

### QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

# CUNG CẤP SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

### MỤC LỤC

I.	٩	NGUYÊN TẮC CHUNG	.1
,	1.	Quy chế hoạt động	.1
	2.	Hình thức cung cấp	.1
١١.	C	QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN	.2
,	1.	Quyền và nghĩa vụ của Công ty	.2
	2.	Quyền và nghĩa vụ của khách hàng	.2
.	. 0	QUY ĐỊNH VỀ QUY TRÌNH GIAO DỊCH	.3
	1. bái	Quy trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm toàn phần trên môi trường mạng thông qua trang n hàng trực tuyến FWD, website Vietcombank, website HDBank	.3
	2. dụ	Quy trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm toàn phần trên môi trường mạng thông qua Ứng ng VCB DigiBank	26
	3. Dig	Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng thông qua Ứng dụng VCB giBank	37
ſ	4. HC	Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm toàn phần trên môi trường mạng thông qua ứng dụng DBank	51
	5. hài	Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm một phần trên môi trường mạng thông qua trang bán ng trực tuyến FWD, website Vietcombank	55
IV	. 0	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ XỬ LÝ TRANH CHẤP	64
	1.	Khiếu nại và quy trình giải quyết khiếu nại	64
	2.	Tranh chấp và quy trình giải quyết tranh chấp	64
V.	k	(IỂM SOÁT RỦI RO, BẢO ĐẢM AN TOÀN THÔNG TIN, LƯU TRỮ VÀ SAO LƯU DỰ PHÒN	G
	е	55	
VI	. (	CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN	66



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

ĐỘNG	67
VIII.ÐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG	67



### I. NGUYÊN TẮC CHUNG

1. Quy chế hoạt động

Quy chế hoạt động cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng ("Quy chế") này áp dụng cho các Khách hàng tham gia sản phẩm bảo hiểm của Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ FWD Việt Nam ("Công ty" hay "FWD") trên môi trường mạng.

2. Hình thức cung cấp

Hình thức Công ty cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng bao gồm: cung cấp trên Cổng/Trang thông tin điện tử của Công ty; Cổng/Trang thông tin điện tử/website thương mại điện tử bán hàng của các đại lý bảo hiểm của Công ty; các ứng dụng của Công ty và/hoặc 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. Chi tiết như quy định tại Mục III của Quy chế này.

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.

Sản phẩm bảo hiểm là các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ, sức khỏe 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.

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 chế này và các quy định, chính sách khác được Công ty đăng tải công khai tại <u>https://www.fwd.com.vn/mua-bao-hiem/.</u>

Danh mục các sản phẩm bảo hiểm và quy trình cung cấp các sản phẩm bảo hiểm trên trên môi trường mạng có thể được Công ty cập nhật, sửa đổi, bổ sung vào từng thời điểm.



### II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

- 1. Quyền và nghĩa vụ của Công ty
- Có quyền từ chối thực hiện các yêu cầu tham gia bảo hiểm của khách hàng trên môi trường mạng theo quy trình của Công ty.
- b. Có quyền thực hiện các biện pháp xác thực khách hàng và yêu cầu khách hàng cung cấp các tài liệu phục vụ cho mục đích định danh, xác thực khách hàng.
- c. Xây dựng và công khai quy trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng, bao gồm cả các bản cập nhật, sửa đổi, bổ sung.
- d. Cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến các sản phẩm bảo hiểm Công ty cung cấp trên môi trường mạng cho khách hàng có thông tin.
- Chịu trách nhiệm đối với các nội dung sản phẩm bảo hiểm và quy trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng mà Công ty đã xây dựng và công khai.
- f. Bảo mật các thông tin về khách hàng và các giao dịch với khách hàng theo quy định pháp luật.
- g. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.
- 2. Quyền và nghĩa vụ của khách hàng
- a. Được quyền tự do và chủ động lựa chọn các sản phẩm bảo hiểm do Công ty cung cấp trên môi trường mạng phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của mình.
- Được quyền yêu cầu Công ty giải đáp các thắc mắc hoặc yêu cầu Công ty tư vấn chuyên sâu về các vấn đề chưa rõ liên quan đến quy trình giao dịch hoặc sản phẩm bảo hiểm.
- Chịu trách nhiệm đọc và hiểu rõ về các sản phẩm bảo hiểm trước khi tiến hành giao dịch mua bảo hiểm trên môi trường mạng.
- d. Đẩm bảo kê khai các thông tin được yêu cầu khi tham gia bảo hiểm một cách trung thực,
   đầy đủ và chịu trách nhiệm đối với các thông tin do mình kê khai.
- Tuân thủ đầy đủ các nghĩa vụ của khách hàng khi tham gia giao dịch, bao gồm nhưng không giới hạn các quy định về thanh toán, xác thực giao dịch.
- f. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định pháp luật.



### III. QUY ĐỊNH VỀ QUY TRÌNH GIAO DỊCH

- 1. Quy trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm toàn phần trên môi trường mạng thông qua trang bán hàng trực tuyến FWD, website Vietcombank, website HDBank.
- a. Sản phẩm áp dụng:
  - Trang bán hàng trực tuyến FWD (<u>https://www.fwd.com.vn/mua-bao-hiem</u>): FWD
     Bộ 3 Bảo Vệ, FWD Phụ nữ hiện đại, FWD Bảo hiểm tai nạn, FWD Bảo hiểm hỗ trợ
     viện phí, FWD Bảo hiểm bệnh ung thư mở rộng, FWD Bảo hiểm sức khỏe trực tuyến.
  - Website Vietcombank (<u>Bảo hiểm (vietcombank.com.vn</u>): FWD Bộ 3 bảo vệ, FWD
     Phụ nữ hiện đại, FWD Bảo hiểm tai nạn, FWD bảo hiểm sức khoẻ trực tuyến
  - Website HDBank (Bảo hiểm (hdbank.com.vn)): FWD Bộ 3 bảo vệ
- b. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm dành cho khách hàng:
- Đối với các sản phẩm bảo hiểm trực tuyến trên trang bán hàng trực tuyến FWD: Khách hàng truy cập <u>https://www.fwd.com.vn/mua-bao-hiem/</u>, sau đó Khách hàng chọn sản phẩm, điền giới tính, ngày sinh và chọn "Xem gói bảo hiểm".

Đối với các sản phẩm: FWD Bộ 3 Bảo Vệ, FWD Phụ nữ hiện đại, FWD Bảo hiểm tai nạn, FWD		
Bảo hiểm	hỗ trợ viện phí, FWD Bảo hiểm bệnh ung thư	mở rộng
	Nhập thông tin cá nhân để xem gói bảo	
	hiểm phù hợp nhu cầu	Thông tin của ban
	Tại trang "Thông tin của bạn":	Vui lông điển các thông tin dưới đầy đã xam gói bảo hiểm và tiếp tục giao địch Họ VA TEN *
	Bước 1.1 Khách hàng nhập thông tin	Таb Nhập vào đây Ngày sine 15/02/1995
	cá nhân bao gồm: Họ và tên; Ngày	aiði Tíkei Nam 💿 Nữ
1	sinh; Giới tính; Số điện thoại; Email,	số diện thoại • Nhập vào đây
	Nghề nghiệp; Mã ưu đãi (nếu có), và	emal.• Nhập vào đây
	bấm xác nhận đồng ý với Chính sách	Ngaế Ngaế≱ + Chọn Nhóm Nghế Nghiệp
	bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân	Nhập ở đây Ban có Mã giới thiếu? Nhấn vào đây
	của FWD.	Tôi xác nhận đã đọc và đóng ý với Chính sách bảo mật và bảo vệ đữ liệu cá nhận của FVĐ. Theo đó, tôi hiểu
	Bước 1.2 Khách hàng chọn "Xem gói	rằng các dữ liệu cá nhân do tôi cung cấp sẽ được FWD thực hiện xũ lý theo quy định tại chính sách này.
	bảo hiểm" và cho phép FWD được	งกมากล่างมักแป้น



in our an oo		
	lưu giữ thông tin Khách hàng cung	
	cấp trên danh mục cho mục đích hỗ	
	trợ tư vấn, và các chương trình chăm	
	sóc khách hàng khác của công ty.	
2	Chọn gói bảo hiểm Tại trang "Chọn gói bảo hiểm": Khách hàng lựa chọn gói bảo hiểm phù hợp, chọn "Đăng ký"	Other B         Other B           Chan get bids hide           Chan get bids hide           Construction           Chan get bids hide           Construction           Construction </td
3	Xác nhận thông tin Tại trang "Tôi xác nhận" Khách hàng đọc nội dung cần xác nhận, nếu đồng ý, chọn "Xác nhận". Nếu không đồng ý, chọn "Không" và quy trình mua bảo hiểm kết thúc.	Tối xác nhận       X         Tói là công dân Việt Nam, đang sinh sống tại Việt Nam.       Tói là công dân Việt Nam, đang sinh sống tại Việt Nam.         Tói là bên mua bảo hiểm, Người được bảo hiểm và cũng là người sở hữu thể/tài khoản dùng để đóng phí cho hợp đống bảo hiểm này.       Tói hiểu rằng FWD có thể xem xét lại việc phát hành/đượ trì hiệu lực Hợp đống bảo hiểm qua giao dịch điện tử với khai là không chính xác.         Tói đóng ý tham gia bảo hiểm qua giao dịch điện tử với FWD Việt Nam, đã đợc, hiểu và đống ý với Điểu khoản sử dựng iFWD, Điểu khoản bảo mật của FWD Việt Nam và Cuy tắc, điểu khoản của sản phẩm FWD Bộ 3 bảo vệ.



	Xác nhận thông tin	
	Tại trang "Vui lòng cho biết":	
	Bạn xác nhân việc có thu nhập từ Hoa Kỳ	Vui lòng cho biết 🛛 🗙
	hay từ công ty có trụ sở Hoa Kỳ hay	
	thuộc đối tượng chịu thuế Hoa Kỳ	
	không?	
	Nếu không, chọn "KHÔNG" để tiếp	Bạn có thu nhập từ Hoa Kỳ hay từ công ty có trụ sổ Hoa Kỳ hay
4	tục. Nếu chọn "CÓ" quy trình mua bảo	thuộc đối tượng chịu thuế Hoa Kỳ không?
	hiểm kết thúc.	
	Lưu ý: Bước này chỉ áp dụng cho các sản	
	phẩm sau:	
	- FWD Bộ 3 bảo vệ	
	<ul> <li>FWD Bảo hiểm bệnh ung thư mở</li> </ul>	CÓ KHÔNG
	rộng	
	<ul> <li>FWD Bảo hiểm hỗ trợ viện phí</li> </ul>	
	Trả lời câu hỏi thẩm định sức khỏe	Thông tin về cức khảo của hap 🗸 🗸
	Tại trang "Thông tin sức khỏe của bạn"	
	Khách hàng trả lời bảng 3 câu hỏi thẩm	một trong các trường hợp sau đây: 1. Bạn đã từng mắc, hoặc được thông báo, hoặc đang
	định sức khỏe. Nếu chọn "KHÔNG",	khám bệnh tiểu đường, cao huyết áp, bệnh tim mạch, bệnh mạch máu não, rồi loạn hoặc bất thường về hệ thấc kinh, rồi loạn bê tiết tiểu sinh dục, ADS boặc
	khách hàng sẽ tiếp tục quy trình mua bảo	nhiễm HIV, ung thư, ung thư biểu mô tại chỗ, những thay đổi tiến ác tính, khối u, bườu hoặc polyp? (Với khối
5	hiểm. Nếu chọn "CÓ" quy trình mua bảo	u, buoù noșe polyp da tung dupe cat bo ma knong tai phát, và được xác nhận là lành tính, vui lòng chọn "Không").
5	hiểm kết thúc.	2. Trong vòng 2 năm qua, bạn đã có kết quả bất thường của các xét nghiệm phết tế bào cổ tử cung, chụp nhũ ảnh, siêu âm vú, khám tiến liệt tuyến hoặc xét nghiệm
	Lưu ý: Bước này chỉ áp dụng cho các sản	các dấu ấn ung thư không? 3. Trong vòng 03 tháng qua, bạn có bao giờ bị sụt cản
	phẩm sau:	hơn 5 kg, hoặc có máu trong nước tiểu, hoặc ho dai dẳng, hoặc đi đại tiện ra máu, có máu trong phân, táo bón hoặc tiêu chầy tử 30 ngày trở lên không?
	- FWD Bộ 3 bảo vệ	
	<ul> <li>FWD Bảo hiểm hỗ trợ viện phí</li> </ul>	CÓ KHÔNG
	- FWD Phụ nữ hiện đại	



	<ul> <li>FWD Bảo hiểm bệnh ung thư mở</li> </ul>	
	rộng	
		Thing tin cá shản
		2. Thông tin cá nhân
		hợp đầng bảo hiểm và sẽ đặc bảo một. Do đó, bạo hảy điển đầy đủ và chính xác các thông tín này
		NGÀY SINH: 15/02/1995 (GAỜI TINH: NỮ Thay đổi thông tin
	Điền thông tin cá nhân và tải ảnh giấy tờ	A Thông tin cơ bản Họ Trười Trười vự cơ sốu Dương Thị Tuyết Mai
	tìny thân	No Banet - Las Chan V Nord Rade
		Giải Tri Và Truyền Thông, Nhân Viên Viên Phòng 🤝 Thư Trạon Nhưởa
	Tại trang "Thông tin cá nhân":	Dộc thần Dà kết hón cướn tộc kinhả:
6	Bước 6.1 Khách hàng điền thông tin cá	Hote Viet
	nhân theo các trường thông tin bắt buộc	TÎNH BÀ RIA - VŨNG TÂU 💗 Gulauniuyên Huyên Xuyên MỘC 🐨
	Bước 6.2 Khách hàng tải ảnh giấy tờ tùy	PNUÖNGAA THỊ TRẤN PHƯỚC BỦU ♥
	thân và chọn "Tiếp tục"	😰 Dùng địa chỉ thường trú làm địa chỉ liên hệ
		Thông tin gói bảo hiểm ourthugi klo with Thuy đấi þ
		200.000.000d
		SOA DOO:4 BUCC subt THE/U BOX HOUVEN THANK SOM
		τέρτις
		Xác nhận email $ imes$
	Xác nhận email	Mã xác thực một lần (OTP) sẽ được gửi đến địa chỉ email dưới đây của Quý khách để thực biện việc vác thực
	Hệ thống gửi mã xác thực một lần tới	Địa chỉ email Thay dối email
	email của khách hàng. Khách hàng điền	
7	mã xác thực và bấm "Xác nhân".	Mã xác thực của Khách hàng
1	· · ·	Vui long nhập mà O H gồn ở chủ số da được gửi đen e mài để hoàn tất việc xiế thực. Trong trưởng hợp Quý khách không nhận được email từ FWD Việt Nam trong hộp thư đến, vui lòng kiếm tra thư mục thứ rắc.
		gửi lậi (30) Xắc Nhận



		Cam kết của bạn 🛛 🗡
8	Cam kết thông tin Tại trang "Cam kết của bạn": Khách hàng xem nội dung cam kết và chọn "Đồng ý"	<ol> <li>Tõi cam kết rằng tất cả thông tin nêu trong Hồ sơ yêu cấu bào hiếm này và trong bất cử bản câu hồi bổ sung nào cung cấp cho Công ty hoặc bác sĩ của Công ty đều là những thông tin trung thực, chính xác và đẩy đủ nhất mà Tõi đã được biết. Không có bất củ một sự kiện hoặc thông tin quan trọng nào có thể gây ảnh huởng đến việc Công ty đánh giá hoặc chống được kê khai. Tất cả thông tin kê khai trong nhỏ được biết khải. Tất cả thông tin kê khai trong nhỏ được bảo hiểm hoặc trong bất cử bảo biểm này sẽ là cơ sở để Công ty thẩm định, chấp thuận phát hành Hợp đổng bảo táu đủ bảo hiểm hoặc trong bất cử bảo hiểm này sẽ là cơ sở để Công ty thẩm định, chấp thuận phát hành Hợp đổng bảo hiểm.</li> <li>Tôi hiểu rằng sau khi đã hoàn tất và xác nhận các nội dung của Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm này. Tõi sẽ chịu trách nhiệm với những gĩ Tõi cam kết ở đây. Tôi cũng hiểu rằng việc cổ tinh kẽ khai trong có thể ảnh huởng đến việc các Quyến lợi bảo hiểm dã phát hành bủ ở hiệu và/hoặc các Quyến lợi bảo hiểm sẽ bị chấm dứt.</li> <li>Tôi dống ý và ủy quyến cho các Bệnh viện, cơ sở tế, bắc sĩ, các cơ quan, tổ chức liên quan có thông tin y tế/thông tin sức khỏe/thông tin cá nhân của Tôi được tết lộ, cung</li> </ol>
9	Thỏa thuận về việc cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng Khách hàng đọc kỹ nội dung thỏa thuận, nếu đồng ý, chọn "Đồng ý"	<section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><text></text></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header>



		E FWD EXAM IND TED TUVAN &
	Xác nhận thông tin cá nhân đã cung cấp	3. Xác nhận thông tin cá nhân
	Tại trang "Xác nhận thông tin cá nhân":	Thông tin của bạn
10	Khách hàng xem lại thông tin cá nhân đã	Oi là Bên mua bảo hiểm, Người được bảo hiểm và cũng là người sở hữu thẻ/tài khoản dùng để đóng phí cho hợp đồng bảo hiểm này.
10	thực hiện tại bước 8.	Họ tên
	Nếu thông tin đã đúng thì chọn "Tiếp	Ngày sinh 15/02/1995 Giới tính Nữ
l	tục"	Nơi sinh Giải trí và truyền thông, Nhân
		viên văn phòng Tinh trạng hôn nhăn Số CMND/Căn cước/Hộ chiếu
	Thực hiện OTP (chữ ký điện tử) và tiến	NE OTD V
	hành thanh toán phí bảo hiểm	
	Bước 11.1 Tại trang "Mã OTP":	
	Khách hàng thực hiện OTP (mã OTP	
	được gửi đến số điện thoại khách hàng đã	Chúng tôi đã gửi đến số điện thoại 0908055514 mã OTP bao gồm 6 chữ số. Vui lòng nhập mã OTP để xác nhận thông tin.
11	cung cấp) để xác nhận thông tin	
	Bước 11.1 Tại trang "Thanh toán":	
	Khách hàng chọn hình thức thanh toán	
l	theo nhu cầu và xác nhận đồng ý với điều	
l	kiện, điều khoản đóng phí bảo hiểm trực	GỬI LẠI (59) XÁC NHẬN
	tuyến của FWD	



mourance		
		E Free Conce nel Indo recontructive Conce Xác nhận và thanh toán C C C C C C C C C C C C C C C C C C C
		Chọn hình thức thanh toán         Thể ATM nội địa         Thể thanh toán quốc tế (Visa, Master Card,)         Vi điện tử MOMO         Cống thanh toán VNPAY-QR (hình thức thanh toán kết nối tài khoản ngăn hàng/ ví điện tử)         Tõi đã đọc, hiểu và đông ý với Điểu khoản sử dụng địch vụ đông phí bảo hiểm trực tuyến của FWD Việt Nam. Tròi là người số hữu thể thi khoản dùng để dông phí cho hợp đồng bảo hiểm mà tôi dang nộp hổ sơ yêu cấu.         Yêu cấu thanh toán của Quý khách sẽ được tiếp tực xử lý bởi ngân hàng phát hành thể ATM hoặc CruberSource. côna tr quản lý thanh toán lốn nhất
12	Thông báo hoàn thành Khách hàng nhận thông báo hoàn thành nộp Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm Hoàn tất quy trình mua bảo hiểm	
13	Nhận kết quả phát hành Hợp đồng bảo hiểm Sau khi hoàn thành quy trình thẩm định, khách hàng nhận thông báo kết quả đồng ý hoặc từ chối phát hành Hợp đồng bảo hiểm thông qua địa chỉ email của khách hàng.	



Đối với các sản phẩm: FWD Bảo hiểm sức khỏe trực tuyến		
	Nhập thông tin cá nhân để xem gói	
	bảo hiểm phù hợp nhu cầu	
	Tại trang "Thông tin của bạn":	FWD Bảo hiểm sức khỏe trục tuyến Mư đãa thiến thư kháng và nhanh cháng đã đáng và
	<ul> <li>Bước 1.1: Khách hàng điền giới</li> </ul>	Here that they tay they are they as the "
	tính và ngày sinh để xem phí bảo	Số điện thoại *           Nhập vào dày
1	hiểm.	Xem phi Bảo hiểm       Giới tính *       Ngày sinh *
	Bước 1.2 Khách hàng nhập thông	Chon gói báo hiếm
	tin cá nhân, bấm xác nhận đồng	Chọn thêm Quyền lợi Diếu trị ngoại trù để bảo về minh tốt hơn bạn nhệt
	ý với Chính sách bảo mật và bảo	Carle 300     Control 100m       Số tích bảo hiến trật đa mỗi năm hợp     Control 100m       đếng     Control 100m       Quyền lợi Diếu trị nột trừ     Sinh hóp
	vệ dữ liệu cá nhân của FWD và	So trike déng ⊘ Guyén (ki gia ting hạn mức → MUA TRỰC TUYẾN
	bấm nút "Mua trực tuyến".	
2	Chọn gói bảo hiểm Tại trang "Chọn gói bảo hiểm": Khách hàng lựa chọn gói bảo hiểm phù hợp, chọn "Tham gia ngay"	Currengi ti ska tutin         Currengi ti ska tutin         O         1. Chong oji bi o hiểm         Nak tutes tstorzooli diah these nam         DityC caki Tutifu Bidi: AGEN00006 (soku y titese doka         Thay dish tubig tit         Ouyden (ski Didu tr) ngh trui         So triệu         Ouyden (ski Didu tr) ngh trui         Ouyden (ski Didu tr) ngagi trui         Phi Bi Ao Hiểm/NAM         (Nam didu hge diðing)         794.00002/näm         Ouyden (ski Didu tr) ngh trui         Ouyden (ski Didu tr) ngh trui         Ouyden (ski Didu tr) ngh trui         Ouyden (ski Didu tr) ngh trui



3	Khách hàng xác nhận thông tin và trả lời câu hỏi sức khỏe Tại trang "Tôi xác nhận" Khách hàng đọc nội dung cần xác nhận, nếu đồng ý, chọn "Xác nhận". Nếu không đồng ý, chọn "Không" và quy trình mua bảo hiểm kết thúc.	<ul> <li>Tôi là công dân Việt Nam, đang sinh sống tại Việt Nam.</li> <li>Tôi là Bôn mua bào hiểm, Người được bảo hiểm và cũng tả người sở hữu thể/tài khoản dùng để đơng phi cho hợp đồng bảo hiểm này.</li> <li>Tôi hiểu rằng FV/D có thể xem xét lại việc phát hành/dụy th hiệu lực Hợp đồng bảo hiểm náy.</li> <li>Tôi hiểu rằng truở các thông tin kể khai là không chính xác.</li> <li>Tôi dóng ý tham gia bảo hiểm qua giao dịch địn từ với FV/D Việt Nam, đã đọc, hiểu vớng và động với Di không bảo hiểm sức khôa trực tuyển.</li> </ul>
4	Xác nhận thông tin Tại trang "Vui lòng cho biết": Bạn xác nhân việc có thu nhập từ Hoa Kỳ hay từ công ty có trụ sở Hoa Kỳ hay thuộc đối tượng chịu thuế Hoa Kỳ không? Nếu không, chọn "KHÔNG" để tiếp tục. Nếu chọn "CÓ" quy trình mua bảo hiểm kết thúc.	Vui lòng cho biết       X         Bạn có thu nhập từ Hoa Kỳ hay từ công ty có trụ sở Hoa Kỳ hay từ chuộc đối tuộng chịu thuế Hoa Kỳ không?         CO       XHÔNA







7

# Celebrate living fwd.com

Điền thông tin cá nhân và tải ảnh giấy tờ tùy thân, xác nhận email Tại trang "Thông tin cá nhân":

Bước 7.1 Khách hàng điền thông tin cá nhân theo các trường thông tin bắt buộc

Bước 7.2 Khách hàng tải ảnh giấy tờ tùy thân và chọn "Tiếp tục"

Bước 7.3: Hệ thống gửi mã xác thực một lần tới email của khách hàng. Khách hàng điền mã xác thực và bấm "Xác nhận".









9	Cam kết thông tin Tại trang "Cam kết của bạn": Khách hàng xem nội dung cam kết và chọn "Đồng ý"	Yan Kế của bạn
10	Xác nhận thông tin cá nhân đã cung cấp Tại trang "Xác nhận thông tin cá nhân": Khách hàng xác nhận thông tin cá nhân đã thực hiện tại bước 8. Khách hàng bấm vào xem tài liệu "Bảng Minh Họa Quyền lợi bảo hiểm" và "Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm". Nếu thông tin trong hai tài liệu chính xác, khách hàng bấm vào nút "Tôi đã xem và hiểu rõ". Quay lại màn hình chính, nếu tất cả thông tin trên trang chính xác, khách hàng bấm nút "Tiếp tục" để tiến tới bước tiếp theo.	Image: Section of the sec











	Nhận kết quả phát hành Hợp đồng	
	bảo hiểm	
	Sau khi hoàn thành quy trình thẩm	
13	định, khách hàng nhận thông báo kết	
	quả đồng ý hoặc từ chối phát hành	
	Hợp đồng bảo hiểm thông qua địa	
	chỉ email của khách hàng.	

Đối với các sản phẩm bảo hiểm trực tuyến FWD phân phối qua Website Vietcombank, Website HDBank:

Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
1	<ul> <li>Nếu khách hàng mua bảo hiểm thông qua Website Vietcombank:</li> <li>Bước 1.1 Khách hàng truy cập <u>Bảo hiểm (vietcombank.com.vn)</u>, lựa chọn sản phẩm và chọn "mua ngay".</li> <li>Bước 1.2 Khách hàng xem và xác nhận đồng thuận.</li> <li>Tiếp tục từ bước 2 theo quy trình hướng dẫn bên dưới</li> <li>Nếu khách hàng mua bảo hiểm qua Website HDBank</li> </ul>	Image: Single Singl



<ul> <li>Bước 1.1 Khách hàng truy cập Bảo hiểm (hdbank.com.vn)</li> <li>Bước 1.2 Khách hàng chọn sản phẩm và chọn "Tim hiểu thêm"</li> <li>Bước 1.3 Khách hàng chọn điền: Họ và tên; Ngày sinh; Giới tính; Số điện thoại, Mã giới thiệu (nếu có) và xác nhận đồng ý với điều khoản và điều kiện về xử lý dữ liệu cá nhân của HDBank. Khách hàng chọn "Xem gói bảo hiểm".</li> <li>Tiếp tục từ bước 3 theo quy trình hướng dẫn bên dưới</li> </ul>	Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
AA @vietombank.com.xn C		<ul> <li>Bước 1.1 Khách hàng truy cập <u>Bảo</u> hiểm (hdbank.com.vn)</li> <li>Bước 1.2 Khách hàng chọn sản phẩm và chọn "Tìm hiểu thêm"</li> <li>Bước 1.3 Khách hàng chọn điền: Họ và tên; Ngày sinh; Giới tính; Số điện thoại, Mã giới thiệu (nếu có) và xác nhận đồng ý với điều khoản và điều kiện về xử lý dữ liệu cá nhân của HDBank. Khách hàng chọn "Xem gói bảo hiểm".</li> <li>Tiếp tục từ bước 3 theo quy trình hướng dẫn bên dưới</li> </ul>	Image: state in the state is a state in the state in the state is a state in the state in the state is a state in the state is a state in the state is a state in the state

F	V	V	D
insurance			

Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
		Forget a not not show     Forget a not not show     Forget a not not show     Forget a not
2	<ul> <li>Nhập thông tin cá nhân để xem gói bảo hiểm phù hợp nhu cầu</li> <li>Tại trang "Thông tin của bạn":</li> <li>Bước 2.1 Khách hàng nhập thông tin cá nhân bao gồm: Họ và tên; Ngày sinh; Giới tính; Số điện thoại; Email, Nghề nghiệp; Mã ưu đãi (nếu có)</li> <li>Bước 2.2 Khách hàng chọn "Xem gói bảo hiểm" và cho phép FWD được lưu giữ thông tin Khách hàng cung</li> </ul>	Nam       Image: Construit         Thông tin của bận         Vui lông điển của thông tin dưới đây đó xem         gói bảo hiểm và tiếp tục giao dịch         Hợ và tên         Nhập vào đáy         Nam         Số biện Thoai         Nhập vào đáy         Nam         Số biện Thoai         Nhập vào đáy         Ban có đáy         Nhập vào đáy         Nam         Số biện Thoai         Nhập vào đáy         Ban có đáy         Ban có Mã giới thiệu? Nhấn vào đây         Chính sách bảo nật và bảo vý đi liệu         năng các đá đáy PVD thư ảnh vào tốu vụg         Thi xác nhận đả đọc và đáng ý với         Chính sách bảo nật và bảo vý đi liệu         ci án hàn của bức vùột nột Vb bảo vý đi liệu         nàng các đá liệu cơ nhàn nà thời cung         nàng các đã liệu cơ nhàn nà thời cung         nàng các đã liệu cơ nhàn nà thời         Nhập của Viện hàn chiếu nàng liệu
	<ul> <li>Nghề nghiệp; Mã ưu đãi (nếu có)</li> <li>Bước 2.2 Khách hàng chọn "Xem gói bảo hiểm" và cho phép FWD được lưu giữ thông tin Khách hàng cung cấp trên danh mục cho mục đích hỗ</li> </ul>	Nichiế Nahiệ⊅* Chạo Nhôm Nghiế Nghiệp Vư Lòna biến MA Ư v Đả: Nhập ở đây Bạn có Mã giới thiệu? Nhân vào đây Chính sách bải đã dọ và động ở với Chính sách bải mặt và bảo và điệu cải nhân của FVD. Theo đo, tôi hiểu cải nhân của FVD. Theo đo, tôi hiểu



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
	trợ tư vấn, và các chương trình chăm sóc khách hàng khác của công ty.	
3	Chọn gói bảo hiểm Tại trang "Chọn gói bảo hiểm": Khách hàng lựa chọn gói bảo hiểm phù hợp, chọn "Đăng ký"	Even     Even     Even     Chan gidi bido hliffi      Chan gidi bido hliffi      Cona gidi bidi bidi bidi bidi bidi bidi bidi
4	Xác nhận thông tin Tại trang "Tôi xác nhận" Khách hàng đọc nội dung cần xác nhận, nếu đồng ý, chọn "Xác nhận". Nếu không đồng ý, chọn "Không" và quy trình mua bảo hiểm kết thúc.	Tời xác nhận       X         Tời là công dân Việt Nam, đang sinh sống tại Việt Nam.       Tời là công dân Việt Nam, đang sinh sống tại Việt Nam.         Tời là Bân mua bảo hiểm, Người được bảo hiểm và cũng là người sở hữu thở/tài khoản dùng để đóng phi cho hợp đóng bảo hiểm này.       Tời hiểu rằng FWD có thể xem xét lại việc phát hành/đư trì thiệu lực Hợp đóng bảo hiểm này nếu các thông tin kả khoil a không chính xác.         Tời đóng ý tham gia bảo hiểm qua giao dịch điện tử với FWD Việt Nam, dã đọc, hiểu và đóng ở với Điểu khoản sử dựng tiFW, Điểu khoản của sản phẩm FWD Bộ 3 bảo vệ.         MDNA       X/C NHÂN



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
	Xác nhận thông tin	Vui lòng cho biết $ imes$
	Tại trang "Vui lòng cho biết":	
	Bạn xác nhân việc có thu nhập từ Hoa Kỳ	
	hay từ công ty có trụ sở Hoa Kỳ hay	
	thuộc đối tượng chịu thuế Hoa Kỳ	
5	không?	Bạn có thu nhập từ Hoa Kỳ hay từ công ty có trụ sở Hoa Kỳ hay thuộc đối tượng chịu thuế Hoa Kỳ không?
5	Nếu không, chọn "KHÔNG" để tiếp	
	tục. Nếu chọn "CÓ" quy trình mua bảo	
	hiểm kết thúc.	
	Lưu ý: Bước này chỉ áp dụng cho các sản	
	phẩm sau:	со́кно́ла
	- FWD Bộ 3 bảo vệ	
	Trả lời câu hỏi thẩm định sức khỏe	
	Tại trang "Thông tin sức khỏe của bạn"	Thông tin về sức khỏe của bạn 🛛 🔀
	Khách hàng trả lời bảng 3 câu hỏi thẩm	Bạn có bao giờ được chẩn đoán hoặc điều trị
	định sức khỏe. Nếu chọn "KHÔNG",	một trong các trường hợp sau đây: 1. Bạn đã từng mắc, hoặc được thông báo, hoặc đang
	khách hàng sẽ tiếp tục quy trình mua bảo	khám bệnh tiểu đường, cao huyết áp, bệnh tim mạch, bệnh mạch máu não, rồi loạn hoặc bất thường về hệ thần kinh, rồi loạn hệ tiết niệu sinh dục, AIDS hoặc
	hiểm. Nếu chọn "CÓ" quy trình mua bảo	nhiễm HIV, ung thư, ung thư biểu mô tại chỗ, những thay đổi tiến ác tính, khối u, bướu hoặc polyp? (Với khối u, briệt bhiến chức để kiện đã kiện chiến thiệ
6	hiểm kết thúc.	phát, và được xác nhận là lành tính, vui lòng chọn "Không").
	Lưu ý: Bước này chỉ áp dụng cho các sản	2. Trong vòng 2 năm qua, bạn đã có kết quả bất thường của các xét nghiệm phết tế bào cổ tử cung, chụp nhũ ảnh, siêu âm vú, khám tiến liết tuyến hoặc xét nghiêm
	phẩm sau:	các dấu ốn ung thư không? 3. Trong vòng 03 tháng qua, bạn có bao giờ bị sụt cân
	- FWD Bộ 3 bảo vệ	hơn 5 kg, hoặc có máu trong nước tiểu, hoặc ho dai dẳng, hoặc đi đại tiện ra máu, có máu trong phân, táo bón hoặc tiêu chẳy từ 30 ngày trở lên không?
	- FWD Phụ nữ hiện đại	
	- FWD Bảo hiểm sức khoẻ trực	СО КНОЙ
	tuyến	



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
7	Điền thông tin cá nhân và tải ảnh giấy tờ tùy thân Tại trang "Thông tin cá nhân": Bước 7.1 Khách hàng điền thông tin cá nhân theo các trường thông tin bắt buộc Bước 7.2 Khách hàng tải ảnh giấy tờ tùy thân và chọn "Tiếp tục"	EVEN EVENT EVENTS    Charge that data   Control of the data data   Control of the data   Control of the data   Control of the data   Control of the data data data data data data data dat
8	Cam kết thông tin Tại trang "Cam kết của bạn": Khách hàng xem nội dung cam kết và chọn "Đồng ý"	Yhin Yu



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
9	Thỏa thuận về việc cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng Khách hàng đọc kỹ nội dung thỏa thuận, nếu đồng ý, chọn "Đồng ý"	<section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><text></text></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header>
10	Xác nhận thông tin cá nhân đã cung cấp Tại trang "Xác nhận thông tin cá nhân": Khách hàng xem lại thông tin cá nhân đã thực hiện tại bước 7. Nếu thông tin đã đúng thì chọn "Tiếp tục" Lưu ý: Tại bước này, Khách hàng sẽ xem lại bảng minh hoạ và hồ sơ yêu cầu bảo hiểm khi tham gia sản phẩm FWD bảo hiểm sức khoẻ trực tuyến	EXEMPLATION CONTRACTORY CONTRA



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
Bước 11	Hướng dẫn thực hiện chi tiết Thực hiện OTP (chữ ký điện tử) và tiến hành thanh toán phí bảo hiểm Bước 11.1 Tại trang "Mã OTP": Khách hàng thực hiện OTP (mã OTP được gửi đến số điện thoại khách hàng đã cung cấp) để xác nhận thông tin Bước 11.1 Tại trang "Thanh toán": Khách hàng chọn hình thức thanh toán theo nhu cầu và xác nhận đồng ý với điều kiện, điều khoản đóng phí bảo hiểm trực tuyến của FWD	Mia nhình minh họa   Mia OTP × Chóng téi đã giể đến tế đến thoại OSOBOSSSA mã OTP bao gốm 6 chữ số. Vili long nhập mã DTP để xác nhận thông gốm 6 chữ số. Vili long nhập mã DTP để xác nhận thông tho nhập TDP
		Yêu cấu thanh toán của Quý khách sẽ được tiếp tục xử lý bởi ngân hàng phát hành thể ATM hoặc CvberSource. công tv quận lý thanh toán lớn nhất



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
12	Thông báo hoàn thành Khách hàng nhận thông báo hoàn thành nộp Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm Hoàn tất quy trình mua bảo hiểm	<ul> <li>Constant</li> <li>Constant</li></ul>
13	Nhận kết quả phát hành Hợp đồng bảo hiểm Sau khi hoàn thành quy trình thẩm định, khách hàng nhận thông báo kết quả đồng ý hoặc từ chối phát hành Hợp đồng bảo hiểm thông qua địa chỉ email của khách hàng.	

- Quy trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm toàn phần trên môi trường mạng thông qua Ứng dụng VCB DigiBank.
  - a. Sản phẩm áp dụng:
    - FWD Bộ 3 bảo vệ.
    - FWD Phụ nữ hiện đại
    - FWD Bảo hiểm tai nạn
    - FWD Bảo hiểm sức khỏe trực tuyến
  - b. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm dành cho khách hàng:



Đối với các sản phẩm: FWD Bộ 3 bảo vệ, FWD Phụ nữ hiện đại, FWD Bảo hiểm tai nạn			
Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa	
1	Truy cập vào Ứng dụng VCB DigiBank và lựa chọn sản phẩm Tại trang chủ của ứng dụng VCB DigiBank Bước 1.1 Khách hàng truy cập ứng dụng và chọn mục "Mua bảo hiểm". Bước 1.2 Khách hàng chọn sản phẩm. Bước 1.3 Khách hàng xem và xác nhận đồng thuận.	<complex-block></complex-block>	
2	Nhập thông tin cá nhân để xem gói bảo hiểm phù hợp nhu cầu Tại trang "Thông tin của bạn": Khách hàng điền giới tính, ngày sinh, mã Tư Vấn Tài Chính (nếu có) và chọn "Xem gói bảo biểm"		



Đối với các sản phẩm: FWD Bộ 3 bảo vệ, FWD Phụ nữ hiện đại, FWD Bảo hiểm tai nạn		
Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
		Kua báo hiến Nhập thông tin để xem quyền lợi và phi bảo hiển   Thông tin của bạn   Nhập thông tin của bạn   Nhập thông tin của bạn   Naw saw   Nay saw   Naw saw </td
3	Chọn gói bảo hiểm Tại trang "Chọn gói bảo hiểm": Khách hàng lựa chọn gói bảo hiểm chọn "Đăng ký"	Image: Constraint of the constraint



Đối với các sản phẩm: FWD Bộ 3 bảo vệ, FWD Phụ nữ hiện đại, FWD Bảo hiểm tai nạn		
Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
4	Xác nhận thông tin Tại trang "Tôi xác nhận" Khách hàng đọc nội dung cần xác nhận, nếu đồng ý, chọn "Xác nhận"	<section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header>
5	Xác nhận thông tin Tại trang "Vui lòng cho biết": Bạn xác nhân việc có thu nhập từ Hoa Kỳ hay từ công ty có trụ sở Hoa Kỳ hay thuộc đối tượng chịu thuế Hoa Kỳ không? Nếu không, chọn "KHÔNG" để tiếp tục Lưu ý: Bước này chỉ áp dụng cho các sản phẩm FWD Bộ 3 bảo vệ	Image: Set in the set i



Đối với các sản phẩm: FWD Bộ 3 bảo vệ, FWD Phụ nữ hiện đại, FWD Bảo hiểm tai nạn			
Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa	
6	<ul> <li>Trả lời câu hỏi thẩm định sức khỏe</li> <li>Tại trang "Thông tin sức khỏe của bạn"</li> <li>Khách hàng trả lời bảng 3 câu hỏi thẩm</li> <li>định sức khỏe. Nếu chọn "KHÔNG",</li> <li>khách hàng sẽ tiếp tục quy trình mua</li> <li>bảo hiểm. Nếu chọn "CÓ" quy trình mua</li> <li>bảo hiểm kết thúc.</li> <li>Lưu ý: Bước này chỉ áp dụng cho các sản</li> <li>phẩm sau: <ul> <li>FWD Bộ 3 bảo vệ</li> <li>FWD Phụ nữ hiện đại</li> </ul> </li> </ul>	<text><text><image/><section-header><section-header></section-header></section-header></text></text>	
7	<ul> <li>Điền thông tin cá nhân</li> <li>Tại trang "Thông tin cá nhân"</li> <li>Khách hàng hoàn thiện thông tin cá nhân theo hướng dẫn bên dưới và chọn "tiếp tục":</li> <li>Hệ thống công ty FWD hiển thị thông tin Giấy tờ tùy thân của Khách hàng theo thông tin VCB truyền sang</li> <li>Khách hàng điền địa chỉ thường trú và email</li> </ul>	✓ Au to hole	



Đối với các sản phẩm: FWD Bộ 3 bảo vệ, FWD Phụ nữ hiện đại, FWD Bảo hiểm tai nạn			
Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa	
8	Xác nhận thông tin cá nhân đã cung cấp Tại trang "Xác nhận thông tin cá nhân": Khách hàng xem lại thông tin cá nhân đã thực hiện tại bước 7. Nếu thông tin đã đúng thì chọn "Tiếp tục"	Mus blo hufer     Mus blo	
9	Cam kết thông tin Tại trang "Cam kết chia sẻ thông tin": Khách hàng xem nội dung cam kết, Nếu đồng ý thì chọn "Đồng ý"	Image: Second secon	
10	Cam kết thông tin Tại trang "Cam kết của bạn": Khách hàng xem nội dung cam kết, nếu đồng ý thì chọn "Đồng ý"	<page-header></page-header>	



Đối với các sản phẩm: FWD Bộ 3 bảo vệ, FWD Phụ nữ hiện đại, FWD Bảo hiểm tai nạn		
Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
11	Thỏa thuận về việc cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng Tại trang "Thỏa thuận về việc cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng" Khách hàng xem hết nội dung thỏa thuận. Nếu đồng ý thì chọn "Đồng ý"	<page-header><page-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><text><text><text><text><text></text></text></text></text></text></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></page-header></page-header>
12	Chọn tài khoản thanh toán và thực hiện OTP (chữ ký điện tử) Bước 12.1 Tại trang thông tin tài khoản thanh toán Khách hàng chọn tài khoản thanh toán Bước 12.1 Tại trang thông tin giao dịch khởi tạo Khách hàng xem lại thông tin giao dịch, nếu đồng ý, chọn "Xác nhận" để tiếp hành OTP để xác nhận thanh toán giao dịch.	Kababa balan        Kababa balan   <



Đối với các sản phẩm: FWD Bộ 3 bảo vệ, FWD Phụ nữ hiện đại, FWD Bảo hiểm tai nạn		
Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
13	Thông báo hoàn thành Khách hàng nhận thông báo hoàn thành nộp Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm Hoàn tất quy trình mua bảo hiểm	VCB Diplabank         Diplabank <t< td=""></t<>
14	Nhận kết quả phát hành Hợp đồng bảo hiểm Sau khi hoàn thành quy trình thẩm định, khách hàng nhận thông báo kết quả đồng ý hoặc từ chối phát hành Hợp đồng bảo hiểm thông qua địa chỉ email của khách hàng.	







F۷

Bước 6: Khách hàng có thể lựa chọn bổ 6 Xác nhận FATCA Khách hàng xác nhận Chon gói bảo hiểm sung "Quyền lơi Điều tri ngoại trú", sau đó Thi wire nhấn "tham gia ngay". I. Chon gói bảo hiển Bước 7: tại trang Xác nhận thông tin Tại trang "Tôi xác nhận" Khách hàng đoc nôi dung cần xác nhân, nếu đồng ý, chọn "Xác nhận" Bước 8: Tại trang "Vui lòng cho biết": Bạn xác nhân việc có thu nhập từ Hoa Kỳ hay từ công ty có trụ sở Hoa Kỳ hay thuộc đối tượng chịu thuế Hoa Kỳ không? Nếu không, chon "KHÔNG" để tiếp tục 9 Khai báo Chiều Cao / Cân Nặng Bước 9: Khách hàng khai báo chỉ số cân (ác nhân câu hỏi sức khỏi năng, chiều cao thông qua trả lời câu hỏi BMI "Chiều cao và cân nặng của Quý khách?" và bấm tiếp tục. iFWD sẽ tự động BMI từ 18 - 32 tính chỉ số BMI. Bước 10a: Nếu BMI trong khoản từ 18-32, Khách hàng xác nhận câu hỏi sức khỏe và đi tiếp Bước 10b: Nếu BMI không nằm trong khoản 18-32, quy trình mua hàng kết thúc, Khách hàng dừng hành trình, có thể tìm hiểu sản phẩm khác.



Tại trang "Thông tin cá nhân", Hệ thống 💪 Liên hệ công ty FWD hiển thị thông tin Giấy tờ tùy ső віён тном • 01234567890 2. Thông tin cá nhân Ita@gmail.co hợp đóng bảo l n hậy điển đáy d thân của Khách hàng theo thông tin VCB Ðja ch ső NHA\* 505 Thay đổi thông ti truyền sang TÊN BƯƠNG Lễ Duẩn A Thông tin cơ bản Tp.Hà Nói Nguyễn Tuấn Anh Khách hàng bổ sung thêm các trường Ba Đình thông tin cá nhân: địa chỉ thường trú, tình Điện Biện Y tă 🛃 Dùng trang hôn nhân và nơi sinh theo hướng dẫn. Thông tin gói bảo hiểm Dộc thân CARE 50 They doi > GIẤY TỎ CÁ N CMND Sau đó chọn "tiếp tục" 50.000.000d 123456 - Hê thống công ty FWD hiển thi thông tin 12/12/201 Tp.Hà Nôi Giấy tờ tùy thân của Khách hàng theo thông tin VCB truyền sang - Khách hàng điền địa chỉ thường trú, tình trang hôn nhân, và nơi sinh. 13 Xác nhận thỏa thuận cung cấp SPBH trên môi trường mạng 12 Bước 12: Khách hàng cam kết chia sẻ thông Cam kết chia sẻ thông tin Cam kết của khách hàng tin, Khách hàng xem nôi dung cam kết, Nếu đồng ý thì chọn "Đồng ý". Bước 13: Xác nhân thỏa thuân cung cấp SPBH trên môi trường mang. Khách hàng đọc kỹ nội dung thỏa thuận, nếu đồng ý, chọn "Đồng ý". Bước 14: Cam kết của khách hàng. Khách hàng xem nội dung cam kết và chọn "Đồng ý".





3. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng thông qua Ứng dụng VCB DigiBank
 3.1.Sản phẩm áp dụng: FWD vững ước mơ - Đóng phí định kỳ | Hạn mức tín dụng >
 500 triệu đồng
 Quy trình mua:



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
1	Thực hiện đăng nhập ứng dụng VCB Digibank Tại mục Dịch vụ bảo hiểm Chọn tính năng Mua bảo hiểm	3/45     ull solution       VCB Digibank     0       V doument     0       0     10
2	Chọn mục Bảo hiểm tín dụng	10:10       Image: Pice Pice Pice Pice Pice Pice Pice Pice
3	Chọn sản phẩm FWD Vững ước mơ, Nhấn Xem thêm để xem giới thiệu sản phẩm Nhấn Đặt mua để thực hiện đặt mua sản phẩm	<image/> <section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header>



4a	Đối với hợp đồng vay Đã giải ngân Chọn Tài khoản vay Chọn Tài khoản thanh toán Nhấn Tiếp tục	13 66     Jule * 1       ← Mua báo hiểm     1021 558 88 1       56 Jule     1021 558 88 1       16 Jule     Hóp dóng cho vay dha gài ngàn       16 Jule     Hóp dóng cho vay dha gài ngàn       19 Jule     100 Jule
4b	Đối với hợp đồng vay Chưa giải ngân Nhập chính xác số Hợp đồng cho vay Chọn Tài khoản thanh toán Nhấn Tiếp tục	13:50       Image: Comparison of the second se
5	Cho phép VCB truyền thông tin để phục vụ việc phát hành hợp đồng bảo hiểm	123       Image: I



ба	Đối với hợp đồng vay Đã giải ngân, Nhập Mã nhân viên ngân hàng tư vấn sản phẩm vào ô Mã giới thiệu Nhấn Tiếp tục	15:36 A       .utl 40 = 1         4       Mus Babo Niëm         11: Hab Ser Yeu Câlu Bâbo Hiếm       .utl 40 = 1         Und data Bâbo Niêm         Mui data Bâbo Niêm         Und data Bâbo Niêm         Mui data Bâbo Niêm
6b	Đối với hợp đồng vay Chưa giải ngân Nhập Số tiền được duyệt cho vay Nhập Mã nhân viên ngân hàng tư vấn sản phẩm vào ô Mã giới thiệu Nhấn Tiếp tục	Image: Appendix and Appendix Ap
7a	Xác nhận đã được Cán bộ tư vấn sản phẩm trước khi tham gia bảo hiểm Trả lời Có để tiếp tục Trả lời Không để quay lại màn hình chính	I de la



insulance		
7b	Nếu trả lời Không, hiện thông báo: "Sản phẩm cần có Cán bộ tư vấn trực tiếp, đề nghị Quý khách liên hệ VCB quản lý hợp đồng vay để được hỗ trợ" Khách hàng chọn "Đóng", quay lại màn hình chính của ứng dụng	Image: State
8	Kiểm tra lại thông tin Nhấn Tiếp tục Chọn Nghề nghiệp và Chức vụ Nhấn Tiếp tục	14:41       ut # #         ← Mua bào hiếm       Image: Angel of the second of the







	14:53     ut ♥□       ← Mua bảo hiểm        Filmen     Usetcamble       0     0       6. Bộ Chúng từ Hộ sơ yêu cấu bảo hiểm       Bộ Chúng từ HộYCBH       B Hộ sơ yêu cấu bảo hiểm       B Hộ sơ yêu cấu bảo hiểm       Image: State Stat
Kiểm tra lại hồ sơ yêu cầu bảo hiểm	
Chọn Tiếp tục	Guay lại Tiếp tục
Đọc kỹ Cam Kết	
Xác thực OTP	← Mua bảo hiểm ×
	<ul> <li>trang thông tin đặn từ dưới Tân đăng nhập và Mặt khẩu của Tât/Chùng từ điểu có giả từ ràng buộc Tât/Chùng từ và tha có để CPUO Việt Nam xử lý các giao dịch/yêu cầu của Tât/Chúng tôi.</li> <li>Tât/Chúng tời thuo đây ủy quyển cho Ngăn hàng cáp tin dựng cho Tât/Chúng tôi được thuy mặt Tăt/Chúng tối dâng hỏ bhiếm, vậu cầu giải quyết quyển lợi bảo hiểm trong trường hợp xửy na kỷ lớng hào hiểm.</li> <li>Tât/Chúng tối kực nhân đã được thơng bảo và đã dục, nha của Cộng tý dực đăng bảo và đã lậu cả nhân của Cộng tý dực đăng tà tội https://www.twd.com.nt/violinia-security.</li> <li>Băng việc ký tha duới đây, Tât/Chúng tối đứng ở tôin bở với các đấu kháng nư dùng kếng của cuyển thự biến xởi chính sách này và chập thuận Công tý đực quyển thự biến xởi đấu tiến</li> <li>trường tối thuộ chấng bắn hàng để đặu cí tân bở với cá thấu kháng hàng và cả bản sửa đã, bủ số hiện tiết thếu:</li> <li>trường tới thuộ thiện khản thiến tiết</li> <li>trường tới thuộn thiến</li> <li>tướn bở với Nhhu vền khán hàng để đặu có lâm việc từ viến, huông hàn huất hàn hàng tá đực từ viến, hưởng dẫn trước khi hoàn thành hố sư yêu cấu bảo hiểm?</li> <li>Yaé thực Cỹt</li> <li>Xác thực CTP</li> </ul>
Đối với hợp đồng vay Đã giải ngân Thanh toán phí bảo hiểm và Hoàn thành giao dịch	
	Kiểm tra lại hồ sơ yêu cầu bảo hiểm Chọn Tiếp tục Đọc kỹ Cam Kết Xác thực OTP Đối với hợp đồng vay Đã giải ngân Thanh toán phí bảo hiểm và Hoàn thành giao dịch



insulance		
	Đối với hợp đồng vay Chưa giải ngân	14:56 und ♥ □ ← Mua bảo hiểm Event
	Hồ sơ Yêu cầu bảo hiểm	
	chờ phê duyệt và thu phí (*)	
12b		đã hoàn tất!
	(*): HĐBH sẽ được phát hành nếu HĐBH được giải ngân và đóng phí BH trong vòng 7 ngày;	Quý khách dễ hoàn tất thủ tục tham gia mua sản phẩm FWD Vùng uộc mơi. Hợp đóng bảo hiểm của Quý khách sẽ được <b>phát hành trong vòng 7 ngày</b> nếu Hợp đổng cho vay hoàn tất thủ tục giải ngăn và ph thẻ hiểm được đơng đểy dả (ph hiển biểm tự động thu trên Tải khoản thanh toán khách hàng dã đảng ký).
	Phí bảo hiểm sẽ được tự động trích từ TKTT đã đăng ký.	
	KH cần duy trì đủ số dư để hoàn tất phát hành Hợp đồng Bảo hiểm	

3.2. Sản phẩm áp dụng: FWD vững ước mơ – Đóng phí định kỳ | Hạn mức tín dụng ≤ 500 triệu đồng

Quy trình mua:

Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
1	Thực hiện đăng nhập ứng dụng VCB Digibank Tại mục Dịch vụ bảo hiểm Chọn tính năng Mua bảo hiểm	13:45     at a b b b b b b b b b b b b b b b b b b



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
2	Chọn mục Bảo hiểm tín dụng	10:18       (a) (a) (b) (b) (b) (b) (b) (b) (b) (b) (b) (b
3	Chọn sản phẩm FWD Vững ước mơ, Nhấn Xem thêm để xem giới thiệu sản phẩm Nhấn Đặt mua để thực hiện đặt mua sản phẩm	<text><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></text>
4a	Đối với hợp đồng vay Đã giải ngân Chọn Tài khoản vay Chọn Tài khoản thanh toán Nhấn Tiếp tục	13:56     ull ♥ II       ← Mua bào hiểm     ID 25 65 88 3       3 staw     3,28 4,421 %   Thông tin hợp đổng cho vay đã giải ngăn Hợp đổng cho vay đã giải ngăn Hợp đổng cho vay chua giải ngăn Hợp đổng uay



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
4b	Đối với hợp đồng vay Chưa giải ngân Nhập chính xác số Hợp đồng cho vay Chọn Tài khoản thanh toán Nhấn Tiếp tục	13:56
5	Cho phép VCB truyền thông tin để phục vụ việc phát hành hợp đồng bảo hiểm	14:37       Image:
ба	Đối với hợp đồng vay Đã giải ngân, Nhập Mã nhân viên ngân hàng tư vấn sản phẩm vào ô Mã giới thiệu Nhấn Tiếp tục	15:38



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
6b	Đối với hợp đồng vay Chưa giải ngân Nhập Số tiền được duyệt cho vay Nhập Mã nhân viên ngân hàng tư vấn sản phẩm vào ô Mã giới thiệu Nhấn Tiếp tục	IIII IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII
7	Khách hàng bấm Tiếp tục để đi tiếp Bấm Quay lại để trở về màn hình chính của ứng dụng	<ul> <li>15:36 A III 40 ■2</li> <li>Mua bảo hiếm</li> <li>1. Hồ Sư Yêu Cầu Bảo Hiểm</li> <li>Bặn đang thao tác trên kênh bảo hiếm trực tuyến của Công ty TNHH Bảo hiếm nhân thợ FWD Việt Nam</li> <li>Via lông nhân nử Tiếp tự cể bắt đầu quá trình đến Hồ sơ yêu cấu bảo hiếm</li> <li>Quay tại</li> <li>Tiếp tực</li> <li>5K4:6/1778</li> </ul>



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
8	Kiểm tra lại thông tin Nhấn Tiếp tục Chọn Nghề nghiệp và Chức vụ Nhấn Tiếp tục	1441   Mua bào hiểm   Image dan hiểm<
9a	Đối với hợp đồng vay Đã giải ngân Kiểm tra thông tin tài khoản vay Nhấn Tiếp tục	14:38       ut ? ? ?         ← Mua bào hiếm       Providence         ● ● ● ● ● ● ● ● ●       ●         4. Thông tin sản phẩm       •         7. Hoặng tin sản phẩm       •         86 Hóp đáng uny       Providence         86 Hóp đáng uny       Providence         86 Hóp đáng uny       Providence         9. Oxoco Oxoco       Oxoco Oxoco         9. Oxoco Hóp taki hán đáu       Sococo Oxoco         9. Oxoco Oxoco       •         9. Oxoco Oxoco<



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
9b	Đối với hợp đồng vay Chưa giải ngân Nhập Số dư nợ giải ngân lần đầu Nhấn Tiếp tục	18:28      utl ©       Mus bác hlífin     Image: Secondard
10	Kiểm tra lại hồ sơ yêu cầu bảo hiểm Chọn Tiếp tục Đọc kỹ Cam Kết Xác thực OTP	1453       Image and the second



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
11a	Đối với hợp đồng vay Đã giải ngân Hiển thị thông báo Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm đã hoàn tất. Chọn Tiếp tục để chuyển về màn hình ứng dụng VCB Digibank, đóng phí và hoàn thành mua hợp đồng.	
11b	Đối với hợp đồng vay Chưa giải ngân Hồ sơ Yêu cầu bảo hiểm chờ phê duyệt và thu phí (*) (*): HĐBH sẽ được phát hành nếu HĐBH được giải ngân và đóng phí BH trong vòng 7 ngày; Phí bảo hiểm sẽ được tự động trích từ TKTT đã đăng ký. KH cần duy trì đủ số dư để hoàn tất phát hành Hợp đồng Bảo hiểm	



4. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm toàn phần trên môi trường mạng thông qua ứng dụng

#### HDBank

- a. Sản phẩm áp dụng: FWD Bộ 3 bảo vệ
- b. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm dành cho khách hàng:

Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
1	Truy cập ứng dụng HDBank và lựa chọn sản phẩm Tại trang chủ của ứng dụng HDBank Bước 1.1 Khách hàng truy cập ứng dụng và chọn mục "Mua bảo hiểm". Bước 1.2 Khách hàng chọn sản phẩm, chọn "Mua ngay"	<complex-block></complex-block>
2	Chọn gói bảo hiểm Tại trang thông tin các gói sản phẩm: Khách hàng lựa chọn gói bảo hiểm chọn bằng việc bấm chọn vào thông tin gói sản phẩm	Pott       Bab Niém         Chọn một gói bảo hiếm để tiếp tục         Gói 500 triệu đồng         Phi Bi rahm đảu tiếm       20,000 Vikijham         Thờ Họn bảo hiếm       20,000 Vikijham         Thờ Họn bảo hiếm       20,000 Vikijham         Phi Bi rahm đảu tiếm       20,000 Vikijham         Thờ Họn bảo hiếm       20,000 Vikijham         Phi Bi rahm đảu tiếm       20,000 Vikijham         Thờ Họn bảo hiếm       20,000 Vikijham         Phi Bi rahm đảu tiếm       1 năm         Gói 200 triệu đồng       9         Phi Bi rahm đảu tiếm       1 năm         Sold 200 triệu đồng       9         Phi Bi rahm bảo hiếm       20,000 Vikijham         Thờ Họn bảo hiếm       20,000 Vikijham         Sold       20,000 Vikijham         Nam       1 năm



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
3	Xác nhận gói bảo hiểm Tại trang thông tin chi tiết gói bảo hiểm: Khách hàng xem thông tin gói bảo hiểm trên màn hình và xác nhận đã đọc, hiểu rõ và đồng ý Điều khoản và Điều kiện bằng việc bấm chọn tickbox. Hoặc khách hàng chọn "Đăng ký ngay" để tiếp tục, Hoặc chọn "Kế hoạch khác" để lựa chọn lại gói bảo hiểm, khách hàng sẽ quay lại bước 2 với lựa chọn này	Year       Year         Year
4	Điền thông tin cá nhân Tại trang thông tin chi tiết gói bảo hiểm: Tại trang thông tin cá nhân Khách hàng điền thông tin cá nhân theo các trường thông tin bắt buộc và chọn "Tiếp tục"	9-41       ut ♥ ■         ♦       Bão hiểm         Prede trẻ đho loi đhủ của hepe hên hẹp đhơn       Image trẻ đho hệp đhơn         NGU YÊN Viễt A       Image trẻ đho hệp đhơn         Thể đường       Image trẻ đho hệp đhơn         Thếp tục       Thếp tục



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
5	Trả lời câu hỏi thẩm định sức khỏe Tại trang "Thông tin về sức khỏe của bạn" Khách hàng trả lời bảng 3 câu hỏi thẩm định sức khỏe. Nếu chọn "KHÔNG", khách hàng sẽ tiếp tục quy trình mua bảo hiểm. Nếu chọn "CÓ" quy trình mua bảo hiểm kết thúc.	<text><text><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></text></text>
6	Thỏa thuận về việc cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng Tại trang "Thỏa thuận" Khách hàng xem hết nội dung thỏa thuận. Nếu đồng ý thì chọn "Đồng ý"	<text><text><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></text></text>
7	Cam kết thông tin Tại trang "Cam kết của tôi" Khách hàng xem hết nội dung thỏa thuận. Nếu đồng ý thì chọn "Đồng ý"	<text><text><list-item><list-item><list-item></list-item></list-item></list-item></text></text>



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
8	Xác nhận gói bảo hiểm và thực hiện OTP (chữ ký điện tử) để xác nhận thanh toán Tại trang xác nhận thông tin: Sau khi xem lại thông tin gói bảo hiểm, nếu đồng ý, Khách hàng thực hiện OTP (mã OTP được gửi đến số điện thoại khách hàng đã cung cấp) để thực hiện thanh toán và hoàn tất thủ tục tham gia bảo hiểm	Yet     Air =        ✓     Xác nhận       Outling Xác nhận thông tin trước khi tiếp tục       Outgin Igi     Thát hạn bảo hiện       Từn sản phẩm     FWD Bộ 3 bảo vật       Ngày đing kỳ     2900/2022       Tài hoán trích tiến     068704070151483       Nhên đán dan chận dặc giữ diễn số điện thoạt     08704070151483       Nhên diễn diễn     088704070151483       Nhên diễn diễn     3     8
9	Thông báo hoàn thành Khách hàng nhận thông báo hoàn thành nộp Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm. Quy trình mua bảo hiểm hoàn tất.	
10	Nhận kết quả phát hành Hợp đồng bảo hiểm Sau khi hoàn thành quy trình thẩm định, khách hàng nhận thông báo kết quả đồng ý hoặc từ chối phát hành Hợp đồng bảo hiểm thông qua địa chỉ email của khách hàng.	



- 5. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm một phần trên môi trường mạng thông qua trang bán hàng trực tuyến FWD, website Vietcombank
  - a. Sản phẩm áp dụng: FWD Điểm tựa tài chính
  - b. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm dành cho khách hàng:

Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
1	<ul> <li>Truy cập đường dẫn mua bảo hiểm</li> <li>Nếu khách hàng mua bảo hiểm thông qua Website Vietcombank:</li> <li>Bước 1.1 Đối với Khách hàng tham gia thông qua website</li> <li>Vietcombank, Khách hàng trực tiếp truy cập đường link trực tiếp tại: <u>FWD Điểm tựa tài chính</u> (vietcombank.com.vn)</li> <li>Bước 1.2 Khách hàng nhập thông tin cá nhân bao gồm: Họ và tên; Ngày sinh; Giới tính; Số điện thoại; Email, Nghề nghiệp; Mã tham chiếu và mã giới thiệu.</li> <li>Lưu ý: khách hàng cần điền 2 mã giới thiệu theo hưỡng dẫn của tư vấn tài chính, bao gồm mã tham</li> </ul>	



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
	chiếu từ nhân viên ngân hàng và	
	mã số của tư vấn tài chính.	
	Bước 1.3 Khách hàng chọn "Xem	
	gói bảo hiểm".	
	Tiếp tục từ bước 2 theo quy trình	
	hướng dẫn bên dưới	
	<ul> <li>Nếu khách hàng mua bảo</li> </ul>	
	hiểm thông qua Trang bán	
	hàng trực tuyến FWD:	
	Bước 1.1 Khách hàng thực hiện	
	mua bảo hiểm theo hướng dẫn từ	
	Tư Vấn Tài Chính để truy cập	
	đường dẫn mua bảo hiểm.	
	Bước 1.2 Khách hàng nhập thông	
	tin cá nhân bao gồm: Họ và tên;	
	Ngày sinh; Giới tính; Số điện	
	thoại; Email, Nghề nghiệp; Mã ưu	
	đãi (nếu có) và mã giới thiệu là	
	mã được chuyên viên tư vấn cung	
	cấp cho khách hàng.	
	Bước 1.3 Khách hàng chọn "Xem	
	gói bảo hiểm" và cho phép FWD	
	được lưu giữ thông tin Khách	
	hàng cung cấp trên danh mục	
	cho mục đích hỗ trợ tư vấn, và	
	các chương trình chăm sóc	
	khách hàng khác của công ty.	



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
	Tiếp tục từ bước 2 theo quy trình hướng dẫn bên dưới	
2	Thực hiện Bảng phân tích nhu cầu tài chính Tại trang "Bảng phân tích nhu cầu tài chính" Khách hàng trả lời các câu hỏi và chọn "tiếp tục"	Bång phån tich nhu cấu Khách hàng       ×         1. Hơn quực đoyển lợi bảo vớ, mọc thủ đầu trái đầu bảo       *         I - Dia tra train với liai trái đầu bảo       *         I - Dia train trái đầu bảo       *         I - Dia train tráin trái đầu bảo       *         I - Dia tráin tráin trái đầu bảo       *         I - Dia tráin trá
3	Chọn gói bảo hiểm Tại trang "Chọn gói bảo hiểm" Khách hàng lựa chọn gói bảo hiểm phù hợp nhu cầu và chọn "Tham gia ngay"	
4	Xác nhận thông tin Tại trang "Tôi xác nhận" Khách hàng đọc nội dung cần xác nhận, nếu đồng ý, chọn "Xác nhận"	Tới xắc nhận       ×         Tơi là công dân Việt Nam, dang sinh sống tại Việt Nam.       Tơi là Bên mua bảo hiểm, Người được bảo hiểm và cũng là người sô hữu thẻ/tài khoản dùng để dóng phí cho hợp đóng bảo hiểm này.       Tơi hiểu rằng FWD có thể xem xét lại việc phát hành/duy trì hiệu lực Hợp đóng bảo hiểm này nếu các thông tin ké khai là không chính xác.         Tời đóng ý tham gia bảo hiểm qua giao dịch điện tử với FWD Việt Nam, đã dọc, hiểu và đóng ý với Diểu khoản sử dụng iFWD, Diểu khoản bảo mặt của FWD Việt Nam và Quy tắc, điều khoản của sản phẩm FWD Diểm tựa tài chính.         KHÔNG       XÁC NHÂN



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa	
5	Xác nhận thông tin Tại trang "Vui lòng cho biết": Bạn xác nhân việc có thu nhập từ Hoa Kỳ hay từ công ty có trụ sở Hoa Kỳ hay thuộc đối tượng chịu thuế Hoa Kỳ không? Nếu không, chọn "KHÔNG" để tiếp tục	Vui lòng cho biết         ×           Bạn có thu nhập từ Hoa Kỳ hay từ công ty có trụ sở Hoa Kỳ hay thuộc dối tượng chịu thuế Hoa Kỳ không?           cô         КНОМО	
6	Trả lời câu hỏi thẩm định sức khỏe Tại trang "Thông tin sức khỏe của bạn" Khách hàng trả lời bảng 3 câu hỏi thẩm định sức khỏe. Nếu chọn "KHÔNG", khách hàng sẽ tiếp tục quy trình mua bảo hiểm. Nếu chọn "CÓ" quy trình mua bảo hiểm kết thúc.	Arry khách dã bao giờ mậc bệnh hoặc được điều trị: Ưng thư, dau ngực, cao huyết áp, nhời máu cơ tim, đột quy, tiểu đường, viêm gan B hoặc c, nhiễm HIV, bứ kỳ bệnh hay rồi loạn nào với tim, phối, gan, thạn, hệ tiêu hóa, tam thần hoặc hệ thần kin, mù, diốc hoặc bất kỳ thương tát naộ.         9. Tong 12 tháng qua, Quỳ khách có bứ kỳ bệnh hay rồi loạn nào dẫn đến:         9. Tai khám theo đổi với bác si hoặc chuyên gia y tế         9. Tái khám theo đổi với bác si hoặc chuyên gia y tế         9. Tái khám theo đổi với bác si hoặc chuyên gia y tế         9. Hiện tại Quỳ khách có dang được hoặc đang chuẩn bị để tư vấn y khoa, làm xét nghiệm, dang chủ kết quả xét nghiệm hoặc tải khám, điều trị hoặc phẩu thuật khảng?	



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
	Khách hàng chụp mặt trước, mặt sau của Căn cước công dân/Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu và chụp ảnh khuôn mặt của Khách hàng để xác thực.	<ul> <li>Bạn vui lòng thực hiên định danh khách hàng</li> <li>Để quá trình định danh khách hàng được chính xác và hiệu quả, lưu ý:</li> <li>Sử dụng giấy tờ bản gốc và còn hiệu lực.</li> <li>Chụp trong môi trường đủ sáng.</li> <li>Tránh chụp ngược sáng.</li> <li>Không để hình ảnh bị che khuất.</li> <li>Không đeo khẩu trang khi chụp.</li> </ul>
7		<section-header></section-header>



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
8	Điền thông tin cá nhân Tại trang "Thông tin cá nhân": Khách hàng điền thông tin cá nhân theo các trường thông tin bắt buộc	<text><image/></text>
9	Cam kết thông tin Tại trang "Cam kết của bạn": Khách hàng xem nội dung cam kết. Nếu đồng ý thì chọn "Đồng ý"	<section-header><section-header><section-header><section-header><text><list-item><list-item><list-item><list-item><list-item><list-item><list-item><list-item><list-item><list-item><list-item><list-item></list-item></list-item></list-item></list-item></list-item></list-item></list-item></list-item></list-item></list-item></list-item></list-item></text></section-header></section-header></section-header></section-header>



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa	
10	Xác nhận thông tin cá nhân đã cung cấp Tại trang "Xác nhận thông tin cá nhân": Khách hàng xem và đồng ý thông tin cá nhân Bảng Phân tích nhu cầu khách hàng, Bảng minh hoạ quyền lợi bảo hiểm, hồ sơ yêu cầu bảo hiểm. Khách hàng chọn "Tiếp Tục" nếu thông tin đã đúng.	J. Xác nhận thông tin cá nhân         Vui lòng xác nhận thông tin đã đãng ký: <ul> <li>Bảng Phân tích nhu cấu khách hàng</li> <li>Bảng Minh Hoạ Quyến lợi bảo hiếm</li> <li>Bảng Minh Hoạ Quyến lợi bảo hiếm</li> <li>Hồ sơ yêu cấu bảo hiếm</li> <li>Lưu ý:</li> <li>Vui lòng bắm vào các tài liệu bên trên để đọc và xác nhận thông tin.</li> </ul> Thông tin của bạn         Thay đổi thông tin <ul> <li>Tôi là Bên mua bảo hiểm, Người được bảo hiểm và cũng là người sở hữu thể/tải khôản dùng để đóng phí cho hợp đồng bảo hiểm này.</li> </ul> Họ tên         Hà Minh Nghị           Ngày sinh         12/12/1996           Giới tính         Nữ           Nghế nghiệp         Bác sĩ           Tình trạng hôn nhân         Độc thân           Số CMND/Cần cước/Hộ chiếu         123456           Cứo neàv         12/12/2012	Thông tin gói bảo hiểm         FWD6 + CARE 50         Guyến Lội sảo hiểm         10.000.000đ         Thời hạn bảo hiểm       54 năm         Định ký đơng phi       Hàng năm         Định ký đơng phi       Hàng năm         Thời hạn đóng phi       10 năm         Phí FWD6       5.000.000d         SO0.000d       500.000d         Tổna phí Bảo HiểM       5.000.00         Jước cuối Thiếu sởi: Cry TNHH BHNT FWD         VIỆT NAM       TIẾP TỤC
11	Ghi âm nội dung tư vấn sản phẩm bảo hiểm giữa Nhân viên kinh doanh và Khách hàng Nhân viên kinh doanh và Khách hàng thực hiện ghi âm một số nội dung tư vấn sản phẩm bảo hiểm	<b>Vui lòng thực hiên ghi âm</b> Bạn vui lòng thực hiện ghi âm và xác nhận nội dung tư vấn với Nhân viên tư vấn tài chính để hoàn tất hổ sơ yêu cấu bảo hiểm. THỰC HIỆN GHI ÂM	×

Document ID: DC-IFWD-00002 Version:2.0 Ngày cập nhật gần nhất: 01/04/2025 Trang 61/67



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa	
12	Thực hiện OTP (chữ ký điện tử) Tại trang "Mã OTP": Khách hàng thực hiện OTP theo các bước sau: Bước 12.1 Mã OTP được FWD gửi đến số điện thoại của chuyên viên tư vấn tài chính; và Bước 12.2 Nhập mã OTP được gửi đến điện thoại của khách hàng đăng ký với FWD.	Mã OTP       X         OTP của TVTC       Chúng tòi đã gửi đến số điện thoại 09123453211 mã OTP bao gồm 6 chữ số         Q       Q       Q       Q       Q       Q       Q         Cửi LAI (58)       XAC NHÂN         DTP của Khách hàng, Bảng Minh Hoạ Quyền lợi bảo hiểm 8       Hố sơ yêu cấu bảo hiểm là hoàn toàn chính xác.       Qứi LAI (58)       XAC NHÂN	
13	Tiến hành thanh toán phí bảo hiểm Tại trang "Thanh toán": Khách hàng chọn hình thức thanh toán theo nhu cầu và xác nhận đồng ý với điều kiện, điều khoản đóng phí bảo hiểm trực tuyến của FWD.	Weine C       tankin       the fill is the fill         Weine C       tankin       the fill delay fill         Output get lake lafe       The fill delay fill       the fill delay fill         United lake lake lake lake       the fill delay fill delay fill       the fill delay fill delay fill         United lake lake lake lake lake lake lake lake	
14	Thông báo hoàn thành Khách hàng nhận thông báo hoàn thành nộp Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm Hoàn tất quy trình mua bảo hiểm	Image: Restance in the logic interview     Image: Restance interview </td	
15	Kiểm tra hoạt động tư vấn		



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa	
	Khách hàng nhận được đường dẫn từ FWD thông qua tin nhắn để trả lời các thông tin về việc tham gia bảo biểm Khách bàng	9:40 Int I I I I I I I I I I I I I I I I I I	9:44 • Monorent  • Vi 0  • Monorent  • Monorent  • Monorent  • Monorent •
	thực hiện trả lời các nội dung được yêu cầu trong đường dẫn để FWD có đầy đủ thông tin thẩm định. Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm của khách hàng sẽ bị hủy nếu khách hàng không hoàn tất việc trả lời.		Số điện thoại         Số điện thoại         Image: Số điện thoại
16	<ul> <li>Nhận kết quả phát hành Hợp đồng bảo hiểm</li> <li>Sau khi hoàn thành quy trình thẩm định. FWD thông báo thông báo phát hành hợp đồng qua số điện thoại mà khách hàng đăng ký trong quá trình mua bảo hiểm và đường dẫn lưu trữ thông tin hợp đồng điện tử trên Cổng thông tin khách hàng (FWD Dịch vụ trực tuyến).</li> <li>Hợp đồng bảo hiểm giấy được chuyển phát đến địa chỉ ghi trên hợp đồng bảo hiểm.</li> <li>Khách hàng quét QR code trên trang "Thư chúc mừng" đính kèm</li> </ul>		



Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
	trong bộ HĐBH và hoàn tất xác	
	nhận việc đã nhận bộ HĐBH bản	
	giấy. Thời gian cân nhắc sẽ được	
	tính từ ngày BMBH hoàn tất xác	
	nhận.	

### IV. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ XỬ LÝ TRANH CHẤP

1. Khiếu nại và quy trình giải quyết khiếu nại

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 chế 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: tổng đài dịch vụ khách hàng (DVKH), tại các quầy DVKH, tư vấn tài chính phục vụ hợp đồng (nếu có).

Giải quyết khiếu nại: Bộ Phận xử lý khiếu nại của FWD sẽ tìm hiểu thông tin với các Phòng/ ban có liên quan và phản hồi kết quả cuối cùng đến KH qua điện thoại/ email/ văn bản.

Thời gian giải quyết khiếu nại: tối đa là 20 ngày làm việc.

Thông tin liên hệ khiếu nại: Phòng Dịch vụ Khách hàng (DVKH) – Công ty TNHH BHNT FWD Việt Nam

- ✓ Tổng đài DVKH: 1800 96 96 90 (miễn cước) từ 08h30 đến 17h30 (thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần).
- ✓ Địa chỉ thư điện tử (email): CustomerConnect.vn@fwd.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 pháp luật Việt Nam.



V. KIỂM SOÁT RỦI RO, BẢO ĐẢM AN TOÀN THÔNG TIN, LƯU TRỮ VÀ SAO LƯU DỰ PHÒNG

Khách hàng thừa nhận và hiểu rằng rủi ro có thể xảy ra trong quá trình cung cấp và sử dụng các dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng. Các rủi ro này bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- 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 hệ thống, ứng dụng hoặc dịch vụ của bên thứ ba có liên quan như đường truyền, kết nối internet, hạ tầng kỹ thuật.
- Website, ứng dụng cung cấp dịch vụ, sản phẩm 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.
- Giao dịch được thực hiện bởi các tài khoản giả mạo, mạo danh, hoặc được thực hiện bởi người không có thẩm quyền.
- Dữ liệu bị mất, bị đánh cắp hoặc bị tiết lộ trái phép, hoặc bị rò rỉ cho bên thứ ba do các hỏng hóc, sự cố, mất kiểm soát của hệ thống cung cấp dịch vụ.

Công ty sẽ nỗ lực thiết lập và thực hiện các biện pháp cần thiết, hợp lý trong khả năng cho phép để hạn chế tối đa các rủi ro có thể phát sinh khi cung cấp sản phẩm bảo hiểm cho khách hàng trên môi trường mạng. Tuy nhiên, thực tế là không có biện pháp nào đảm bảo rằng việc thực hiện các giao dịch, truyền nhận dữ liệu trên môi trường mạng là an toàn 100%, bất kỳ hệ thống nào cũng có thể bị lỗi bởi con người hoặc hoạt động. Trong những trường hợp như vậy, Công ty có thể và tùy vào tình hình thực tế cho phép hoặc theo quy định pháp luật, thông báo cho khách hàng về các sự cố xảy ra. Bằng việc tham gia các sản phẩm bảo hiểm được Công ty cung cấp trên môi trường mạng, khách hàng đồng ý miễn trừ cho Công ty mọi 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 khi thực hiện các giao dịch trên môi trường mạng.

Đối với việc cung cấp sản phẩm bảo hiểm thông qua các website, ứng dụng của các đại lý



bảo hiểm của Công ty, Công ty luôn thẩm tra, đánh giá một cách thận trọng các hệ thống, ứng dụng, website đó để đảm bảo hạn chế tối đa các sai sót, rủi ro trong quá trình khách hàng tham gia sản phẩm bảo hiểm của Công ty thông qua các website, hệ thống, ứng dụng đó. Tuy nhiên, Công ty khuyến nghị khách hàng cần kiểm tra kỹ các hướng dẫn sử dụng và chính sách liên quan đăng tải trên các website, hệ thống, ứng dụng đó để quyết định tiếp tục hay ngừng sử dụng các website, hệ thống, ứng dụng đó để tham gia sản phẩm bảo hiểm của Công ty.

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

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

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, số thẻ ngân hàng, tài khoản ngân hàng và các phương tiện khác được dùng cho mục đích tham gia sản phẩm bảo hiểm của Công ty và phải thông báo ngay cho Công ty trong trường hợp phát hiện các thông tin, tài sản của mình bị sử dụng trái phép bởi bên thứ ba.

Công ty tiến hành việc lưu trữ dữ liệu liên quan đến cung cấp dịch vụ và sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng một cách cẩn thận, tuân thủ chặt chẽ theo chính sách lưu trữ được cập nhật tại mỗi giai đoạn thích hợp, đồng thời tuân theo đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành có liên quan.

Công ty xây dựng và áp dụng các chính sách, quy định, quy trình sao lưu dự phòng giao dịch, dữ liệu theo định kỳ để đảm bảo hạn chế tối đa các mất mát dữ liệu trong quá trình hoạt động kinh doanh và giao dịch với khách hàng.

### VI. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN



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 chế này và Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân được Công ty đăng tải công khai tại https://www.fwd.com.vn/vi/online-security.

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

Khách hàng tham gia sản phẩm bảo hiểm do Công ty cung cấp trên môi trường mạng có trách nhiệm đọc, hiểu và tuân thủ các quy định trong Quy chế 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 theo đúng quy định của pháp luật hiện hành trong trường hợp khách hàng không tuân thủ Quy chế này

Công ty chịu trách nhiệm tuân thủ đúng các cam kết và trách nhiệm, quy định nêu trong Quy chế 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.

### VIII. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG

Quy chế này sẽ có hiệu lực kể từ ngày được đăng tải trên website của Công ty. Công ty cũng có quyền sửa đổi, bổ sung các điều khoản, điều kiện của Quy chế này tại bất kỳ thời điểm nào và bản sửa đổi, bổ sung, cập nhật sẽ được Công ty công khai trên website. Bằng việc truy cập, thực hiện thủ tục tham gia sản phẩm bảo hiểm của Công ty 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.

#### Hỗ trợ khách hàng

Mọi thắc mắc hoặc yêu cầu hỗ trợ, xin vui lòng liên hệ bộ phận Chăm sóc Khách hàng số 1800 969690 (miễn cước) hoặc qua hộp thư điện tử <u>customerconnect.vn@fwd.com</u>.