bảo hiểm;
- Quyền khác theo quy định của pháp luật.

6.1.3. Nghĩa vụ của Bên mua bảo hiểm

- Bảo mật thông tin mã xác thực (OTP) được gửi qua tin nhắn/địa chỉ email mà khách hàng đã cung cấp;
- Bảo mật thông tin hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, hợp đồng bảo hiểm và tài khoản truy cập ứng dụng Daiichi Connect;
- Cung cấp thông tin đầy đủ và đúng sự thật liên quan đến hợp đồng bảo hiểm theo yêu cầu của Công ty;
- Đóng phí bảo hiểm đầy đủ và đúng thời hạn;
- Đọc và hiểu rõ điều kiện, điều khoản bảo hiểm, quyền, nghĩa vụ của Bên mua bảo hiểm khi giao kết hợp đồng bảo hiểm;

- Tuân thủ quy định về giao dịch điện tử khi thực hiện trên Hệ thống.
- Nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

6.2. Quyền và nghĩa vụ của Công ty

6.2.2. Quyền của Công ty

- Thu phí bảo hiểm theo thỏa thuận trong hợp đồng bảo hiểm;
- Yêu cầu Bên mua bảo hiểm cung cấp đầy đủ, trung thực mọi thông tin có liên quan đến việc giao kết và thực hiện hợp đồng bảo hiểm;
- Hủy bỏ hợp đồng bảo hiểm hoặc đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng bảo hiểm nếu phát hiện có sai phạm của Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm;
- Từ chối bồi thường, chi trả quyền lợi bảo hiểm trong trường hợp không thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hiểm, Bên mua bảo hiểm, Người được bảo hiểm vi phạm nghĩa vụ cung cấp thông tin hoặc trường hợp loại trừ trách nhiệm bảo hiểm theo thỏa thuận trong hợp đồng bảo hiểm;
- Quyền khác theo quy định của pháp luật.

6.2.3. Nghĩa vụ của Công ty

- Cung cấp cho Bên mua bảo hiểm hồ sơ yêu cầu bảo hiểm, bảng câu hỏi liên quan đến rủi ro được bảo hiểm, đối tượng bảo hiểm (nếu có), quy tắc, điều kiện, điều khoản bảo hiểm;
- Giải thích rõ ràng, đầy đủ cho Bên mua bảo hiểm về quyền lợi bảo hiểm, điều khoản loại trừ trách nhiệm bảo hiểm, quyền và nghĩa vụ của bên mua bảo hiểm khi giao kết hợp đồng bảo hiểm;
- Cung cấp cho Bên mua bảo hiểm bằng chứng giao kết hợp đồng bảo hiểm;
- Cấp hóa đơn thu phí bảo hiểm cho Bên mua bảo hiểm theo thỏa thuận trong hợp đồng bảo hiểm và quy định của pháp luật có liên quan;
- Bồi thường, chi trả quyền lợi 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 Bên mua bảo hiểm 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;
- Lưu trữ hồ sơ hợp đồng bảo hiểm theo quy định của pháp luật;
- Bảo mật thông tin do Bên mua bảo hiểm, Người được bảo hiểm cung cấp, trừ trường hợp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc được sự đồng ý của Bên mua bảo hiểm, Người được bảo hiểm;
- Nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

7. CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN

- 7.1. Bảo vệ an toàn thông tin, dữ liệu cá nhân của khách hàng bằng cách tuân thủ các quy định pháp luật Việt Nam hiện hành về bảo vệ dữ liệu và bảo mật thông tin cá nhân, đồng thời đảm bảo sự tuân thủ của đội ngũ nhân viên với các chuẩn mực nghiêm ngặt về sự an toàn và tính bảo mật.
- 7.2. Quản lý thông tin cá nhân dưới sự kiểm soát thận trọng. Công ty có đội ngũ nhân viên và phương pháp bảo mật thích hợp để bảo vệ thông tin cá nhân và tiến hành những biện pháp đề phòng để ngăn chặn và giảm thiểu tối đa các rủi ro có thể xảy ra.
- 7.3. Thu thập và xử lý các loại dữ liệu cá nhân (bao gồm các dữ liệu cơ bản và dữ liệu nhạy cảm) theo đúng các mục đích và tuân thủ các quy định tại Quy định bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân đã được Công ty đăng tải công khai trên trang thông tin điện tử, ứng dụng, nền tảng bán hàng trực tuyến của Công ty và/hoặc các mẫu Quy định bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân gửi riêng cho từng nhóm đối tượng là khách hàng, đại lý, ứng viên, người lao động,... của Công ty.
- 7.4. Chính sách bảo mật thông tin được công bố công khai trên Hệ thống.

8. KIỂM SOÁT RỦI RO VÀ ĐẢM BẢO AN TOÀN THÔNG TIN

- 8.1. Để kiểm soát rủi ro và đảm bảo an ninh thông tin Hệ thống, Công ty thực hiện các giải pháp, bao gồm:
 - 8.1.2. Triển khai Tường lửa ứng dụng web (Web Application Firewall) tự động xác định và bảo vệ chống lại các cuộc tấn công nhằm vào các trang web của khách hàng được lưu trữ trên Hệ thống;

- 8.1.3. Thực hành các quy tắc để phát hiện và ngăn chặn lưu lượng truy cập độc hại theo tiêu chuẩn OWASP (Open Web Application Security Project) là một danh sách các lỗ hổng bảo mật phổ biến và nguy hiểm nhất trong các ứng dụng web và các đề xuất tương tự;
- 8.1.4. Triển khai các biện pháp bảo vệ khỏi các cuộc tấn công, giúp đảm bảo rằng các trang web của khách hàng và các phần khác của Hệ thống luôn khả dụng;
- 8.1.5. Sử dụng dịch vụ web đảm bảo an toàn thông tin theo tiêu chuẩn quốc tế về quản lý an toàn thông tin-ISO 27001.
- 8.2. Ngoài ra, Công ty còn triển khai các giải pháp bảo mật khác, bao gồm:
 - 8.2.2. Giao thức HTTPS (giao thức truyền tải siêu văn bản an toàn được cài đặt chứng chỉ bảo mật SSL): giúp mã hóa các thông điệp, tăng cường bảo mật và thiết lập kênh kết nối an toàn tới máy chủ;
 - 8.2.3. Kiến trúc vi dịch vụ/Cổng DMZ (Demilitarized Zone): tạo một vùng phân cách giữa người dùng bên ngoài (Internet) và máy chủ, dịch vụ REST (REpresentational State Transfer) đằng sau Cổng DMZ thiết lập trao đổi với nhau một cách an toàn;
 - 8.2.4. Thiết lập phân quyền người dùng bằng cách cho phép người dùng được truy cập và sử dụng một hoặc một nhóm đối tượng tài nguyên xác định;
 - 8.2.5. Mã hóa dữ liệu: mã hóa dữ liệu quan trọng, nhạy cảm theo chuẩn AES 256 (tiêu chuẩn mã hóa dữ liệu an toàn), bảo vệ chống nghe lén, giả mạo và giả mạo tin nhắn.
- 8.3. Tùy theo tình hình hoạt động thực tế và các thay đổi về công nghệ theo từng thời kỳ, Công ty có thể áp dụng các giải pháp công nghệ phù hợp để kiểm soát rủi ro và đảm bảo an toàn thông tin Hệ thống.

9. GIẢI PHÁP XỬ LÝ SỰ CỐ, HỆ THỐNG DỰ PHÒNG

Công ty thực hiện các giải pháp xử lý sự cố và Hệ thống dự phòng, bao gồm:

- 9.1. Giải pháp thiết kế dự phòng cho Hệ thống: Dự phòng cho Hệ thống máy chủ; Dự phòng Hệ thống mạng, đường truyền; Dự phòng Hệ thống tổng đài điện thoại; Dự phòng Hệ thống giao dịch; Dự phòng về nhân sự quản lý Hệ thống.
- 9.2. Vùng cách ly sự cố (Fault Isolation Zones): Hệ thống áp dụng kỹ thuật vùng cách ly sự cố tăng tính khả dụng của Hệ thống. Hệ thống thiết lập trên nền tảng xây dựng các thành phần dự phòng, hoạt động độc lập, song song và nằm riêng trên các khu vực riêng biệt.

- 9.3. Hệ thống sử dụng cấu trúc cách ly lỗi của Vùng sẵn sàng (Availability Zones). Các khu vực bao gồm hai hoặc nhiều Vùng sẵn sàng được thiết kế độc lập. Các Vùng sẵn sàng được phân tách khoảng cách địa lý đủ lớn để phòng tránh trong trường hợp có các mối nguy hại từ môi trường như hỏa hoạn, lũ lụt và lốc xoáy. Mỗi Vùng sẵn sàng có cơ sở hạ tầng vật lý độc lập (kết nối chuyên dụng với nguồn điện tiện ích, nguồn điện dự phòng độc lập, dịch vụ cơ khí độc lập và kết nối mạng độc lập trong và ngoài Vùng sẵn sàng). Mặc dù bị tách biệt về mặt địa lý, các Vùng sẵn sàng nằm trong cùng một khu vực cho phép sao chép dữ liệu đồng bộ mà không ảnh hưởng nhiều đến độ trễ của Hệ thống.
- 9.4. Kiến trúc vi dịch vụ (Microservice Architecture): Hệ thống áp dụng kiến trúc vi dịch vụ nhằm tối ưu hóa khả năng mở rộng và triển khai các dịch vụ đồng thời đảm bảo cách ly lỗi và xử lý lỗi trên một nhóm dịch vụ với năng suất cao nhất, giảm thiểu ảnh hưởng đến các phần còn lại của dịch vụ khác/Hệ thống ở mức thấp nhất.
- 9.5. Giải pháp khôi phục dữ liệu, bao gồm:
- 9.5.2. Đảm bảo dữ liệu được sao chép và sao lưu trong kho lưu trữ dữ liệu của Hệ thống. Thời gian lưu giữ của các bản sao lưu phụ thuộc vào bản chất của dữ liệu. Dữ liệu cũng được sao chép trên các vùng khả dụng và vị trí cơ sở hạ tầng để cung cấp khả năng chịu lỗi cũng như khả năng mở rộng và phục hồi nhanh khi cần thiết.
- 9.5.3. Dữ liệu khách hàng được sao lưu thành nhiều bản sao dữ liệu trực tuyến để bảo vệ dữ liệu ngay lập tức. Tất cả các cơ sở dữ liệu sản xuất đều có không ít hơn 1 bản sao chính và 1 bản sao phụ của dữ liệu trực tiếp tại bất kỳ thời điểm nào.
- 9.5.4. Sử dụng các dịch vụ đám mây để lưu trữ, sao lưu và phục hồi dữ liệu.
- 9.5.5. Tất cả các bản sao lưu sẽ được bảo vệ thông qua:
- Các cơ chế kiểm soát và hạn chế truy cập trên mạng cơ sở hạ tầng của Hệ thống;
 - Danh sách kiểm soát truy cập đến Hệ thống lưu trữ các tập tin sao lưu;
 - Các biện pháp bảo vệ an ninh cơ sở dữ liệu.
- 9.6. Giải pháp khôi phục Hệ thống là điện toán hướng phục hồi (Recovery-Oriented Computing hay ROC). Đây là các phương pháp tiếp cận có Hệ thống để cải thiện khả năng khôi phục, để giảm thiểu thời gian gián đoạn khi xảy ra lỗi. ROC xác định các đặc điểm trong các Hệ thống tăng cường phục hồi. Những đặc điểm này bao gồm:

- Sự cô lập lỗi/sự cố;
- Thiết lập thành dự phòng;
- Khả năng khôi phục các thay đổi trên toàn Hệ thống;
- Khả năng giám sát và xác định tình trạng;
- Khả năng cung cấp chẩn đoán, phục hồi tự động, thiết kế mô-đun;
- Khả năng khởi động/tự khởi động trở lại.

9.7. Kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng định kỳ Hệ thống thể hiện qua quy trình phát triển, phát hành, triển khai liên tục CI CD, kiểm thử tự động như mô tả dưới đây:

- Hệ thống không ngừng cải tiến sản phẩm/dịch vụ thông qua quá trình phát triển phần mềm linh hoạt.
- Được thực thi và đảm bảo chất lượng bởi các kỹ sư chuyên ngành có kiến thức sâu sắc về Hệ thống.
- Nhóm các chuyên viên quản lý sẽ theo dõi, phê duyệt và kiểm soát về tình trạng Hệ thống. Nếu xảy ra lỗi, quá trình khôi phục sẽ được thực hiện ngay lập tức.

9.8. Quy trình kiểm thử tự động bao gồm:

- Bài kiểm tra đơn vị;
- Thử nghiệm tích hợp dựa trên dịch vụ;
- Thử nghiệm tích hợp trên toàn Hệ thống tập trung vào cổng;
- Giám sát tổng hợp.

10. LƯU TRỮ VÀ BIỆN PHÁP XỬ LÝ VI PHẠM ĐỐI VỚI TRƯỜNG HỢP KHÔNG TUÂN THỦ QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

10.1. Quy chế này được lưu trữ tại Phòng Quản lý Sản phẩm và Phòng Kiểm soát Nội bộ.

10.2. Xử lý vi phạm: Mọi hành vi vi phạm quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ, hậu quả và đối tượng vi phạm, sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật và quy định nội bộ của Công ty.

11. CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP

11.1. Cơ chế giải quyết khiếu nại

11.1.2. Trường hợp có khiếu nại, người khiếu nại có quyền khiếu nại qua hotline (028) 3810 0888 hoặc trực tiếp tại các phòng giao dịch của Công ty hoặc gửi văn bản khiếu nại đến trụ sở chính của Công ty. Người khiếu nại trình bày rõ nội dung, lý do khiếu nại và gửi đính kèm các tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại. Trường hợp khiếu nại trực tiếp tại các quầy giao dịch của Công ty, nhân viên tiếp nhận hướng dẫn khách hàng viết đơn khiếu nại hoặc nhân viên tiếp nhận ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu khách hàng ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

11.1.3. Nhân viên tiếp nhận chuyển đơn khiếu nại của khách hàng đến Bộ phận Chăm sóc Khách hàng để thực hiện giải quyết khiếu nại theo quy trình giải quyết khiếu nại của Công ty.

11.2. Cơ chế giải quyết tranh chấp

Trường hợp có tranh chấp xảy ra, các bên cùng nhau giải quyết trên cơ sở thương lượng, hòa giải. Trường hợp không hòa giải được các bên có thể khởi kiện tại tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

12. HIỆU LỰC VÀ SỬA ĐỔI, BỔ SUNG QUY CHẾ

12.1. Quy chế có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành. Công ty, khách hàng, đối tác kinh doanh và các nhân viên trực tiếp tham gia hoạt động đại lý, đại lý có liên quan đến việc kinh doanh bảo hiểm với Công ty thông qua môi trường mạng có nghĩa vụ tuân thủ Quy chế này.

12.2. Quy chế này được công khai trên website <https://e.daiichilife.com.vn> để các bên biết và tuân thủ. Quy chế này có thể được sửa đổi, bổ sung để cập nhật các quy định mới phù hợp với tình hình hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng và theo quy định pháp luật.