



BẢO HIỂM TOÀN CẦU
CÙNG BẠN KHÔNG NGỪNG TIẾN BƯỚC

TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM TOÀN CẦU

Tầng 16, Tòa nhà Nam Á, 201-203 CMT8, P.4, Q.3, TP.HCM

gic.com.vn

chamsockhachhang@gic.com.vn

1800 6786 / 1900 6486

/BaohiemToanCauGIC



Số: 1350/2024/QĐ-GIC-PKTD

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 13 tháng 09 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng

TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM TOÀN CẦU

- Căn cứ Giấy phép thành lập và hoạt động số 37 GP/KDBH ngày 19/06/2006 và Giấy phép điều chỉnh số 37/GPDDC10/KDBH ngày 28/07/2014 của Bộ Tài chính;
- Căn cứ Điều lệ Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Toàn Cầu (Tổng Công ty);

QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng”.
- Điều 2.** Quyết định có hiệu lực kể từ 13/09/2024.
- Điều 3.** Ban Điều Hành, Lãnh đạo các Ban thuộc Trụ Sở Chính, Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc công ty, các đơn vị và cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, PTKD





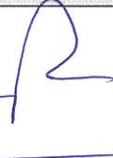

PHAN HOANG CHUNG THỦY

TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM TOÀN CẦU



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

(Ban hành theo Quyết định số 1350/2024/QĐ-GIC-TGD do Tổng Giám Đốc Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Toàn Cầu ngày 13... tháng 09... năm 2024)

Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
		 
KHÔI PTKD & MKT Thái Hoàng Mai	GIÁM ĐỐC KHÔI PTKD & MKT Hoàng Quốc Cường	TỔNG GIÁM ĐỐC Phan Hoàng Chung Thủy

LỊCH SỬ VĂN BẢN

Phiên bản	Ngày ban hành	Ngày hiệu lực	Phê duyệt	Mô tả/Sửa đổi
1.0	13..09/2024	13..09/2024	Tổng Giám Đốc	Ban hành mới

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

CHƯƠNG I: CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục tiêu của Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng

Quy chế này quy định về các hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng nhằm đảm bảo an toàn, minh bạch và hiệu quả trong quá trình giao dịch, bảo vệ quyền lợi của Khách Hàng và các bên liên quan.

Điều 2. Đối tượng điều chỉnh và phạm vi áp dụng

Quy chế này quy định về quy trình giao dịch đối với dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm được cung cấp trên môi trường mạng; được áp dụng xuyên suốt và thống nhất bởi toàn hệ thống Tổng Công Ty Cổ Phần Bảo Hiểm Toàn Cầu, các đối tác liên quan và Khách Hàng tham gia bảo hiểm được cung cấp trên môi trường mạng.

Điều 3. Căn cứ pháp lý

- 3.1. Luật Kinh doanh Bảo hiểm số 08/2022/QH15 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV thông qua tại kỳ họp thứ 3 ngày 16 tháng 6 năm 2022 và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).
- 3.2. Thông tư số 67/2023/TT-BTC ngày 02 tháng 11 năm 2023 Hướng dẫn một số điều của Luật kinh doanh bảo hiểm, Nghị định số 46/2023/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2023 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật kinh doanh bảo hiểm và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).

Điều 4. Giải thích từ ngữ

- 4.1. “GIC” được hiểu là Tổng Công Ty Cổ Phần Bảo Hiểm Toàn Cầu.
- 4.2. “Đơn Vị” được hiểu là các Khối/Phòng/Ban/Bộ phận chức năng của Tổng Công Ty Cổ Phần Bảo Hiểm Toàn Cầu và/hoặc các chi nhánh, văn phòng đại diện, công ty thành viên, trung tâm kinh doanh thuộc Tổng Công Ty Cổ Phần Bảo Hiểm Toàn Cầu.
- 4.3. “Đối Tác” được hiểu là các doanh nghiệp hợp pháp cung cấp dịch vụ cho GIC, bao gồm nhưng không giới hạn dịch vụ đại lý bảo hiểm, dịch vụ cung cấp và vận hành Ứng Dụng.
- 4.4. “Khách Hàng” là cá nhân tiếp cận, tìm hiểu, đăng ký, sử dụng hoặc có liên quan trong quy trình hoạt động, cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm của GIC.
- 4.5. “Ứng Dụng” được hiểu là các ứng dụng di động hoặc website của GIC hoặc của các Đối Tác hoặc các đại diện hợp pháp của GIC/Đối Tác, có thể được truy cập qua các phương tiện điện tử có kết nối mạng internet hoặc mạng viễn thông.
- 4.6. “Sự Cố” được hiểu là một sự kiện hoặc một tình huống không mong muốn, thường xảy ra bất ngờ và gây ra rủi ro hoặc tổn thất cho cá nhân, tổ chức hoặc hệ thống trong quá trình hoạt động

cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng. Sự Cố có thể là kết quả của nhiều yếu tố khác nhau như lỗi công nghệ, lỗi con người, hoặc các yếu tố khách quan khác.

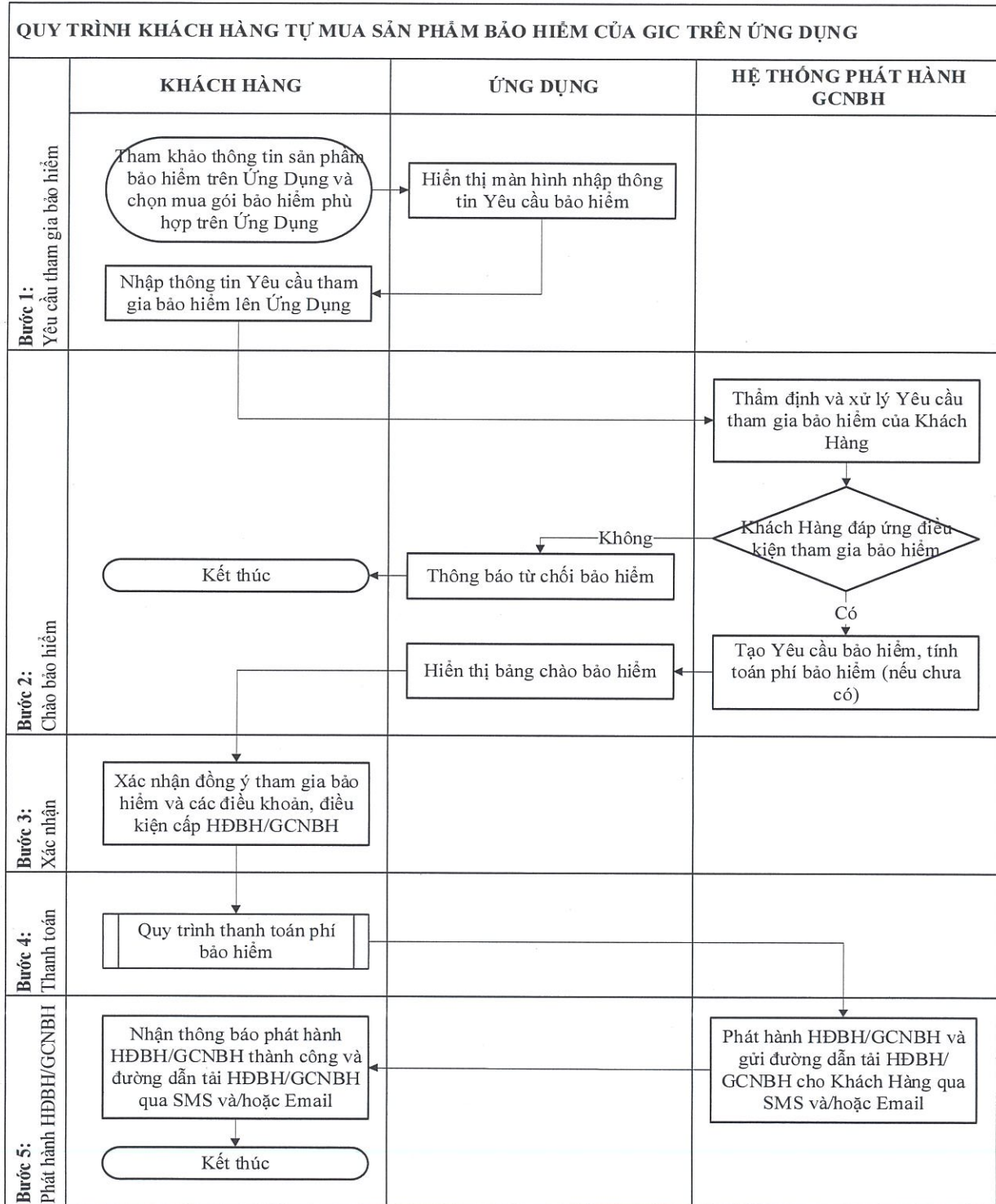
- 4.7. **“Giải Pháp Xử Lý Sự Cố”** được hiểu là các biện pháp, phương pháp hoặc quy trình được thiết kế để giải quyết một Sự Cố cụ thể hoặc nhóm các Sự Cố có thể xảy ra. Các giải pháp này thường được phát triển để đảm bảo rằng Sự Cố được xử lý một cách hiệu quả và kịp thời, giảm thiểu thiệt hại và ngăn chặn việc tái phát.
- 4.8. **“Hệ Thống Dự Phòng”** được hiểu là các biện pháp, phương tiện hoặc quy trình được thiết kế để giảm thiểu hoặc ngăn chặn các rủi ro và Sự Cố có thể xảy ra trong một hệ thống hoặc tổ chức. Mục tiêu của Hệ Thống Dự Phòng là tăng cường khả năng chống chịu và sự đề kháng của hệ thống trước các tác động tiêu cực.
- 4.9. **“HĐBH”** là Hợp đồng bảo hiểm.
- 4.10. **“GCNBH”** là Giấy chứng nhận bảo hiểm.
- 4.11. **“Hệ Thống Phát Hành GCNNB”** là phần mềm hoặc nhóm phần mềm do GIC quản trị có chức năng phát hành HĐBH và/hoặc GCNBH hợp pháp cho Khách Hàng mua sản phẩm bảo hiểm của GIC trên môi trường mạng trên cơ sở tuân thủ các quy định hướng dẫn nghiệp vụ của GIC.
- 4.12. **“Nhân Viên Ban Bảo Hiểm”** là nhân viên kinh doanh của GIC/Đơn Vị hoặc các đại lý bảo hiểm cá nhân của GIC/Đơn Vị hoặc các nhân viên kinh doanh thuộc các Đối Tác của GIC/Đơn Vị.

CHƯƠNG II: CÁC QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 5. Quy trình cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng

5.1. Quy trình 1: Khách Hàng tự mua bảo hiểm trên Ứng Dụng

5.1.1. Lưu đồ



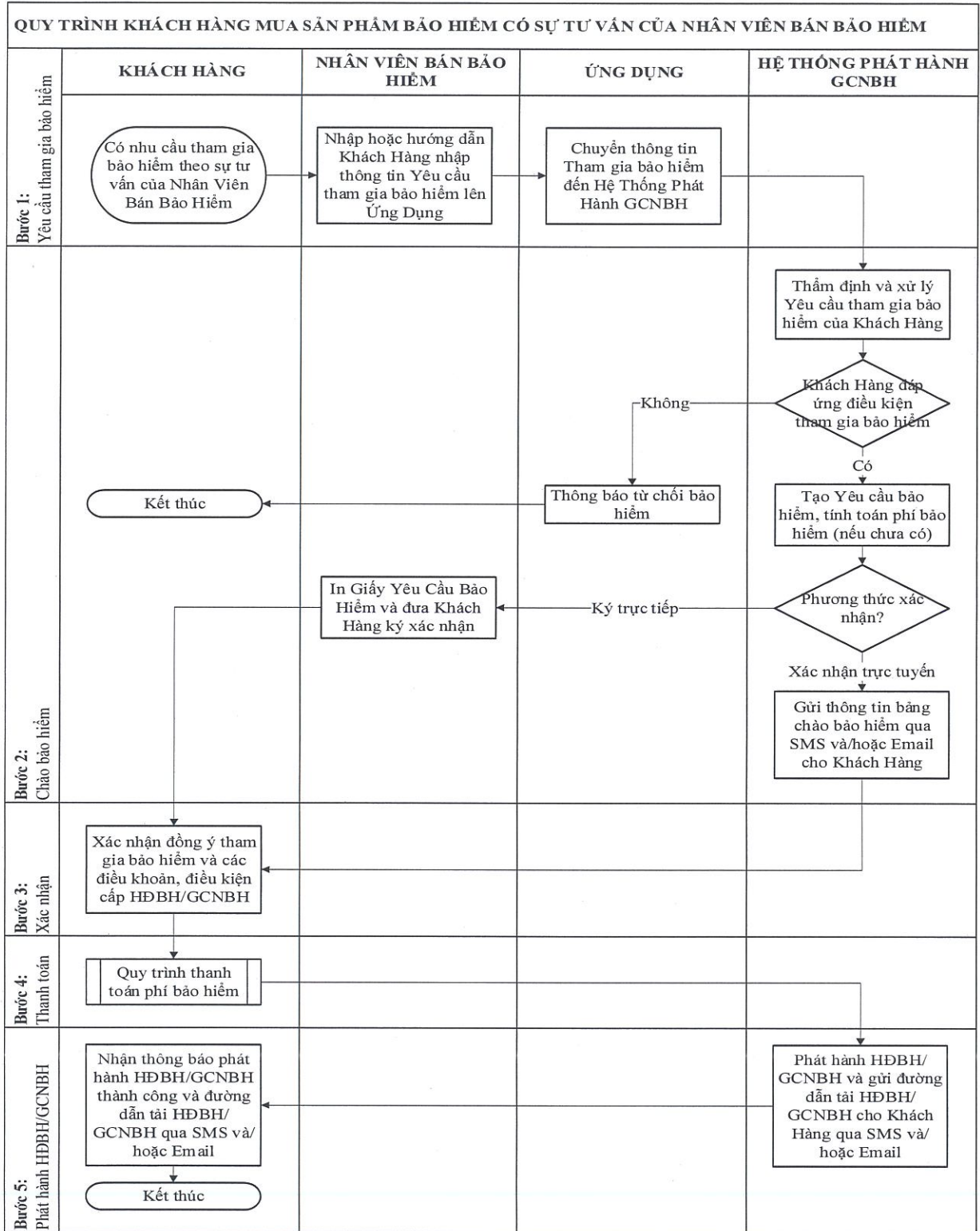
5.1.2. Diễn giải

Bước	Diễn giải	Thực hiện
Bước 1: Yêu cầu tham gia bảo hiểm	<ul style="list-style-type: none"> - Khách Hàng truy cập Ứng dụng để tìm hiểu thông tin sản phẩm bảo hiểm của GIC mà mình có nhu cầu tham gia. - Sau khi đọc và hiểu các quyền lợi bảo hiểm, phí, điều kiện, điều khoản bảo hiểm và các tài liệu có liên quan khác của sản phẩm bảo hiểm, Khách Hàng chọn mua sản phẩm và nhập thông tin Yêu cầu tham gia bảo hiểm theo hướng dẫn tại Ứng Dụng. - Sau khi hoàn tất việc khai báo thông tin Yêu cầu tham gia bảo hiểm trên Ứng Dụng, Khách Hàng xác nhận gửi yêu cầu. 	Khách Hàng, Ứng Dụng
Bước 2: Chào bảo hiểm	<ul style="list-style-type: none"> - Ứng Dụng nhận Yêu cầu tham gia bảo hiểm của Khách Hàng và chuyển thông tin sang Hệ Thống Phát Hành GCNBH. - Hệ Thống Phát Hành GCNBH kiểm tra và xử lý thông tin Yêu cầu tham gia bảo hiểm của Khách Hàng: <ul style="list-style-type: none"> • Trường hợp Khách Hàng không đủ điều kiện tham gia sản phẩm: Hệ Thống Phát Hành GCNBH phản hồi “từ chối bảo hiểm” về Ứng Dụng để Ứng Dụng thông báo cho Khách Hàng và kết thúc quy trình. • Trường hợp Khách Hàng đủ điều kiện tham gia sản phẩm: Hệ Thống Phát Hành GCNBH tạo Yêu cầu tham gia bảo hiểm và phản hồi bảng chào hiểm về Ứng Dụng để Ứng Dụng hiển thị cho Khách Hàng và chuyển sang bước tiếp theo của quy trình. 	Ứng Dụng, Hệ Thống Phát Hành GCNBH
Bước 3: Xác nhận	<ul style="list-style-type: none"> - Khách Hàng kiểm tra lại thông tin bảng chào bảo hiểm, các điều kiện, điều khoản bảo hiểm, chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của GIC. - Khách Hàng xác nhận đồng ý việc tham gia bảo hiểm theo các chính sách của GIC. - Khách Hàng đồng thời lựa chọn phương thức thanh toán phí bảo hiểm. Tùy từng trường hợp cụ thể, các phương thức thanh toán gồm một hoặc nhiều phương thức sau: thanh toán tại các điểm thu hộ, COD, thanh toán trực tuyến qua: Thẻ ATM, Thẻ tín dụng, Mã QR, Ví điện tử, Trả góp, Chuyển khoản... 	Khách Hàng

Bước 4: Thanh toán	<ul style="list-style-type: none"> - Ứng Dụng hiển thị và hướng dẫn Khách Hàng thực hiện các bước thanh toán theo phương thức thanh toán mà Khách Hàng đã lựa chọn. Khách Hàng thực hiện theo hướng dẫn để hoàn tất việc thanh toán phí bảo hiểm. - Trường hợp Khách Hàng thanh toán phí bảo hiểm thành công, Hệ Thống Phát Hành GCNBH sẽ tiến hành cấp GCNBH/HĐBH theo Bước 5. 	Khách Hàng
Bước 5: Phát hành HĐBH/GCNBH	<p>Sau khi Khách Hàng thanh toán phí bảo hiểm thành công, Hệ Thống Phát Hành GCNBH sẽ cấp GCNBH/HĐBH điện tử đồng thời gửi đường link có chứa GCNBH/HĐBH điện tử và xác nhận thông tin tham gia bảo hiểm bằng email đến địa chỉ email cá nhân đã đăng ký của Khách Hàng và/hoặc tin nhắn SMS/ZNS đến số điện thoại đăng ký của Khách Hàng.</p>	Hệ Thống Phát Hành GCNBH

5.2. Quy trình 2: Khách Hàng mua bảo hiểm có sự tư vấn của Nhân Viên Bán Bảo Hiểm

5.2.1. Lưu đồ



5.2.2. **Diễn giải:**

Bước	Diễn giải	Thực hiện
Bước 1: Yêu cầu tham gia bảo hiểm	<ul style="list-style-type: none"> - Khách Hàng được Nhân Viên Bán Bảo Hiểm tư vấn đầy đủ về sản phẩm bảo hiểm của GIC: quyền lợi bảo hiểm, phí, điều kiện, điều khoản bảo hiểm... và đồng ý mua sản phẩm bảo hiểm của GIC. - Nhân Viên Bán Bảo Hiểm nhập thông tin Yêu cầu tham gia bảo hiểm theo hướng dẫn tại Ứng Dụng hoặc hướng dẫn Khách Hàng nhập thông tin Yêu cầu tham gia bảo hiểm này. - Sau khi hoàn tất việc khai báo thông tin Yêu cầu tham gia bảo hiểm trên Ứng Dụng, Nhân Viên Bán Bảo Hiểm hoặc Khách Hàng xác nhận gửi yêu cầu. 	Khách Hàng, Nhân Viên Bán Bảo Hiểm, Ứng Dụng
Bước 2: Chào bảo hiểm	<ul style="list-style-type: none"> - Ứng Dụng nhận Yêu cầu tham gia bảo hiểm của Khách Hàng và chuyển thông tin sang Hệ Thống Phát Hành GCNBH. - Hệ Thống Phát Hành GCNBH kiểm tra và xử lý thông tin Yêu cầu tham gia bảo hiểm của Khách Hàng: <ul style="list-style-type: none"> • Trường hợp Khách Hàng không đủ điều kiện tham gia sản phẩm: Hệ Thống Phát Hành GCNBH phản hồi “từ chối bảo hiểm” về Ứng Dụng để Ứng Dụng thông báo cho Nhân Viên Bán Bảo Hiểm và/hoặc Khách Hàng và kết thúc quy trình. • Trường hợp Khách Hàng đủ điều kiện tham gia sản phẩm: Hệ Thống Phát Hành GCNBH tạo Yêu cầu tham gia bảo hiểm và phản hồi bảng chào bảo hiểm về Ứng Dụng để Ứng Dụng hiển thị cho Nhân Viên Bán Bảo Hiểm và/hoặc Khách Hàng. Tùy từng trường hợp cụ thể mà Nhân Viên Bán Bảo Hiểm sẽ in Giấy yêu cầu tham gia bảo hiểm (tích hợp bảng chào bảo hiểm) đưa Khách Hàng xác nhận trực tiếp hoặc Hệ Thống Phát Hành GCNBH sẽ gửi thông tin bảng chào qua SMS/ZNS và/hoặc Email để Khách Hàng xác nhận trực tuyến. 	Ứng Dụng, Hệ Thống Phát Hành GCNBH, Nhân Viên Bán Bảo Hiểm
Bước 3: Xác nhận	<ul style="list-style-type: none"> - Khách Hàng kiểm tra lại thông tin bảng chào bảo hiểm, các điều kiện, điều khoản bảo hiểm, chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của GIC. - Khách Hàng xác nhận đồng ý việc tham gia bảo hiểm theo các chính sách của GIC bằng cách: <ul style="list-style-type: none"> • Trường hợp Nhân Viên Bán Bảo Hiểm in Giấy yêu cầu tham gia bảo hiểm cho Khách Hàng: Khách Hàng xác nhận đồng ý việc tham gia bảo hiểm theo các chính sách 	Khách Hàng

	<p>của GIC và ký trực tiếp lên Giấy yêu cầu tham gia bảo hiểm và chuyển lại cho Nhân Viên Bán Bảo Hiểm.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trường hợp Hệ Thống Phát Hành GCNBH gửi thông tin bằng chào qua SMS/ZNS và/hoặc Email: Khách Hàng truy cập đường dẫn trong SMS/ZNS và/hoặc Email và làm theo hướng dẫn để xác nhận đồng ý việc tham gia bảo hiểm theo các chính sách của GIC. <p>– Khách Hàng đồng thời lựa chọn phương thức thanh toán phí bảo hiểm. Tùy từng trường hợp cụ thể, các phương thức thanh toán gồm một hoặc nhiều phương thức sau: thanh toán trực tiếp cho Nhân Viên Bán Bảo Hiểm, thanh toán tại các điểm thu hộ, COD, thanh toán trực tuyến qua: Thẻ ATM, Thẻ tín dụng, Mã QR, Ví điện tử, Trả góp, Chuyển khoản...</p>	
Bước 4: Thanh toán	<p>– Khách Hàng thực hiện các bước thanh toán theo phương thức thanh toán mà Khách Hàng đã lựa chọn theo hướng dẫn của Nhân Viên Bán Hàng và/hoặc theo hướng dẫn của Ứng Dụng.</p> <p>– Trường hợp Khách Hàng thanh toán phí bảo hiểm thành công và/hoặc theo xác nhận của Nhân Viên Bán Hàng, Hệ Thống Phát Hành GCNBH sẽ tiến hành cấp GCNBH/HĐBH theo Bước 5.</p>	Khách Hàng, Nhân Viên Bán Bảo Hiểm
Bước 5: Phát hành HĐBH/GCNBH	<p>Sau khi Khách Hàng thanh toán phí bảo hiểm thành công và/hoặc theo xác nhận của Nhân Viên Bán Hàng, Hệ Thống Phát Hành GCNBH sẽ cấp GCNBH/HĐBH điện tử đồng thời gửi đường link có chứa GCNBH/HĐBH điện tử và xác nhận thông tin tham gia bảo hiểm bằng email đến địa chỉ email cá nhân đã đăng ký của Khách Hàng và/hoặc tin nhắn SMS/ZNS đến số điện thoại đăng ký của Khách Hàng.</p> <p>Trường hợp khách hàng không đóng đầy đủ phí bảo hiểm theo thời hạn quy định tại GCNBH/HĐBH, GCNBH/HĐBH sẽ bị hủy và GIC không có trách nhiệm chi trả bảo hiểm trong trường hợp xảy ra sự kiện bảo hiểm.</p>	Hệ Thống Phát Hành GCNBH

5.3. Tài liệu GCNBH/HĐBH

Bằng việc Khách Hàng đồng ý tham gia bảo hiểm theo quy trình cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng nêu tại Điều 5.1 và 5.2, Khách Hàng cũng đồng ý nhận bản mềm (định dạng .pdf) GCNBH/HĐBH và sử dụng bản mềm Quy Tắc Bảo Hiểm và các điều kiện điều khoản liên quan đến GCNBH/HĐBH. Các Bên cùng công nhận các tài liệu bản mềm này có giá trị như là tài liệu bản cứng.

5.4. Sửa đổi, bổ sung thông tin GCNBH/HĐBH

5.4.1. Trong thời hạn bảo hiểm, nếu Khách Hàng có bất kỳ thay đổi liên quan đến thông tin bảo hiểm, Khách Hàng liên hệ với Tổng đài Chăm Sóc Khách Hàng của GIC. Tổng đài viên sẽ tiến hành

- xác thực thông tin Khách Hàng và hướng dẫn Khách Hàng gửi yêu cầu bằng văn bản có chữ ký xác nhận theo nội dung “Giấy Yêu Cầu Sửa Đổi Bỏ Sung / Chấm Dứt Hợp Đồng Bảo Hiểm” đến GIC (trực tuyến hoặc ngoại tuyến) để GIC tiến hành sửa đổi, bổ sung thông tin bảo hiểm.
- 5.4.2. Trong trường hợp GIC chấp nhận điều chỉnh thông tin theo yêu cầu của Khách Hàng, GIC sẽ thực hiện điều chỉnh trên Hệ Thống Phát Hành GCNBH và Hệ Thống Phát Hành GCNBH sẽ gửi lại Email và SMS/ZNS có đường link để tải GCNBH/HĐBH đã cập nhật thông tin cho Khách Hàng trong vòng 01 ngày làm việc.
- 5.4.3. Hiệu lực của những nội dung thay đổi bắt đầu tại thời điểm GIC cấp lại GCNBH/HĐBH đã cập nhật thông tin cho Khách Hàng hoặc theo thỏa thuận tại GCNBH/HĐBH.
- 5.5. Hủy HĐBH và chấm dứt trước hạn HĐBH**
- 5.5.1. Trong hoặc trước thời hạn hiệu lực bảo hiểm, GIC có quyền đơn phương hủy hoặc chấm dứt trước hạn HĐBH với Khách Hàng theo các trường hợp quy định tại Luật kinh doanh bảo hiểm và Bộ luật dân sự. Trong trường hợp này, GIC phải gửi thông báo đến Khách Hàng giải thích rõ lý do chấm dứt hợp đồng trước 14 (mười bốn) ngày.
- 5.5.2. Trong hoặc trước thời hạn hiệu lực bảo hiểm, Khách Hàng có thể hủy hoặc chấm dứt HĐBH theo các điều kiện và điều khoản quy định tại GCNBH/HĐBH. Khách Hàng cần thông báo bằng văn bản có chữ ký xác nhận theo nội dung “Giấy Yêu Cầu Sửa Đổi Bỏ Sung / Chấm Dứt Hợp Đồng Bảo Hiểm” đến GIC để GIC tiến hành thủ tục chấm dứt bảo hiểm của Khách Hàng, với điều kiện Khách Hàng chưa lần nào được GIC chấp nhận trả tiền bảo hiểm theo GCNBH/HĐBH liên quan.
- 5.5.3. Trong trường hợp GCNBH/HĐBH bị hủy hoặc chấm dứt trước hạn, GIC có thể hoàn lại toàn bộ hoặc một phần phí bảo hiểm đã thu (nếu có) cho Bên Mua Bảo Hiểm, trực tiếp hoặc thông qua Đối Tác, theo điều kiện và điều khoản quy định tại GCNBH/HĐBH.

Điều 6. Kiểm soát rủi ro, đảm bảo an toàn thông tin

6.1. Xác định rủi ro

- Trong quá trình hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng có thể xảy ra các rủi ro, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
- 6.1.1. Rủi ro về Sự Cố hệ thống: Các lỗi hệ thống hoặc Sự Cố kỹ thuật có thể gây gián đoạn hoạt động kinh doanh và mất mát dữ liệu.
- 6.1.2. Rủi ro về bảo mật thông tin cá nhân: Sự Cố về việc rò rỉ thông tin cá nhân của Khách Hàng có thể dẫn đến mất mát tín dụng hoặc lạm dụng thông tin cá nhân.
- 6.1.3. Rủi ro liên quan đến thanh toán trực tuyến: Sự Cố về việc phương tiện thanh toán trực tuyến bị tấn công hoặc bị sử dụng một cách không hợp lệ có thể dẫn đến mất mát tài chính cho Khách Hàng.
- 6.1.4. Rủi ro về hoạt động gian lận: Khả năng bị tấn công từ các hoạt động gian lận trực tuyến, bao gồm cả tài khoản giả mạo và các hoạt động lừa đảo khác.
- 6.1.5. Rủi ro về sự phụ thuộc vào đối tác GIC: Sự Cố hoặc phá sản của đối tác GIC có thể ảnh hưởng đến dịch vụ và uy tín của GIC.

6.2. Biện pháp hạn chế, kiểm soát rủi ro:

- 6.2.1. Sử dụng mã hóa dữ liệu: áp dụng các công nghệ mã hóa và bảo mật để bảo vệ dữ liệu và giao dịch trực tuyến.

- 6.2.2. Bảo vệ hạ tầng công nghệ thông tin: thông qua việc triển khai tường lửa, cập nhật phần mềm, và quy trình định kỳ giám sát để nâng cao bảo vệ hạ tầng công nghệ thông tin.
- 6.2.3. Triển khai đào tạo nhân viên và thực hiện truyền thông hướng dẫn Khách Hàng về an toàn thông tin và dữ liệu cá nhân.
- 6.2.4. Đánh giá và thận trọng lựa chọn đối tác cung cấp dịch vụ trên tiêu chí uy tín, tính tuân thủ cao.
- 6.2.5. Định kỳ kiểm tra, nâng cấp hệ thống bảo mật để phòng tránh các rủi ro tiềm ẩn.
- 6.2.6. Định kỳ đánh giá, phân tích và quản lý rủi ro liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ trên môi trường mạng đồng thời phát triển kế hoạch giải pháp xử lý các Sự Cố có thể phát sinh trong quá trình hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng.

Điều 7. Giải pháp xử lý Sự Cố, hệ thống dự phòng

Việc xây dựng và duy trì giải pháp xử lý Sự Cố và hệ thống dự phòng là một phần quan trọng của chiến lược quản lý công nghệ thông tin. GIC đã triển khai các giải pháp sau:

- 7.1. Giải pháp xử lý Sự Cố: Khi xảy ra Sự Cố hệ thống, công ty sẽ ngay lập tức thực hiện các biện pháp khắc phục và tùy từng trường hợp thông báo cho Khách Hàng về tình trạng và tiến trình xử lý Sự Cố.
- 7.2. Hệ thống dự phòng: Thiết lập hệ thống sao lưu đồng bộ để đảm bảo dịch vụ luôn hoạt động liên tục, ngay cả khi gặp Sự Cố kỹ thuật; đảm bảo dữ liệu luôn được bảo vệ.

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của các bên liên quan

8.1. Quyền và nghĩa vụ của Khách Hàng

- 8.1.1. Khách Hàng có nghĩa vụ tự mình giao kết hợp đồng bảo hiểm, cung cấp các thông tin theo yêu cầu và hướng dẫn từ GIC và chịu trách nhiệm với các thông tin mà mình cung cấp.
- 8.1.2. Khách Hàng có nghĩa vụ 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 GIC, không để các thông tin, tài sản này bị sử dụng trái phép bởi bên thứ ba, và thông báo ngay cho GIC nếu phát hiện các thông tin, tài sản này bị lộ hoặc bị sử dụng trái phép.
- 8.1.3. Bằng việc truy cập, thực hiện thủ tục tham gia sản phẩm bảo hiểm của GIC 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.
- 8.1.4. Có đầy đủ các quyền và nghĩa vụ khác của theo quy định của pháp luật.

8.2. Quyền và nghĩa vụ của GIC:

- 8.2.1. GIC bảo đảm cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng công khai, công bằng, minh bạch.
- 8.2.2. GIC có nghĩa vụ xây dựng hệ thống kỹ thuật cơ sở hạ tầng, đảm bảo hoạt động cung cấp dịch vụ trên môi trường mạng được ổn định, thông suốt, đảm bảo quyền lợi của Khách Hàng.
- 8.2.3. Có biện pháp bảo vệ trước các mối nguy hiểm trên môi trường mạng, đảm bảo tính toàn vẹn và an toàn của toàn hệ thống trong suốt quá trình vận hành.
- 8.2.4. Đảm bảo các thông tin do Khách Hàng cung cấp được sử dụng, lưu trữ đúng mục đích và được bảo vệ an toàn theo quy định của pháp luật và Chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân.
- 8.2.5. Có đầy đủ các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp

9.1. Các khiếu nại, tranh chấp phát sinh giữa GIC và Khách Hàng phát sinh từ hoặc liên quan đến việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ trên môi trường mạng sẽ được giải quyết theo quy trình sau:

9.1.1. **Bước 1:** Tiếp nhận thông tin khiếu nại: Khách Hàng hoặc bên liên quan gửi khiếu nại qua Tổng đài Chăm Sóc Khách Hàng hoặc bằng văn bản qua email hoặc hệ thống hỗ trợ trực tuyến của GIC theo thông tin như sau:

- Tổng đài Chăm Sóc Khách Hàng: 1800 6786
- Email: chamsockhachhang@gic.com
- Facebook: <https://www.facebook.com/BaohiemToanCauGIC/>
- Zalo OA: Bảo hiểm Toàn Cầu GIC

9.1.2. **Bước 2:** Xử lý khiếu nại: Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của GIC tiếp nhận khiếu nại và xác nhận đã nhận thông tin trong vòng 24 giờ kể từ nhận được thông tin khiếu nại; đồng thời phân tích nội dung khiếu nại và chuyển đến bộ phận chuyên môn liên quan. Bộ phận chuyên môn liên quan tiến hành kiểm tra và xử lý yêu cầu của Khách Hàng trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu giải quyết khiếu nại.

9.1.3. **Bước 3:** Giải quyết khiếu nại: Dựa trên kết quả xử lý, GIC đưa ra phương án giải quyết khiếu nại và thông báo cho Khách Hàng trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin khiếu nại.

9.2. Các khiếu nại, tranh chấp phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng sẽ được GIC và Khách Hàng cùng giải quyết trên cơ sở thương lượng, đàm phán. Nếu việc thương lượng không thành, tranh chấp đó sẽ được đưa ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật Việt Nam.

9.3. Nếu có sự khác biệt về điều khoản Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp tại Quy chế này và quy định về giải quyết khiếu nại, tranh chấp tại GCNBH/HĐBH giao kết giữa GIC và Khách Hàng, thì quy định tại GCNBH/HĐBH sẽ được ưu tiên áp dụng.

Điều 10. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân

10.1. 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 GIC, Chính sách bảo mật dữ liệu cá nhân như có thể được công bố trên Ứng Dụng. GIC 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 (hiện tại cập nhật các quy định Bảo vệ dữ liệu cá nhân theo Nghị Định 13/2023/NĐ-CP của Chính phủ).

10.2. Chi tiết tham khảo file đính kèm: Chính sách bảo mật dữ liệu cá nhân số CS/03/CNTT (Ban hành theo Quyết định số 0632/2024/QĐ-GIC-IT ngày 10/04/2024 của Tổng Giám Đốc Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Toàn Cầu).

Điều 11. Lưu trữ và biện pháp xử lý vi phạm đối với trường hợp không tuân thủ quy chế

11.1. Lưu trữ dữ liệu thu thập từ Khách Hàng

Dữ liệu thu thập được từ Khách Hàng trong quá trình thực hiện hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng được GIC lưu trữ tại hệ thống lưu trữ của GIC. GIC

triển khai các biện pháp bảo mật nhằm bảo vệ dữ liệu lưu trữ đảm bảo đáp ứng Chính sách bảo mật dữ liệu cá nhân của GIC và các quy định pháp luật.

11.2. Biện pháp xử lý vi phạm đối với trường hợp không tuân thủ quy chế

- 11.2.1. Khách Hàng tham gia sản phẩm bảo hiểm do GIC cung cấp trên môi trường mạng cam kết tuân thủ quy định trong Quy chế này. Trong trường hợp Khách Hàng không tuân thủ quy định tại Quy chế, GIC có quyền từ chối cung cấp sản phẩm và dịch vụ, thực hiện các biện pháp pháp lý phù hợp theo quy định pháp luật hiện hành.
- 11.2.2. GIC có trách nhiệm tuân thủ các cam kết, trách nhiệm và quy định trong Quy chế này trong quá trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm cho Khách Hàng trên môi trường mạng.
- 11.2.3. Các vấn đề chưa được quy định tại Quy chế này, các Bên thống nhất thực hiện theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.



CHƯƠNG III: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Tổ chức thực hiện

GIC và Đơn vị GIC có trách nhiệm thực hiện đúng các nội dung của Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng này.

Điều 13. Hiệu lực

Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng này có hiệu lực kể từ ngày ban hành. Mọi sự thay đổi, bổ sung sẽ được thông báo đến Khách Hàng và các bên liên quan thông qua các kênh thông tin chính thức của GIC.