

## QUY ĐỊNH VỀ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG/ ONLINE PROVISION OF INSURANCE PRODUCTS POLICY

Quy định về hoạt động cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng ("**Quy định**") này áp dụng cho các Bên gồm Công ty TNHH Bảo hiểm Chubb Việt Nam ("**Chubb Việt Nam**" hoặc "**Công ty**") và bên mua bảo hiểm/khách hàng ("**Khách hàng**") tham gia bảo hiểm trên môi trường mạng.

Online Provision Of Insurance Products Policy applies to the Parties, including Chubb Insurance Vietnam Co., Ltd. ("**Chubb Vietnam**" or the "**Company**") and the policyholder/customer (the "**Customer**") participating in insurance via the online environment.

### A. NGUYÊN TẮC CHUNG/ A. GENERAL PRINCIPAL

#### Điều 1. Thỏa thuận giao dịch/ Article 1. Transaction agreement

- Hợp đồng bảo hiểm được giao kết toàn bộ hoặc một phần trên môi trường mạng sẽ có hiệu lực pháp lý đối với các Bên.

*The insurance policy entered into in whole or in part in the online environment shall have legal effect with respect to the Parties.*

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

*The forms of providing insurance products in the online environment include:*

- Cổng/Trang thông tin điện tử của Công ty/ *The Company's portal/website;*
- 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/ *The Company's insurance agents' applications installed on internet-connected electronic devices that allow customers to access and purchase the Company's insurance products in the online environment.*

(Sau đây gọi chung là "**Ứng dụng**")/ *Hereinafter collectively referred to as the "Application"*

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.

*Depending on the insurance product, the Company's provision of insurance products in the online environment may be carried out entirely online, or may be carried out partly online. The Company's provision of insurance products and customers' participation in such products in the online environment are conducted entirely on a voluntary, equal, public, transparent basis and in compliance with applicable laws.*

Sản phẩm bảo hiểm là các sản phẩm bảo hiểm phi nhân thọ 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.

*The insurance products are the Company's non-life insurance products provided in the online environment. These are lawful products developed and implemented by the Company in accordance with applicable laws.*

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.

*The parties participating in transactions in the online environment shall ensure that they have full legal capacity and capacity for civil acts. Each party is responsible for understanding the legal provisions governing its rights and obligations, and for complying with such provisions as well as the contents of this Policy and other regulations and policies publicly posted by the Company on its website.*

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.

*The list of insurance products and the process for providing insurance products in the online environment may be updated, amended, or supplemented by the Company from time to time.*

3. Danh mục các dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm và hình thức cung cấp trên môi trường mạng/ *List of insurance services and products, and the forms of provision on the online environment*

| <b>STT<br/>No</b> | <b>Sản phẩm/ Dịch vụ<br/>Products/Services</b>                       | <b>Trang web/ Ứng dụng<br/>Website/Applications</b>                                                                                   |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                 | Bảo hiểm Du lịch<br><i>Travel insurance</i>                          | <a href="https://www.chubbtravelinsurance.com.vn/cti/vn-en/home.html">https://www.chubbtravelinsurance.com.vn/cti/vn-en/home.html</a> |
|                   |                                                                      | Techcombank Mobile                                                                                                                    |
|                   |                                                                      | Traveloka <a href="https://www.traveloka.com/en-vn">https://www.traveloka.com/en-vn</a>                                               |
|                   |                                                                      | Agoda <a href="https://www.agoda.com">https://www.agoda.com</a>                                                                       |
|                   |                                                                      | Cebu <a href="https://www.cebupacificair.com/en-PH/">https://www.cebupacificair.com/en-PH/</a>                                        |
|                   |                                                                      | Ví VNPAY – Ví của Gia đình                                                                                                            |
| 2                 | Bảo hiểm Tai nạn cá nhân<br><i>Personal Accident</i>                 | <a href="#">Personal Accident: Welcome (chubb.com)</a>                                                                                |
|                   |                                                                      | Techcombank Mobile App                                                                                                                |
| 3                 | Bảo hiểm Tai nạn cá nhân theo Nhóm<br><i>Group Personal Accident</i> | Grab App                                                                                                                              |
|                   |                                                                      | Ví VNPAY – Ví của Gia đình                                                                                                            |

## **Điều 2. Cung cấp thông tin phục vụ giao dịch/ Article 2. Provision of information in service of transactions**

1. Công ty có trách nhiệm cung cấp cho Khách hàng chính xác, đầy đủ và cập nhật các thông tin về sản phẩm bảo hiểm, bao gồm nhưng không giới hạn, các quyền lợi bảo hiểm, phí bảo hiểm, quy tắc, điều kiện, điều khoản bảo hiểm và các thông tin khác phục vụ cho việc giao kết hợp đồng bảo hiểm. Các thông tin trên có thể do Công ty cung cấp thông qua Ứng dụng. 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.

*The Company is responsible for providing Customers with accurate, complete, and up-to-date information about the insurance products, including but not limited to the insurance benefits, premiums, insurance rules, conditions, terms, and other information necessary for entering into the insurance policy. Such information may be provided by the Company through the Application. The Company shall comply with its commitments, responsibilities, and the provisions set out in this Policy when providing insurance products to Customers in the online environment. In the event that the Company breaches any of its regulations or obligations, the Company shall be liable to the Customer in accordance with applicable law.*

2. Yêu cầu bảo hiểm, điều kiện, điều khoản, quy tắc bảo hiểm và giấy chứng nhận bảo hiểm là bộ phận không tách rời của hợp đồng bảo hiểm giữa Khách hàng với Công ty. Trong mọi trường hợp, quy định trong hợp đồng bảo hiểm sẽ luôn được ưu tiên áp dụng nếu có bất kỳ sự khác biệt nào với các thông tin được cung cấp trên Ứng dụng.

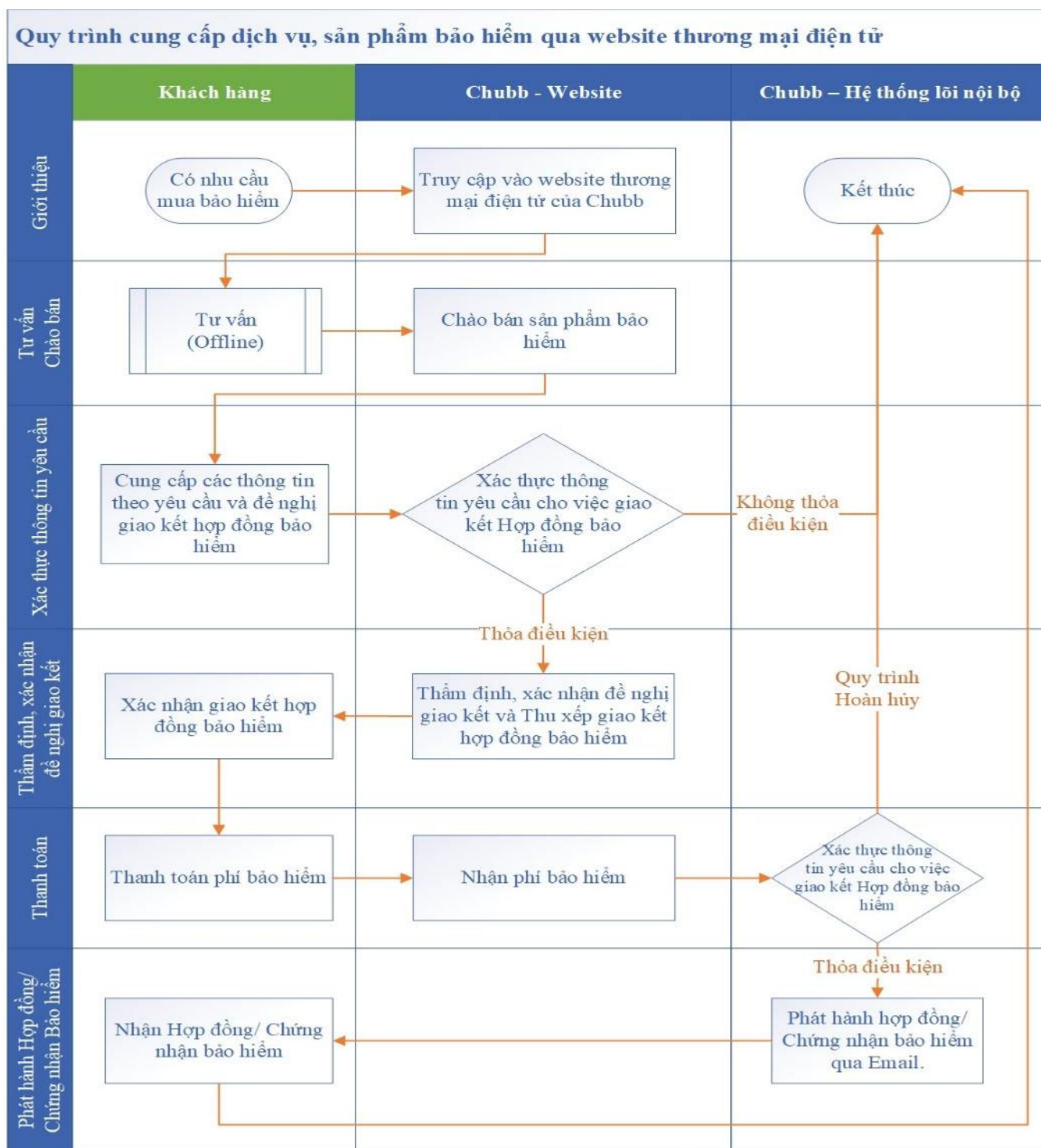
*Claim form, terms and conditions, wording and certificates of insurance are an integral part of the insurance policy between the Company and the Customer. In the event of any discrepancy with the information provided on the Application, provisions of the insurance policy shall prevail.*

3. Khách hàng tham gia các dịch vụ 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. Khách hàng có quyền đồng ý hoặc không đồng ý việc mua bảo hiểm sau khi đã đọc kỹ và hiểu rõ Quy định này và các tài liệu liên quan đến sản phẩm bảo hiểm khác do Công ty cung cấp. Khách hàng đồng ý mua (các) sản phẩm bảo hiểm do Công ty cung cấp trên môi trường mạng được xem là đã đồng ý với 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 quy định của pháp luật hiện hành trong trường hợp khách hàng không tuân thủ Quy định này.

*Customers participating in the insurance services provided by the Company in the online environment are responsible for reading, understanding, and complying with the provisions of this Policy. Customers have the right to agree or not agree to purchase insurance after carefully reading and fully understanding this Policy and other documents related to the insurance product provided by the Company. By agreeing to purchase the insurance product(s) offered by the Company online, the Customer is deemed to have accepted this Policy. The Company has the right to refuse to provide products and services and to take legal measures in accordance with applicable law in the event that the Customer fails to comply with this Policy.*

### **Điều 3. Quy trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ qua môi trường mạng/ Article 3. Process for providing products and services through the online environment**

- 1. Quy trình cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm qua website thương mại điện tử/ Process for providing insurance services and products via the e-commerce website**



### Bước 1: Giới thiệu/ *Step 1: Introduction*

Khách hàng có nhu cầu mua sản phẩm bảo hiểm truy cập vào một trong các website thương mại điện tử của Công ty TNHH Bảo hiểm Chubb Việt Nam. Hiện tại, Chubb Việt Nam đang có hai (2) website cung cấp các sản phẩm bảo hiểm sức khỏe và thân thể như sau/ *Customers who wish to purchase insurance products may access one of the e-commerce websites of Chubb Vietnam Co., Ltd.. Currently, the Company has two (2) websites providing personal accident and health insurance products as follows:*

- <https://www.chubbtravelinsurance.com.vn/>

- <https://apac.studio.chubb.com/v2/vn/chubb/pa/pweb-ipa/vn-VN>

Khách hàng có thể tìm hiểu thêm thông tin giới thiệu sản phẩm trong các mục "**Xem thêm thông tin**", "**Các câu hỏi thường gặp**", "**Tìm hiểu thêm**" / *Customers may find additional product introduction information in the "View more information", "Frequently Asked Questions" and "Learn more" sections.*

## **Bước 2: Tư vấn chào bán/ Step 2: Sales consultation and offer**

Tư vấn (Offline): Khách hàng có thể liên hệ đến số (84) (8) 3910 7260 để được tư vấn. Trước khi đăng ký tham gia bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào của Chubb, Quý khách hàng vui lòng xác nhận rằng Quý khách hàng đã được tư vấn hoặc đã tìm kiếm lời khuyên độc lập từ một người tư vấn có trình độ. Quý khách hàng đồng ý là người chịu trách nhiệm duy nhất để đảm bảo rằng sản phẩm này phù hợp với nhu cầu của mình. Chào bán sản phẩm: Sau khi truy cập website thương mại điện tử của Công ty, các sản phẩm được thiết lập sẵn trên website sẽ được chào bán đến khách hàng. Khách hàng lựa chọn các sản phẩm, chương trình, quyền lợi phù hợp với nhu cầu của mình. / *Consultation (Offline): Customers may contact (84) (8) 3910 7260 for consultation. Before registering for any product or service of the Company, please confirm that you have received advice or have sought independent advice from a qualified consultant. You agree that you are solely responsible for ensuring that this product is suitable for your needs.*

## **Bước 3: Xác thực thông tin yêu cầu/ Step 3: Verification of requested information**

Website sẽ yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin liên hệ và các thông tin về người được bảo hiểm, đối tượng bảo hiểm. Nếu đồng ý tham gia bảo hiểm, khách hàng khai báo các thông tin theo yêu cầu và bấm xác nhận để gửi yêu cầu đề nghị giao kết hợp đồng / *The website will require customers to provide contact information and information about the insured person and the insured subject matter. If the customer agrees to participate in the insurance, the customer shall declare the required information and click confirm to submit the request for entering into the contract.*

Sau đó, Website sẽ xác thực các thông tin của khách hàng theo các thông số và điều kiện được thiết lập sẵn / *Thereafter, the website will verify the customer's information according to the pre-set parameters and conditions:*

- Trường hợp chưa đúng yêu cầu sẽ được thông báo nhập lại tại các trường yêu cầu / *If the requirements are not met, the customer will be notified to re-enter the information in the required fields.*
- Trường hợp không thỏa các điều kiện về đối tượng bảo hiểm, website sẽ thông báo kết thúc quy trình mua bảo hiểm / *If the insured subject does not satisfy the conditions, the website will notify the customer that the insurance purchase process has ended.*
- Trường hợp các thông tin đã thỏa điều kiện, Website sẽ đi đến bước tiếp theo / *If the information satisfies the conditions, the website will proceed to the next step.*

## **Bước 4: Thẩm định, xác định đề nghị giao kết/ Step 4: Underwriting and determination of the offer to enter into the contract**

Website và hệ thống lõi của Công ty sẽ tiến hành thẩm định và xác nhận lại đề nghị giao kết hợp đồng bảo hiểm của khách hàng để thu xếp giao kết hợp đồng. Sau đó, website sẽ hiển thị lại toàn bộ thông tin dự thảo của hợp đồng bảo hiểm để khách hàng xác nhận lại việc giao kết hợp đồng bảo hiểm. / *The website and the Company's core system will conduct underwriting and reconfirm the customer's proposal to enter into the insurance policy in order to arrange the contract conclusion. Thereafter, the website will display the entire draft insurance policy information again for the customer to reconfirm the conclusion of the insurance policy.*

## **Bước 5: Thanh toán/ Step 5: Payment**

Website sẽ hiển thị trang thanh toán để khách hàng chọn phương thức thanh toán và nhập thông tin thanh toán sau đó tiến hành thanh toán phí bảo hiểm. Sau khi nhận được phí bảo hiểm, Website sẽ gửi các thông tin hợp đồng bảo hiểm vừa giao kết về Hệ thống lõi nội bộ của Công ty để phát hành Hợp đồng/ Chứng nhận bảo hiểm. / *The website will display the payment page for the customer to select a payment method and enter payment*

*information, and then proceed to pay the insurance premium. After receiving the premium, the website will send the information of the insurance policy just concluded to the Company's internal core system for issuance of the insurance policy/certificate.*

**Bước 6: Phát hành Hợp đồng/ Chứng nhận bảo hiểm/ *Step 6: Issuance of the Insurance policy/Certificate***

Sau khi hệ thống lõi nội bộ của Công ty nhận được thông tin từ Website sẽ xác thực lại thông tin của hợp đồng bảo hiểm/ *After the Company's internal core system receives the information from the Website, it will re-verify the insurance policy information.:*

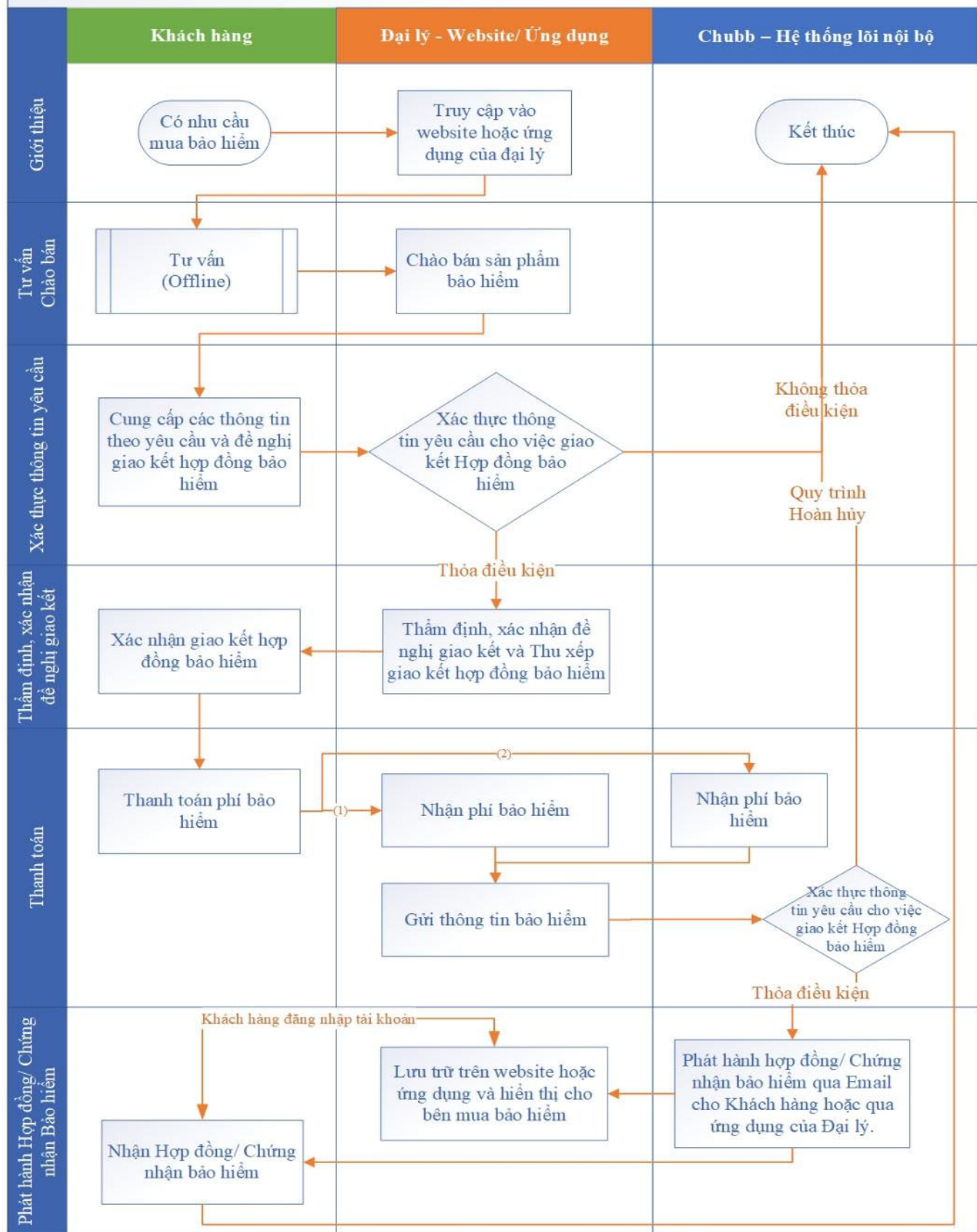
- Nếu thỏa điều kiện sẽ tự động phát hành và gửi Hợp đồng/ Chứng nhận bảo hiểm qua email cho khách hàng/ *If the conditions are satisfied, the Insurance Policy/Certificate will be automatically issued and sent to the customer by email..*
- Nếu không thỏa điều kiện sẽ hoàn phí bảo hiểm cho khách hàng và hủy hợp đồng bảo hiểm (theo quy trình và quy định hoàn hủy của Chubb)/ *If the conditions are not satisfied, the premium will be refunded to the customer and the insurance policy will be cancelled (in accordance with the Company's refund and cancellation procedures and regulations).*

Khách hàng sẽ/ *The customer shall:*

- Nhận được Hợp đồng/ Giấy chứng nhận qua email, hoặc/ *Receive the Insurance policy/Certificate by email, or*
- Được hoàn phí bảo hiểm theo quy trình của Chubb/ *Receive a premium refund in accordance with the Company's procedures.*

**2. Quy trình cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm qua Website/ ứng dụng của đại lý bảo hiểm/ *The process of providing insurance services and products via Website/ application of insurance agents***

## Quy trình cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm qua Đại lý bảo hiểm



**Bước 1: Giới thiệu/ Step 1: Introduction**

Khách hàng truy cập vào một trong các website thương mại điện tử hoặc ứng dụng của các đại lý bảo hiểm được ủy quyền bán sản phẩm của Công ty TNHH Bảo hiểm Chubb Việt Nam. Khách hàng có thể tìm hiểu thêm thông tin giới thiệu sản phẩm trong các mục Thông tin sản phẩm trong các website hoặc ứng dụng./ *Customers visit one of the e-commerce websites or applications of insurance agents authorized to sell products of Chubb Insurance Vietnam Limited. Customers can get more product introduction information in the product information sections in websites or applications.*

**Bước 2: Tư vấn chào bán/ Step 2: Offering consultation**

Tư vấn (Offline): Khách hàng có thể liên hệ đến số hotline trong website hoặc ứng dụng của đại lý để được tư vấn.

Trước khi đăng ký tham gia bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào của Công ty, Quý khách hàng vui lòng xác nhận rằng Quý khách hàng đã được tư vấn hoặc đã tìm kiếm lời khuyên độc lập từ một người tư vấn có trình độ. Quý khách hàng đồng ý là người chịu trách nhiệm duy nhất để đảm bảo rằng sản phẩm này phù hợp với nhu cầu của mình. Chào bán sản phẩm: Sau khi truy cập, các sản phẩm bảo hiểm được thiết lập sẵn trên website hoặc ứng dụng của đại lý sẽ được chào bán đến khách hàng. Khách hàng lựa chọn các sản phẩm, chương trình, quyền lợi phù hợp với nhu cầu của mình./ *Consulting (Offline): Customers can contact the hotline number in the Agent's website or application for advice. Before applying for any the Company's products or services, please confirm that you have been consulted or have sought independent advice from a qualified consultant. You agree to be solely responsible for ensuring that this product is suitable for your needs. Product offering: After accessing, insurance products that are pre-set on the agent's website or application will be offered for sale to customers. Customers choose products, programs, and benefits that suit their needs*

**Bước 3: Xác thực thông tin yêu cầu/ Step 3: Verify the required information**

Website/ ứng dụng của đại lý sẽ yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin liên hệ và các thông tin về người được bảo hiểm, đối tượng bảo hiểm. Nếu đồng ý tham gia bảo hiểm, khách hàng khai báo các thông tin theo yêu cầu và bấm xác nhận để gửi yêu cầu đề nghị giao kết hợp đồng. Sau đó, Website/ ứng dụng của đại lý sẽ xác thực các thông tin của khách hàng theo các thông số và điều kiện được thiết lập sẵn/ *The agent's website/application will ask customers to provide contact information and information about the insured and the insured. If you agree to participate in insurance, you can declare the required information and click confirm to send a request to sign a contract. After that, the agent's website/application will authenticate the customer's information according to the pre-set parameters and conditions:*

- Trường hợp chưa đúng yêu cầu sẽ được thông báo nhập lại tại các trường yêu cầu./ *In case the requirements are not met, they will be notified to re-enter at the required fields.*
- Trường hợp không thỏa các điều kiện về đối tượng bảo hiểm, website/ ứng dụng sẽ thông báo kết thúc quy trình mua bảo hiểm./ *In case the conditions on the insured object are not met, the website/application will announce the end of the insurance purchase process.*
- Trường hợp các thông tin đã thỏa điều kiện, website/ ứng dụng sẽ đi đến bước tiếp theo./ *In case the information meets the conditions, the website/application will go to the next step.*

**Bước 4: Thẩm định, xác định đề nghị giao kết/ Step 4: Appraisal and determination of the proposal for conclusion**

Website/ ứng dụng của đại lý sẽ tiến hành thẩm định và xác nhận lại đề nghị giao kết hợp đồng bảo hiểm của khách hàng để thu xếp giao kết hợp đồng. Sau đó, website sẽ hiển thị lại toàn bộ thông tin dự thảo của hợp đồng bảo hiểm để khách hàng xác nhận lại việc giao kết hợp đồng bảo hiểm (nếu có)./ *The agent's website/application will conduct appraisal and reconfirm the customer's proposal to enter into an Insurance Policy to arrange the conclusion of the contract. After that, the website will display all the draft information of the Insurance Policy again for customers to reconfirm the conclusion of the Insurance Policy (if any).*

### **Bước 5: Thanh toán/ Step 5: Payment**

Tùy thuộc vào các Website hoặc ứng dụng khác nhau của các đại lý bảo hiểm, khách hàng có thể sẽ thanh toán qua 1 trong 2 hình thức sau/ *Depending on the different websites or applications of insurance agents, customers may pay through 1 of the following 2 forms:*

(1) Website/ ứng dụng của đại lý sẽ hiển thị trang thanh toán để khách hàng chọn phương thức thanh toán và nhập thông tin thanh toán sau đó tiến hành thanh toán phí bảo hiểm, hoặc / *The agent's website/application will display a payment page for customers to select a payment method and enter their payment information, then proceed to pay the premium, or*

(2) sẽ chuyển hướng sang cổng thanh toán của Chubb để tiến hành thanh toán phí bảo hiểm. Sau khi cổng thanh toán của Chubb nhận được phí sẽ gửi thông báo về hệ thống của đại lý. / *will be redirected to the Company's payment gateway to proceed with the premium payment. Once the Chubb payment gateway receives the fee, it sends a notification to the Agent's system.*

Sau khi nhận được phí bảo hiểm, Website/ ứng dụng của đại lý sẽ gửi các thông tin hợp đồng bảo hiểm vừa giao kết về Hệ thống lõi nội bộ của Chubb để phát hành Hợp đồng/ Chứng nhận bảo hiểm/ *After receiving the premium, the agent's website/application will send the information of the newly signed Insurance Policy to the Company's internal core system to issue the policy/certificate.*

### **Bước 6: Phát hành Hợp đồng/ Chứng nhận bảo hiểm/ Step 6: Issue the Policy/Certificate of Insurance**

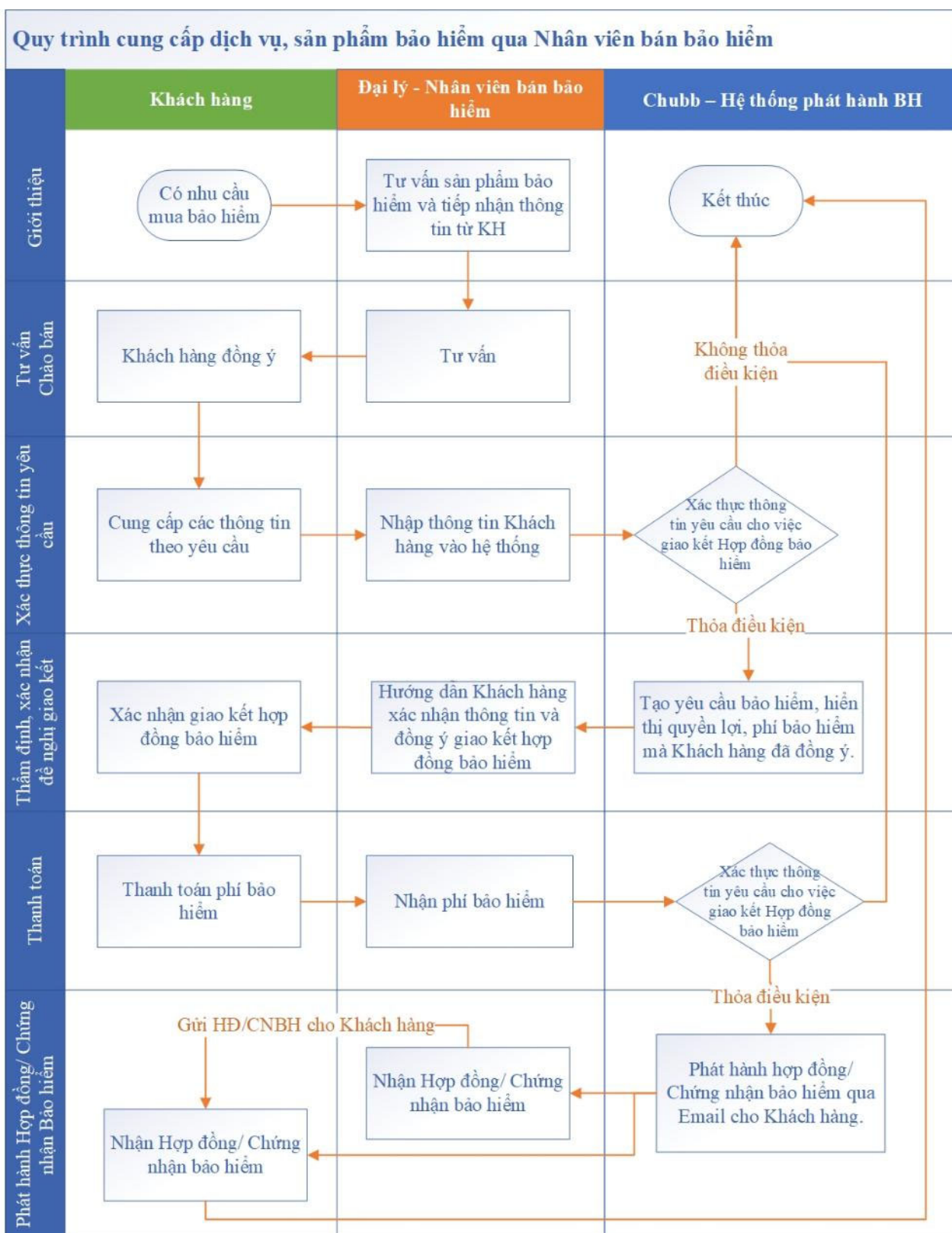
Sau khi hệ thống lõi nội bộ của Công ty nhận được thông tin bảo hiểm từ hệ thống của đại lý sẽ xác thực lại thông tin của hợp đồng bảo hiểm/ *After the Company's internal core system receives the insurance information from the agent's system, it will re-validate the information of the insurance policy:*

- Nếu thỏa điều kiện sẽ tự động phát hành Hợp đồng/ Chứng nhận bảo hiểm qua website/ ứng dụng của đại lý để hiển thị cho khách hàng hoặc gửi qua email trực tiếp cho khách hàng./ *If the conditions are met, the insurance policy/certificate will be automatically issued via the agent's website/application to display to customers or sent via email directly to customers*
- Nếu không thỏa điều kiện sẽ hoàn phí bảo hiểm cho khách hàng và hủy hợp đồng bảo hiểm (theo quy trình và quy định hoàn hủy của Công ty)./ *If the conditions are not met, the premium will be refunded to the customer and the insurance policy will be canceled (according to the Company's cancellation process and regulations).*

Khách hàng sẽ:/ *Customer shall:*

- Nhận được Hợp đồng/ Giấy chứng nhận qua email, hoặc/ *Receive the Policy/Certificate of Insurance via email, or*
- Tra cứu, lưu trữ Hợp đồng/ Giấy chứng nhận trên website/ ứng dụng của đại lý bảo hiểm, hoặc/ *Lookup and store Policy/Certificates on the insurance agent's website/application, or*
- Được hoàn phí bảo hiểm theo quy trình của Chubb/ *Get your premium refunded according to Chubb's process.*

### **3. Quy trình cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm qua Đại lý bảo hiểm/ The process of providing insurance services insurance agent**



### Bước 1: Giới thiệu/ Step 1: Introduction

Khách hàng gặp trực tiếp Nhân viên bán bảo hiểm của đại lý được ủy quyền bán sản phẩm của Công ty TNHH Bảo hiểm Chubb Việt Nam. Nhân viên bán bảo hiểm tư vấn sản phẩm bảo hiểm và tiếp nhận thông tin từ khách hàng/ *The customer meets in person with the insurance agent of an agency authorized to sell products of Chubb*

*Vietnam Co., Ltd. . The sales staff provides advice on the insurance product and collects information from the customer.*

**Bước 2: Tư vấn chào bán/ Step 2: Sales consultation and offer**

Tư vấn: Nhân viên bán bảo hiểm tư vấn sản phẩm bảo hiểm. Trước khi đăng ký tham gia bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào của Công ty, Quý khách hàng vui lòng xác nhận rằng Quý khách hàng đã được tư vấn hoặc đã tìm kiếm lời khuyên độc lập từ một người tư vấn có trình độ. Quý khách hàng đồng ý là người chịu trách nhiệm duy nhất để đảm bảo rằng sản phẩm này phù hợp với nhu cầu của mình. Chào bán sản phẩm: Sau khi được tư vấn và chào bán các sản phẩm/ gói sản phẩm, khách hàng lựa chọn các sản phẩm, chương trình, quyền lợi phù hợp với nhu cầu của mình./ *Consultation: The insurance sales staff advises on the insurance product. Before registering for any product or service, please confirm that you have been advised or have sought independent advice from a qualified adviser. You agree that you are solely responsible for ensuring that this product meets your needs. Product offer: After being advised and offered the products/package products, the customer selects the products, programs, and benefits that suit their needs.*

**Bước 3: Xác thực thông tin yêu cầu/ Step 3: Verification of request information**

Nhân viên bán bảo hiểm sẽ yêu cầu khách hàng cung cấp các thông tin liên hệ và các thông tin về người được bảo hiểm, đối tượng bảo hiểm. Nếu đồng ý tham gia bảo hiểm, khách hàng khai báo các thông tin theo yêu cầu để yêu cầu, đề nghị giao kết hợp đồng. Sau đó, nhân viên bán bảo hiểm sẽ nhập thông tin khách hàng vào hệ thống phát hành bảo hiểm của Chubb để hệ thống xác thực thông tin theo các thông số và điều kiện được thiết lập sẵn/ *The insurance sales staff will request the customer to provide contact information and information about the insured person and the insured object. If the customer agrees to participate in insurance, the customer declares the required information to request and propose the conclusion of the contract. The insurance sales staff will then enter the customer's information into Chubb's insurance issuance system for the system to verify the information according to the pre-set parameters and conditions::*

- Trường hợp chưa đúng yêu cầu sẽ được thông báo nhập lại tại các trường yêu cầu./ *If the information does not meet the requirements, the customer will be notified to re-enter the required fields.*
- Trường hợp không thỏa các điều kiện về đối tượng bảo hiểm, hệ thống sẽ thông báo kết thúc quy trình mua bảo hiểm./ *If the conditions regarding the insured object are not satisfied, the system will notify the customer that the insurance purchase process has ended.*
- Trường hợp thỏa điều kiện, hệ thống sẽ đi đến bước tiếp theo./ *If the conditions are satisfied, the system will proceed to the next step.*

**Bước 4: Thẩm định, xác định đề nghị giao kết/ Step 4: Underwriting and determination of the proposal to enter into the insurance**

Hệ thống sẽ tạo yêu cầu bảo hiểm, hiển thị quyền lợi, phí bảo hiểm mà Khách hàng đã đồng ý. Sau đó, nhân viên bán bảo hiểm hướng dẫn khách hàng xác nhận thông tin và đồng ý giao kết hợp đồng bảo hiểm./ *The system will create the insurance request and display the benefits and premium that the customer has agreed to. The insurance sales staff will then guide the customer to confirm the information and agree to enter into the insurance policy.*

**Bước 5: Thanh toán/ Step 5: Payment**

Khách hàng thanh toán trực tiếp cho nhân viên bán bảo hiểm. Sau khi nhận được phí bảo hiểm, nhân viên bán bảo hiểm sẽ gửi các thông tin hợp đồng bảo hiểm vừa giao kết về hệ thống phát hành bảo hiểm của Chubb để phát hành Hợp đồng/ Chứng nhận bảo hiểm./ *The customer makes payment directly to the insurance sales staff. Upon receipt of the premium, the insurance sales staff will send the policy information for the newly concluded insurance policy to the Company's insurance issuance system for issuance of the Insurance Policy/Certificate.*

#### **Bước 6: Phát hành Hợp đồng/ Chứng nhận bảo hiểm/ *Step 6: Issuance of the Insurance Policy/Certificate***

Sau khi hệ thống nhận được thông tin bảo hiểm từ nhân viên bán bảo hiểm của đại lý sẽ xác thực lại thông tin của hợp đồng bảo hiểm/ *After the system receives the insurance information from the agency's insurance sales staff, it will re-verify the contract information:*

- Nếu thỏa điều kiện sẽ tự động phát hành Hợp đồng/ Chứng nhận bảo hiểm qua hệ thống cho nhân viên bán bảo hiểm của đại lý để gửi cho khách hàng hoặc gửi qua email trực tiếp cho khách hàng./ *If the conditions are satisfied, the Insurance Policy/Certificate will be automatically issued through the system to the agency's insurance sales staff for delivery to the customer, or sent directly to the customer by email.*
- Nếu không thỏa điều kiện sẽ hoàn phí bảo hiểm cho khách hàng và hủy hợp đồng bảo hiểm (theo quy trình và quy định hoàn hủy của Công ty)./ *If the conditions are not satisfied, the premium will be refunded to the customer and the insurance policy will be cancelled (in accordance with the Company's refund and cancellation procedures and regulations).*

Khách hàng sẽ/ *The customer will:*

- Nhận được Hợp đồng/ Giấy chứng nhận qua email, hoặc/ *Receive the Insurance Policy/Certificate by email, or*
- Nhận được Hợp đồng/ Giấy chứng nhận qua nhân viên bán bảo hiểm của đại lý, hoặc/ *Receive the Insurance Policy/Certificate through the agency's insurance sales staff, or*
- Được hoàn phí bảo hiểm theo quy trình của Chubb./ *Receive a premium refund in accordance with Chubb's procedures.*

#### **Điều 4. Cách thức thể hiện sự đồng ý/ *Article 4. Method of expressing consent***

1. Sự đồng ý của Khách hàng trong quá trình thực hiện giao dịch trên môi trường mạng phải được thể hiện một cách cụ thể, rõ ràng phù hợp với quy định pháp luật về giao dịch trực tuyến, và có giá trị pháp lý đối với các bên liên quan. Hợp đồng bảo hiểm chỉ có hiệu lực nếu Khách hàng thể hiện sự đồng ý theo quy định của Điều này.  
*The consent of the Customer in the process of performing online transactions must be expressed in a specific and clear manner in accordance with laws and regulations on electronic transactions, and be valid for all related parties. The insurance policy is effective only if the Customer shows his/her consent in accordance with this Article.*
2. Sự đồng ý của Khách hàng trong quá trình thực hiện giao dịch 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, cú pháp đồng ý thể hiện trên tin nhắn/thư điện tử được gửi từ số điện thoại/địa chỉ email được đăng ký với Công ty (hoặc người đại diện hợp pháp của Công ty), các thiết lập kỹ thuật đồng ý hoặc các dạng thức khác phù hợp với quy định của pháp luật.  
*The consent of the Customer in the process of performing online transactions may be shown by ticking the box "agree" or an equivalent word expressing consent, consent syntax shown on a message/e-mail sent from the phone number/email address registered with the Company(or its lawful representative), consent technical settings or other forms in accordance with the law.*
3. Sự đồng ý giao kết hợp đồng bảo hiểm của Công ty được thể hiện bằng việc cấp cho Khách hàng bằng chứng giao kết hợp đồng có xác nhận bằng chữ ký của người đại diện có thẩm quyền và đóng dấu của Công ty. Công ty có quyền lựa chọn sử dụng chữ ký số hoặc chữ ký dưới dạng thức khác thể hiện trên bằng chứng giao kết hợp đồng. Để làm rõ, Công ty chỉ chịu trách nhiệm với các hợp đồng bảo hiểm do Công ty giao kết được phát hành từ Ứng dụng.  
*the Company's consent to execute the insurance policy is shown by providing the Customer with a proof of contract execution certified by the Company's authorized signatory and stamp. The Company at its own*

*discretion may use an electronic signature or a signature in other forms on the proof of contract execution. For clarity, the Company is only liable for insurance policies executed by the Company issued from the Application.*

- Khách hàng có trách nhiệm xác nhận việc đã nhận được bằng chứng giao kết hợp đồng (dưới hình thức giấy chứng nhận bảo hiểm hoặc hình thức khác bằng văn bản) do Công ty cung cấp. Khách hàng được coi là đã nhận hợp đồng bảo hiểm khi Công ty đã gửi hợp đồng bảo hiểm/giấy chứng nhận bảo hiểm vào thư điện tử/tài khoản của Khách hàng trên Ứng dụng.

*It is the Customer's responsibility to confirm the receipt of the proof of contract (in the form of a certificate of insurance or otherwise in writing) provided by the Company. The Customer is deemed to have received the insurance policy when the Company has sent the insurance policy/certificate of insurance to the Customer's email box/account on the Application.*

## **Điều 5. Các rủi ro trên môi trường mạng/ Article 5. Risk in the cyberspace**

- Các Bên thừa nhận và chấp nhận rủi ro có thể xảy ra trong quá trình thực hiện giao dịch trên môi trường mạng, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

*The Parties acknowledge and accept the risks that may occur in the process of performing online transactions, including but not limited to:*

- 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;  
*The service is suspended, interrupted, delayed or not performed, or provided information is false or not recorded due to inconvenience, delay, interruption, failure of the Application or a related third party's service(s).*
- 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.  
*The service providing system is illegally attacked, compromised, or controlled by viruses, worms or other malicious software, systems or elements.*
- Việc giao dịch được thực hiện bởi các tài khoản giả mạo, mạo danh, hoặc được thực hiện bởi người không có thẩm quyền;  
*The transaction is performed by fake or impersonating accounts or by an unauthorized person.*
- 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.  
*Data is lost, stolen or unauthorizedly disclosed, or leaked to a third party due to malfunctions, breakdowns, or loss of control of the service providing system.*
- 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 Công ty hoặc đối tác/người đại diện hợp pháp của Công ty.  
*The information displayed on the Application is edited, replaced, or deleted by a third party without the consent of the Company or its partner/lawful representative.*

- Công ty 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. Tuy nhiên, Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với các tổn thất, thiệt hại, dù trực tiếp hoặc gián tiếp, mà khách hàng phải gánh chịu mà không phải do lỗi (bất kể là cố ý hay vô ý) của Công ty hoặc hoàn toàn nằm ngoài sự kiểm soát của Công ty (bao gồm nhưng không giới hạn ở sự kiện bất khả kháng, trở ngại khách quan theo quy định của Bộ luật Dân sự).

*The Company shall take necessary and reasonable measures to the extent possible to limit risks that may arise when providing products and services in cyberspace. However, the Company shall not be liable for any loss or*

*damage, whether direct or indirect, suffered by the Customer through no fault (whether intentional or unintentional) of the Company or completely beyond the control of the Company (including but not limited to force majeure events, objective hindrance as prescribed by the Civil Code).*

3. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật và bảo đảm an toàn cho tài khoản, tên đăng nhập, mật khẩu, mã xác thực, dấu hiệu nhận diện bằng sinh trắc học, số điện thoại, hộp thư điện tử và các phương tiện khác được dùng cho mục đích giao kết, thực hiện Hợp đồng bảo hiểm với Công ty; không để các thông tin, tài sản này bị sử dụng trái phép bởi bên thứ ba; và thông báo ngay cho Công ty nếu phát hiện các thông tin, tài sản này bị lộ hoặc bị sử dụng trái phép.

*The Customer shall keep secure his/her account, username, password, authentication code, biometric identifiers, phone number, email address and other means which are used for the purpose of executing and performing the insurance policy with the Company; not allow this information and property to be used illegally by any third party; and immediately notify the Company if it is found that this information or property has been disclosed or used illegally.*

4. Bất kể các quy định khác trong hợp đồng bảo hiểm, Công ty sẽ chỉ chịu trách nhiệm bồi thường đối với các thiệt hại trực tiếp phát sinh từ hành vi của Công ty, và không bao gồm các thiệt hại gián tiếp, thiệt hại mang tính hệ quả từ thiệt hại trực tiếp mà khách hàng phải gánh chịu.

*Notwithstanding any other provisions in this insurance policy, the Company shall be liable only for direct damage arising from the Company's conduct, and shall not include indirect damage, consequential damage resulting from direct damage suffered by the Customer.*

## **Điều 6. Khai báo thông tin, liên hệ/ Article 5. Declaration of information, communication**

1. Khách hàng tại đây cam kết và đồng ý rằng:

*The Customer hereby warrants and agrees that:*

- a) Công ty có thể gửi hợp đồng bảo hiểm, sửa đổi bổ sung hợp đồng bảo hiểm, thông tin/thông báo liên quan đến hợp đồng bảo hiểm đến địa chỉ thư điện tử (email)/số điện thoại/tài khoản của Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm có trên Ứng dụng. Bất kỳ thông tin Công ty nhận được từ email/số điện thoại/tài khoản của Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm sẽ được coi là đã được xác nhận và gửi hợp pháp bởi Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm.

*the Company may send the insurance policy, endorsements, insurance policy-related information/notices to the email address/phone number/account of the Policyholder/the Insured available on the Application. Any information the Company receives from the email/telephone number/account of the Policyholder/the Insured shall be deemed to have been duly confirmed and sent by the Policyholder/the Insured.*

- b) Toàn bộ các thông tin, tài liệu, dữ liệu đã và sẽ được cung cấp/kê khai cho Công ty (gọi chung là “thông tin”) là chính xác, đầy đủ và cập nhật. Công ty có quyền, nhưng không có nghĩa vụ, xác minh tính cập nhật, đầy đủ, chính xác, hợp pháp của các thông tin đó và chỉ có nghĩa vụ sửa đổi nếu Khách hàng có yêu cầu hoặc trong trường hợp bắt buộc theo quy định của pháp luật. Bất kỳ sự không cập nhật, không đầy đủ, không chính xác, không hợp pháp của thông tin có thể dẫn đến việc hợp đồng bảo hiểm bị chấm dứt, bị hủy bỏ, bị từ chối giải quyết bồi thường.

*All information, documents and data which were and will be provided/declared to the Company (collectively referred to as "information") are accurate, complete and up-to-date. the Company has the right, but no obligation, to verify the up-to-dateness, completeness, accuracy and legality of such information and is obliged to amend it only if requested by the Customer or as required by law. Any outdatedness, incompleteness, inaccuracy, or illegality of the information may result in the insurance policy being terminated, cancelled, or claim may be declined.*

- c) Tất cả các tổ chức/cá nhân là chủ thể dữ liệu/bên sở hữu thông tin được kê khai/cung cấp đã cho phép và ủy quyền hợp pháp cho bên mua bảo hiểm/người được bảo hiểm nhân danh họ tiết lộ thông tin và chấp thuận các quy định tại Quy định này.

*All organizations/individuals who are data subjects/owners of the declared/provided information have lawfully consented and authorized the Policyholder/the Insured to disclose the information on their behalf and accept the provisions of this Policy.*

- d) Ủy quyền và cho phép bất kỳ tổ chức/cá nhân có thông tin hoặc biết thông tin được cung cấp cho Công ty, nhà tái bảo hiểm, bên giám định tổn thất/hỗ trợ giải quyết bồi thường và các bên có liên quan khác mọi thông tin liên quan đến bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm, đối tượng được bảo hiểm cho mục đích đánh giá rủi ro, thẩm định và cấp hợp đồng bảo hiểm, chào phí bảo hiểm, tính phí bảo hiểm, thu phí bảo hiểm, tái bảo hiểm, phòng chống gian lận, trục lợi bảo hiểm, đề phòng hạn chế tổn thất, giải quyết yêu cầu bồi thường, giải quyết tranh chấp, bảo mật và các mục đích khác mà pháp luật cho phép hoặc yêu cầu.

*Authorize and allow any organization/individual who has or know any information to provide the Company, reinsurers, loss adjusters/claim settlement service providers and related parties with all information related to the Policyholder, the Insured, Insured objects for the purposes of risk assessment, appraisal and issuance of insurance policy, offering of quotation, premium calculation, premium collection, reinsurance, fraud and loss prevention and mitigation, claim settlement, dispute resolution, confidentiality and other purposes permitted or required by law.*

2. Công ty bảo lưu quyền được sử dụng dịch vụ hỗ trợ giải quyết bồi thường và các dịch vụ khác liên quan của bên thứ ba để thực hiện giải quyết bồi thường trên các phương thức điện tử. Trong mọi trường hợp, Công ty sẽ chịu trách nhiệm với khách hàng về quyết định giải quyết bồi thường.

*the Company reserves the right to use claim settlement support services and other services related to third party to settle claims via electronic means. In all cases, the Company shall be liable to the Customer for its claim settlement decision.*

3. Bằng việc gửi bản điện tử của các tài liệu, chứng từ liên quan đến giải quyết bồi thường cho Công ty thông qua Ứng dụng, Khách hàng cam kết về sự đầy đủ, chính xác, đúng sự thực, hợp pháp và cập nhật của các tài liệu, chứng từ này, và chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu có hành vi giả mạo, gian dối liên quan đến các chứng từ này. Trường hợp có tranh chấp về việc gửi/nhận các thông tin/thông báo, các dữ liệu lưu trữ trên Ứng dụng của Công ty sẽ được coi là dữ liệu gốc và được ưu tiên áp dụng.

*By sending electronic copies of papers and documents related to claim settlement to the Company via the Application, the Customer warrants the completeness, accuracy, truthfulness, legality and up-to-dateness of these papers and documents, and shall be liable under the law if there is any act of forging or deceiving related to these papers and documents. In the event of any dispute over the sending/receiving of information/notifications, the data stored on the Application shall be deemed as the original data and shall prevail.*

4. Bất kể quy định tại Điều này, Công ty có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp bản gốc tài liệu, chứng từ để phục vụ mục đích phòng ngừa, hạn chế tổn thất; xác minh, giải quyết bồi thường; giải quyết khiếu nại, tranh chấp của khách hàng; kiểm soát tuân thủ, quản trị rủi ro, kiểm toán; và thanh tra, kiểm tra và giải trình với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

*Notwithstanding the provisions of this Article, the Company has the right to request the Customer to provide original papers and documents for the purposes of loss prevention and limitation; claim verification and settlement; settlement of customer complaints and disputes; compliance control, risk management, audit; and inspection, examination by and explanation to competent authorities.*

**Điều 7. Thanh toán liên quan tới sản phẩm, dịch vụ cung cấp trên môi trường mạng/ Article 7. Payment related to products or services provided in cyberspace**

1. Các Bên đồng ý rằng các khoản thanh toán phát sinh từ dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm được cung cấp trên môi trường mạng có thể được thực hiện qua các phương thức giao dịch điện tử phù hợp với quy định của pháp luật. Phương thức thanh toán cụ thể đối với từng sản phẩm sẽ được xác định cụ thể với từng sản phẩm đó, Khách hàng có thể lựa chọn trong các phương thức do Công ty đề xuất.

*The Parties agree that payments arising from insurance products and services provided in the cyberspace may be made via electronic means in accordance with the law. The specific payment means shall be determined specifically for each of the products. The Customer may choose from the means proposed by the Company.*

2. Bên mua bảo hiểm, người yêu cầu giải quyết bồi thường có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết cho việc thực hiện thanh toán của Công ty.

*The Policyholder and the claimant shall be liable for providing complete and accurate information necessary for the Company's payment.*

3. Công ty sẽ không chịu trách nhiệm đối với các sự cố, gián đoạn, lỗi phát sinh trong quá trình thanh toán do khách hàng cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ; và đối với tổn thất, thiệt hại, dù trực tiếp hoặc gián tiếp, gây ra do sự cố, gián đoạn, lỗi từ dịch vụ thanh toán do bên thứ ba cung cấp.

*the Company shall not be liable for any problem, interruption, or error arising in the payment process due to incorrect or incomplete information provided by the Customer; and for loss or damage, whether direct or indirect, caused by malfunction, interruption, or failure of payment service provided by a third party.*

**B. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN/ B. PRIVACY POLICY**

**Điều 8. Bảo vệ dữ liệu cá nhân/ Article 8. Personal data Protection**

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/chubb-general-private-policy.html>

*The Company will collect and use customers' personal information and data that they declare or provide when participating in the Company's insurance products online. Customers understand and agree that all their personal information will be collected, used, processed, and protected by the Company in accordance with the provisions in the Insurance policy, this Policy, and the Privacy and Personal Data Protection Policy publicly posted by the Company at <https://www.chubb.com/vn-vn/footer/chubb-privacy-policy/chubb-general-private-policy.html>*

**C. GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG/ C. CLAIM SETTLEMENT**

**Điều 9. Điều khoản về phương thức bồi thường/ Article 9. Claim payment methods clause**

1. Nếu có tổn thất, thiệt hại xảy ra thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hiểm theo Hợp đồng này, Công ty sẽ thực hiện nghĩa vụ bồi thường theo phương thức sau/ *If any loss or damage occurs within the coverage of this Policy, the Company shall pay the insurance indemnity in the following methods:*
  - a) Bồi thường cho Người được bảo hiểm hoặc Người thụ hưởng bảo hiểm (nếu có)./ *Indemnify the Insured or Beneficiary (if any).*
  - b) Phương thức khác theo thỏa thuận bằng văn bản giữa các bên, phù hợp quy định pháp luật về kinh doanh bảo hiểm./ *Other methods as agreed in writing between the parties in accordance with the law on insurance business*

2. Quy trình bồi thường: thực hiện theo quy trình bồi thường tại Hợp đồng bảo hiểm và tuân thủ quy định pháp luật hiện hành./ *Claims settlement process: conducted in accordance with the claims settlement procedures set out in the insurance terms and conditions and in compliance with applicable laws.*
3. Phương thức thanh toán tiền bồi thường: Chuyển khoản qua ngân hàng./ *Claim payment method: bank transfer.*

#### **Điều 10. Quy định thi hành/ Article 10. Implementation**

1. Ngoài các quy định trên, các quyền và nghĩa vụ của Khách hàng cũng sẽ được điều chỉnh theo các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và Công ty, Chính sách quyền riêng tư/Chính sách bảo mật như có thể được công bố trên Ứng dụng. Công ty có quyền cập nhật Chính sách nêu trên trên Ứng dụng. Khách hàng cần kiểm tra Ứng dụng thường xuyên để biết các cập nhật mới nhất./ *In addition to the above provisions, the Customer's rights and obligations shall also be governed by other agreements between Customer and the Company, and Privacy Policy/Confidential Policy as may be posted on Application. the Company reserves the right to update the foregoing Policy at the Application. Customer should regularly check the Application for the most recent updates.*
2. Điều khoản này được giải thích và điều chỉnh theo quy định pháp luật của Việt Nam, là bộ phận không tách rời của (các) hợp đồng bảo hiểm và có hiệu lực theo hiệu lực của hợp đồng bảo hiểm. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa Điều khoản này và các quy định khác trong hợp đồng bảo hiểm thì Điều khoản này sẽ được ưu tiên áp dụng. Các vấn đề không được quy định trong Điều khoản này sẽ được điều chỉnh bởi các quy định có liên quan trong hợp đồng bảo hiểm. / *These Clauses shall be construed and governed by the laws of Vietnam, and make an integral part of the insurance policy(ies) and have the same validity as of the insurance policy(ies). In the event of any discrepancy between these Clauses and other provisions in the insurance policy, the former shall prevail. Matters not specified in these Clauses shall be governed by the relevant provisions of the insurance policy.*

### **D. KHIẾU NẠI VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI/ COMPLAINTS AND COMPLAINT RESOLUTION PROCEDURE**

#### **Điều 11. Khiếu nại và quy trình giải quyết khiếu nại / Article 11. Complaints and Complaint Resolution Procedure**

1. 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/ *During the process of participating in the insurance product enrollment procedure provided by the Company online in accordance with this Policy, or during the performance of the insurance policy, should any complaints arise, customers may submit their feedback to the Company via the following channels:*
  - Trực tiếp tại trụ sở chính của Công ty/ *In person at Công ty's Head Office*
  - Địa chỉ: 9 Đinh Tiên Hoàng, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam/ *Address: 9 Dinh Tien Hoang, Sai Gon Ward, Ho Chi Minh City, Viet Nam*
  - Đường dây nóng: (+84 28) 3910 7227/ *Hotline: (+84 28) 3910 7227*
  - Hộp thư điện tử (email): [Inquires.VN@Chubb.com](mailto:Inquires.VN@Chubb.com)/ *Email: Inquires.VN@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 thỏa thuận giữa các bên và pháp luật Việt Nam./ *Disputes and dispute resolution procedures: In the event of a dispute, the Company and the customer shall prioritize resolving the matter through negotiation, conciliation, and mutual agreement. If the parties fail to reach a consensus, the dispute shall be resolved in accordance with the relevant provisions of the agreement between the parties and the laws of Vietnam.*