

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG

CUNG CẤP SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

MỤC LỤC

I. NGUYÊN TẮC CHUNG	1
1. Quy chế hoạt động	1
2. Hình thức cung cấp	1
II. 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
III. QUY ĐỊNH VỀ QUY TRÌNH GIAO DỊCH	3
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.	3
2. Quy trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm toàn phần trên môi trường mạng thông qua Ứng dụng VCB DigiBank.	12
3. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng thông qua Ứng dụng VCB DigiBank ..	17
IV. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ XỬ LÝ TRANH CHẤP	31
1. Khiếu nại và quy trình giải quyết khiếu nại	31
2. Tranh chấp và quy trình giải quyết tranh chấp	31
V. KIỂM SOÁT RỦI RO, BẢO ĐẢM AN TOÀN THÔNG TIN, LƯU TRỮ VÀ SAO LƯU DỰ PHÒNG	31
VI. CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN	33
VII. BIỆN PHÁP XỬ LÝ VI PHẠM ĐỐI VỚI TRƯỜNG HỢP KHÔNG TUÂN THỦ QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG	34
VIII. ĐIỀU KHOẢN ÁP DỤNG	34

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 <https://www.fwd.com.vn/mua-bao-hiem/>.

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

II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN

1. Quyền và nghĩa vụ của Công ty

- a. 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.
- e. 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.
- b. 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.
- c. 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. Đảm bảo kê khai các thông tin được yêu cầu khi tham gia bảo hiểm một cách trung thực, đầy đủ và chịu trách nhiệm đối với các thông tin do mình kê khai.
- e. 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.

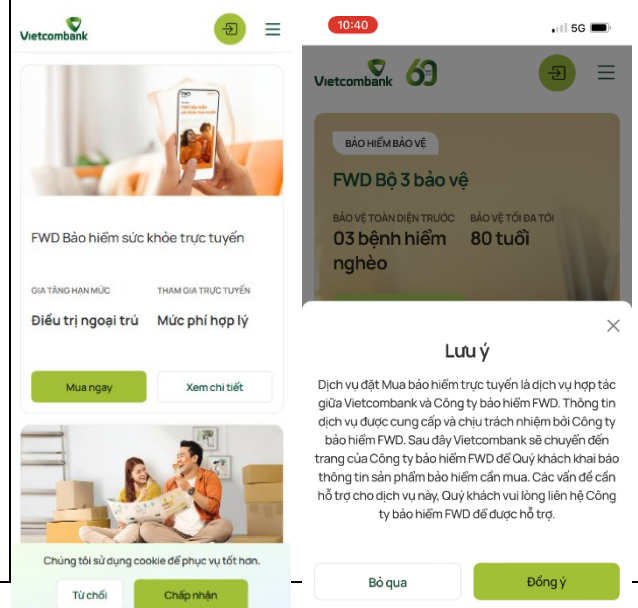
a. Sản phẩm áp dụng:

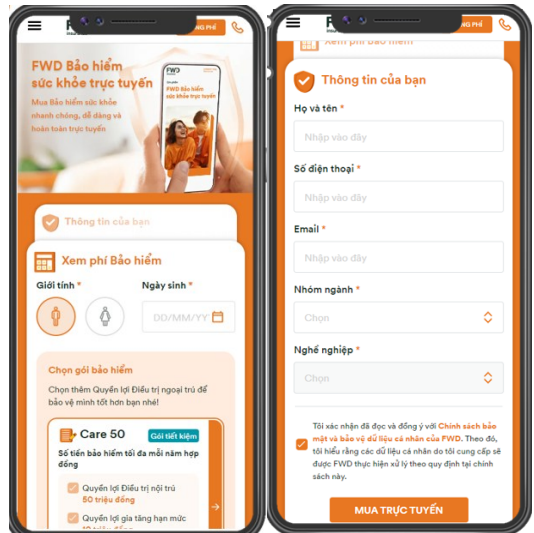
- Trang bán hàng trực tuyến FWD (<https://www.fwd.com.vn/mua-bao-hiem>): FWD Bảo hiểm sức khỏe trực tuyến.
- Website Vietcombank ([Bao hiểm \(vietcombank.com.vn\)](https://www.vietcombank.com.vn/Bao-hiem)): FWD bảo hiểm sức khỏe trực tuyến

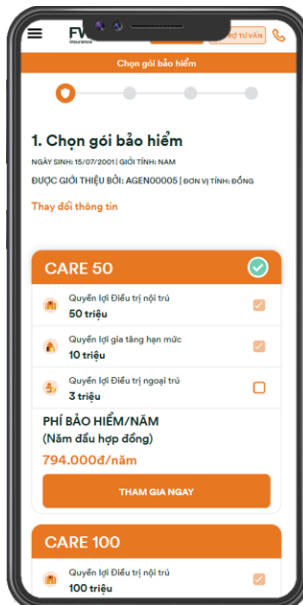
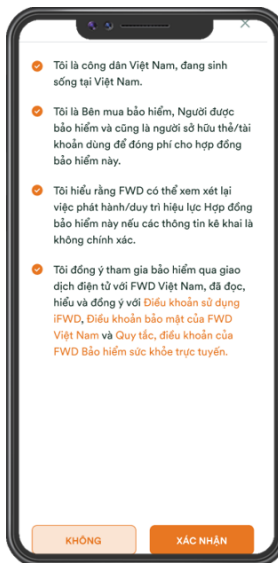
b. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm dành cho khách hàng:

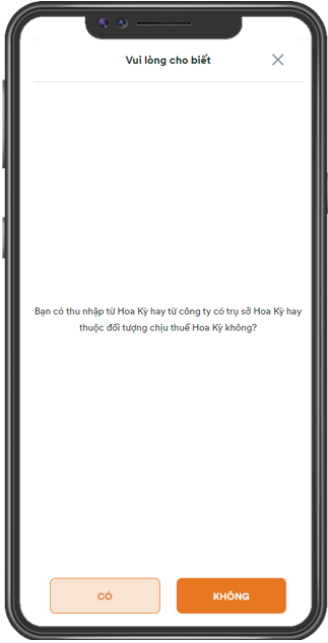
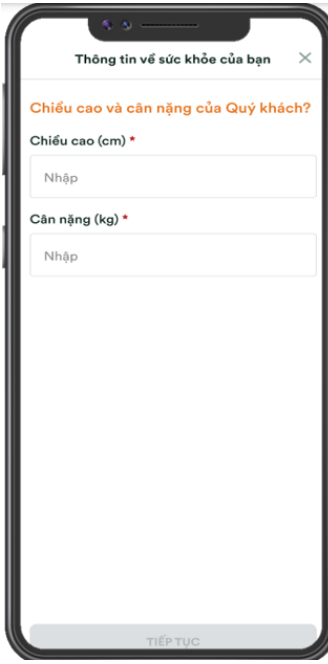
- Đối với các sản phẩm bảo hiểm trực tuyến trên Website Vietcombank: Khách hàng truy cập <https://www.vietcombank.com.vn/> sau đó Khách hàng chọn Sản phẩm và dịch vụ, và chọn “Bảo hiểm”.
- Đối với các sản phẩm bảo hiểm trực tuyến trên trang bán hàng trực tuyến FWD: Khách hàng truy cập <https://www.fwd.com.vn/mua-bao-hiem/>, sau đó Khách hàng chọn sản phẩm, điền giới tính, ngày sinh và chọn “Xem gói bảo hiểm” và tiếp tục từ bước 2 theo quy trình hướng dẫn bên dưới.

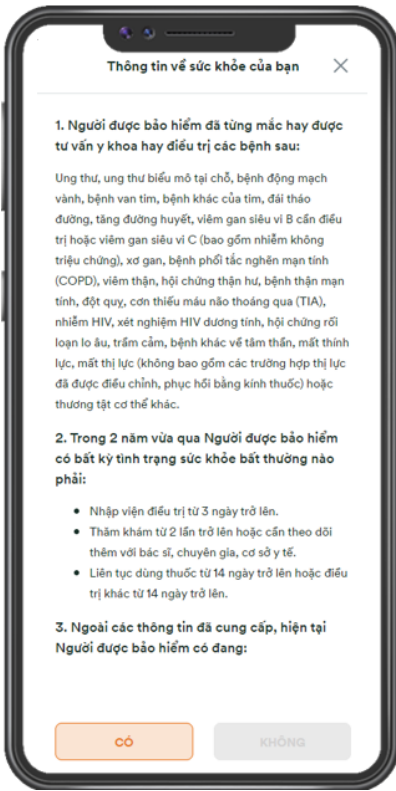
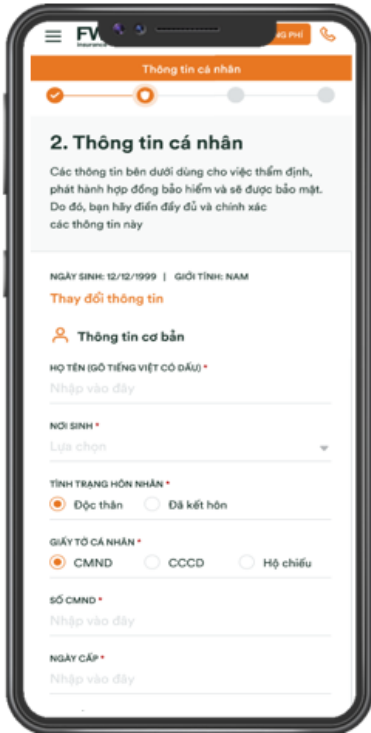
Đối với các sản phẩm: FWD Bảo hiểm sức khỏe trực tuyến	
1	Nếu khách hàng mua bảo hiểm thông qua Website Vietcombank: • Bước 1.1 Khách hàng truy cập Bao hiểm (vietcombank.com.vn), lựa chọn sản phẩm và chọn “mua ngay”. • Bước 1.2 Khách hàng nhấn “Đồng ý” xác nhận đồng thuận Thông tin dịch vụ được cung cấp và chịu trách nhiệm bởi Công ty bảo hiểm

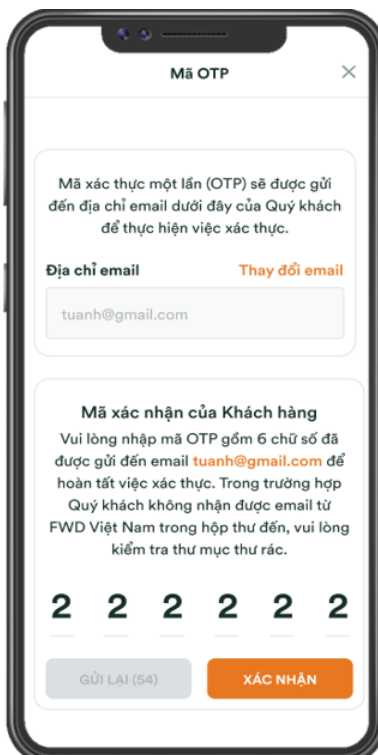
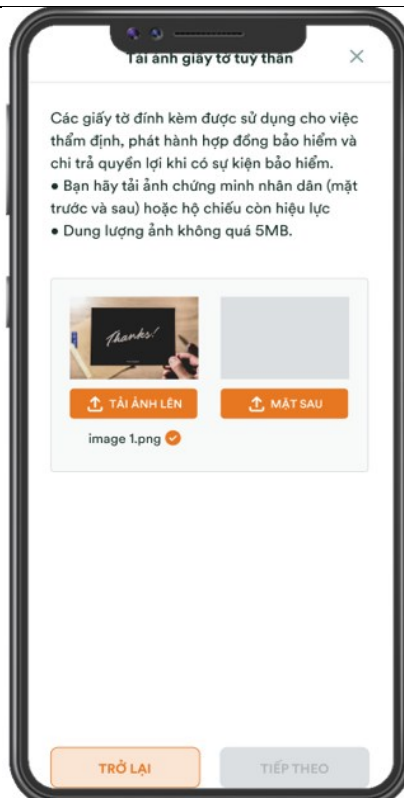


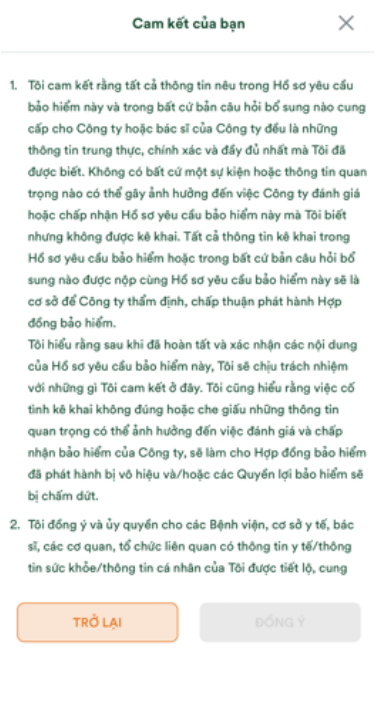
	FWD và chuyển hướng đến trang iFWD để khai báo thông tin. Tiếp tục từ bước 2 theo quy trình hướng dẫn bên dưới	
2	Nhập thông tin cá nhân để xem gói bảo hiểm phù hợp nhu cầu - Bước 2.1: Khách hàng chọn giới tính và điền ngày sinh để xem phí bảo hiểm. - Bước 2.2: Khách hàng chọn gói bảo hiểm - Bước 2.3: Tại trang “Thông tin của bạn” ✓ Khách hàng nhập các trường thông tin cá nhân (họ và tên, số điện thoại, email, nhóm ngành, nghề nghiệp, mã ưu đãi) đối với trang bán hàng trực tuyến FWD. ✓ Khách hàng nhập các trường thông tin cá nhân (họ và tên, Số điện thoại, email, nhóm ngành, nghề nghiệp, mã giới thiệu & mã FSC (nếu có) đối với Website Vietcombank, Sau khi điền các trường thông tin xong, Khách hàng bấm xác nhận	

	đồng ý với Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân của FWD và bấm nút “Mua trực tuyến”.	
3	Chọn gói bảo hiểm Tại trang “Chọn gói bảo hiểm”: Khách hàng có thể lựa chọn bổ sung “Quyền lợi Điều trị ngoại trú”, sau đó nhấn “tham gia ngay”.	
4	Khách hàng xác nhận thông tin Tại trang “Tôi xác nhận” Khách hàng đọc nội dung cần xác nhận, nếu đồng ý, chọn “Xác nhận” và chuyển đến bước tiếp theo. Nếu không đồng ý, chọn "Không" quy trình mua bảo hiểm kết thúc.	

5	Xác nhận thông tin Tại trang “Vui lòng cho biết”: 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? Nếu không, chọn “KHÔNG” để tiếp tục. Nếu chọn “CÓ” quy trình mua bảo hiểm kết thúc.	
6	Trả lời câu hỏi thẩm định sức khỏe Tại trang “Thông tin sức khỏe của bạn” Khách hàng trả lời câu hỏi “Chiều cao và cân nặng của Quý khách?” và bấm tiếp tục.	

7	Trả lời câu hỏi thăm định sức khỏe Tại trang “Thông tin sức khỏe của bạn” Khách hàng trả lời bảng 3 câu hỏi thăm 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.	 Thông tin về sức khỏe của bạn 1. Người được bảo hiểm đã từng mắc hay được tư vấn y khoa hay điều trị các bệnh sau: Ung thư, ung thư biểu mô tại chỗ, bệnh động mạch vành, bệnh van tim, bệnh khác của tim, đái tháo đường, tăng đường huyết, viêm gan siêu vi B cần điều trị hoặc viêm gan siêu vi C (bao gồm nhiễm không triệu chứng), xơ gan, bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (COPD), viêm thận, hội chứng thận hư, bệnh thận mạn tính, đột quỵ, cơn thiếu máu não thoáng qua (TIA), nhiễm HIV, xét nghiệm HIV dương tính, hội chứng rối loạn lo âu, trầm cảm, bệnh khác về tâm thần, mất thính lực, mất thị lực (không bao gồm các trường hợp thị lực đã được điều chỉnh, phục hồi bằng kính thuốc) hoặc thương tật cơ thể khác. 2. Trong 2 năm vừa qua Người được bảo hiểm có bất kỳ tình trạng sức khỏe bất thường nào phải: • Nhập viện điều trị từ 3 ngày trở lên. • Khám từ 2 lần trở lên hoặc cần theo dõi thêm với bác sĩ, chuyên gia, cơ sở y tế. • Liên tục dùng thuốc từ 14 ngày trở lên hoặc điều trị khác từ 14 ngày trở lên. 3. Ngoài các thông tin đã cung cấp, hiện tại Người được bảo hiểm có đang: CÓ KHÔNG
8	Điền thông tin cá nhân và tải ảnh giấy tờ tùy thân, xác nhận email Tại trang “Thông tin cá nhân”: Bước 8.1 Khách hàng điền đầy đủ thông tin cá nhân theo các trường thông tin bắt buộc Bước 8.2 Khách hàng tải ảnh giấy tờ tùy thân và chọn “Tiếp tục” Bước 8.3: Hệ thống gửi mã xác thực một lần tới email của khách hàng. Khách hàng điền mã xác thực và bấm “Xác nhận”. Lưu ý: Bước 8.3 không áp dụng cho khách hàng mua qua Website Vietcombank	 Thông tin cá nhân 2. Thông tin cá nhân Các thông tin bên dưới dùng cho việc thẩm định, phát hành hợp đồng bảo hiểm và sẽ được bảo mật. Do đó, bạn hãy điền đầy đủ và chính xác các thông tin này NGÀY SINH: 12/12/1999 GIỚI TÍNH: NAM Thay đổi thông tin Thông tin cơ bản HỌ TÊN (GÕ TIẾNG VIỆT CÓ DẤU) * Nhập vào đây NƠI SINH * Lựa chọn TÌNH TRẠNG HÔN NHÂN * ☒ Độc thân ☐ Đã kết hôn GIẤY TỜ CÁ NHÂN * ☒ CMND ☐ CCCD ☐ Hộ chiếu SỐ CMND * Nhập vào đây NGÀY CẤP * Nhập vào đây



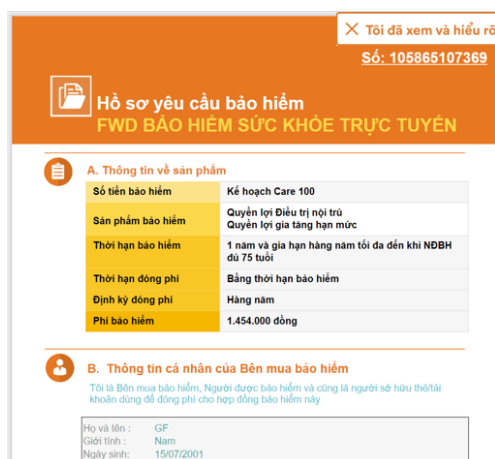
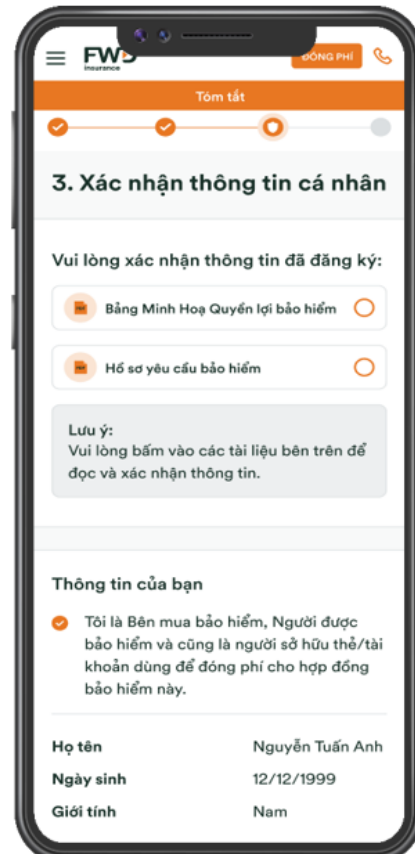
9	Thỏa thuận về việc cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng Khách hàng đọc kỹ nội dung thỏa thuận, nếu đồng ý, chọn “Đồng ý”	
10	Cam kết thông tin Tại trang “Cam kết của bạn”: Khách hàng xem nội dung cam kết và chọn “Đồng ý”	

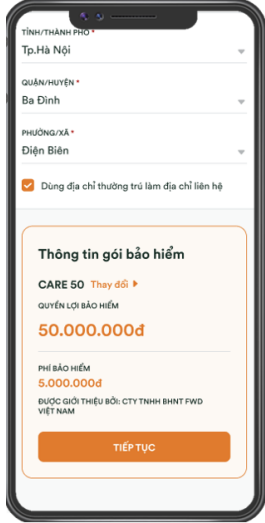
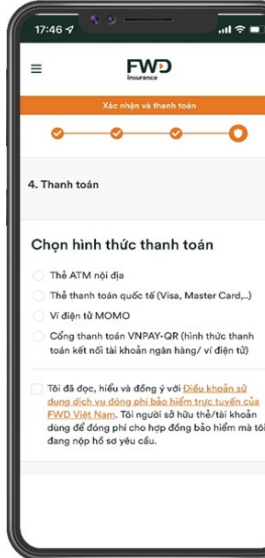
11

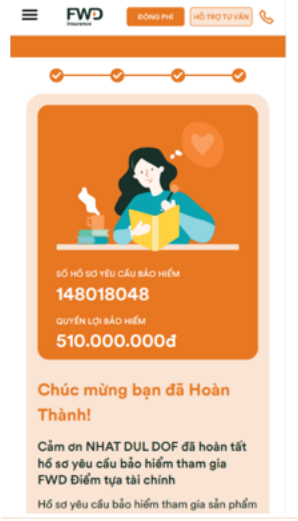
Xác nhận thông tin cá nhân đã cung cấp
Tại trang “Xác nhận thông tin cá nhân”:
Khách hàng xác nhận thông tin cá nhân
đã thực hiện tại bước 8.

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.



		
12	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	 

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	 The screenshot shows a mobile app interface with a top navigation bar containing 'FWD insurance', 'ĐIỀU HẸP', and 'HỖ TRỢ TỰ VẤN'. Below the bar is a progress indicator with four steps, the third of which is highlighted. The main content area features an illustration of a woman sitting at a desk with a laptop and a heart icon. Text on the screen includes: 'Số hồ sơ yêu cầu bảo hiểm: 148018048', 'Quyền lợi bảo hiểm: 510.000.000đ', 'Chúc mừng bạn đã Hoàn Thành!', and a thank you message from NHAT DUL DOF, an FWD agent, for completing the insurance application process.
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/SMS của khách hàng.	

2. 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 Bảo hiểm sức khỏe trực tuyến

b. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm dành cho khách hàng:

Đối với các sản phẩm: FWD Bảo hiểm sức khỏe trực tuyến

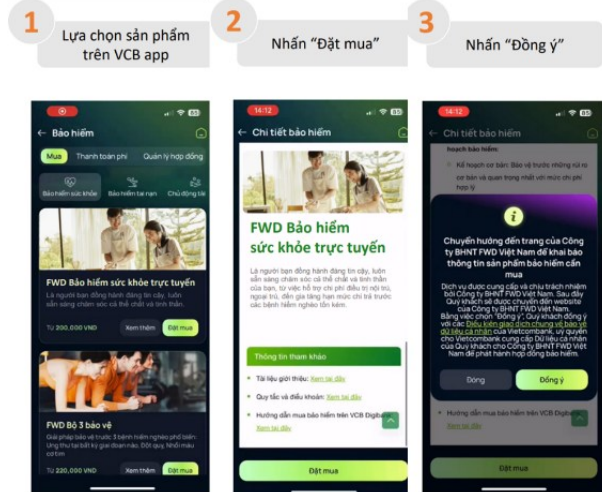
Bước 1: Truy cập vào Ứng dụng VCB DigiBank và lựa chọn sản phẩm

Tại trang chủ của ứng dụng VCB DigiBank

Bước 2: Khách hàng chọn sản phẩm và nhấn “Đặt mua”.

Bước 3: Khách hàng xem và nhấn “Đồng ý”* để chuyển hướng đến trang iFWD để khai báo thông tin sản phẩm bảo hiểm cần mua.

**Để làm rõ, bằng việc chọn “Đồng ý”, Khách hàng xác nhận đồng thuận với Điều kiện giao dịch chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân của Vietcombank để Vietcombank cung cấp dữ liệu cá nhân của khách hàng cho FWD để phát hành hợp đồng bảo hiểm*

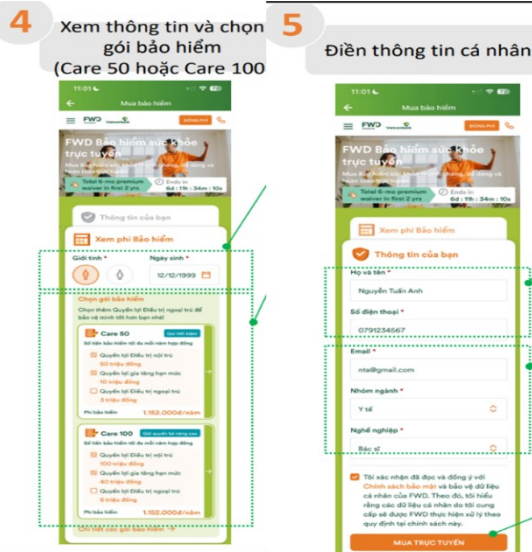


Bước 4: Nhập thông tin cá nhân để xem gói bảo hiểm phù hợp nhu cầu

Tại trang “Mua bảo hiểm”:

Bước 5: Nhập tiếp thông tin cá nhân sau khi chọn gói bảo hiểm phù hợp: thông tin cá nhân cần nhập gồm:

- Họ và tên
- Số điện thoại
- Email
- Nhóm ngành
- Nghề nghiệp
- Mã giới thiệu (nếu có)
- Mã FSC, Mã ưu đãi (nếu có)



- Bấm xác nhận đồng ý với Chính sách bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân của FWD.

Bấm “Mua trực tuyến” để đi tiếp.

Bước 6: Khách hàng có thể lựa chọn bổ sung “Quyền lợi Điều trị ngoại trú”, sau đó nhấn “tham gia ngay”.

Bước 7 Khách hàng xác nhận thông tin

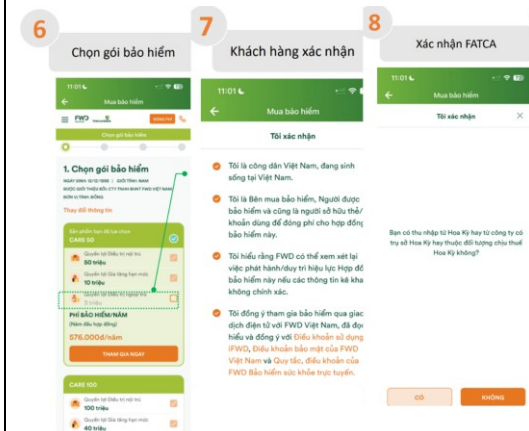
Tại trang “Tôi xác nhận”

Khách hàng đọc nội dung cần xác nhận, nếu đồng ý, chọn “Xác nhận” và chuyển đến bước tiếp theo. Nếu không đồng ý, chọn "Không" quy trình mua bảo hiểm kết thúc.

Bước 8: Tại trang “Vui lòng cho biết”:

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?

Nếu không, chọn “KHÔNG” để tiếp tục.
Nếu không đồng ý, chọn "Có" quy trình mua bảo hiểm kết thúc.



Bước 9: Trả lời câu hỏi thẩm định sức khỏe
Tại trang “Thông tin sức khỏe của bạn”
Khách hàng trả lời câu hỏi “Chiều cao và cân nặng của Quý khách?” và bấm tiếp tục.

Bước 10: Trả lời câu hỏi thẩm định sức khỏe
Tại trang “Thông tin sức khỏe của bạn”
Khách hàng trả lời bằng 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.

9

Khai báo Chiều Cao / Cân Nặng

11:01

Mua bảo hiểm

Thông tin về sức khỏe của bạn

Chiều cao và cân nặng của Quý khách?

Chiều cao (cm) *

Nhập

Cân nặng (kg) *

Nhập

TIẾP TỤC

Thông tin về sức khỏe của bạn

1. Người được bảo hiểm đã từng mắc hay được tư vấn y khoa hay điều trị các bệnh sau:

Ung thư, ung thư biểu mô tại chỗ, bệnh động mạch vành, bệnh van tim, bệnh khác của tim, đái tháo đường, tăng đường huyết, viêm gan siêu vi B cần điều trị hoặc viêm gan siêu vi C (bao gồm nhiễm không triệu chứng), xơ gan, bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (COPD), viêm thận, hội chứng thận hư, bệnh thận mạn tính, đột quỵ, cơn thiếu máu não thoáng qua (TIA), nhiễm HIV, xét nghiệm HIV dương tính, hội chứng rối loạn lo âu, trầm cảm, bệnh khác về tâm thần, mất thính lực, mất thị lực (không bao gồm các trường hợp thị lực đã được điều chỉnh, phục hồi bằng kính thuốc) hoặc thương tật cơ thể khác.

2. Trong 2 năm vừa qua Người được bảo hiểm có bất kỳ tình trạng sức khỏe bất thường nào phải:

• Nhập viện điều trị từ 3 ngày trở lên.

• Thăm khám từ 2 lần trở lên hoặc cần theo dõi thêm với bác sĩ, chuyên gia, cơ sở y tế.

• Liên tục dùng thuốc từ 14 ngày trở lên hoặc điều trị khác từ 14 ngày trở lên.

3. Ngoài các thông tin đã cung cấp, hiện tại Người được bảo hiểm có đang:

• Dự định hoặc được khuyến cần thăm khám bác sĩ (ngoài kiểm tra sức khỏe thường xuyên).

• Đang hoặc đang chờ thăm khám kiểm tra, tái khám theo dõi hoặc điều trị (bao gồm phẫu thuật).

CÓ

KHÔNG

Document ID:DC-IFWD-00003

Version:3.0

Ngày cập nhật gần nhất: 01/07/2025

Trang 15/67

Bước 11: Tại trang “Thông tin cá nhân”, Hệ thống FWD hiển thị thông tin Giấy tờ tùy thân của Khách hàng theo thông tin VCB truyền sang.

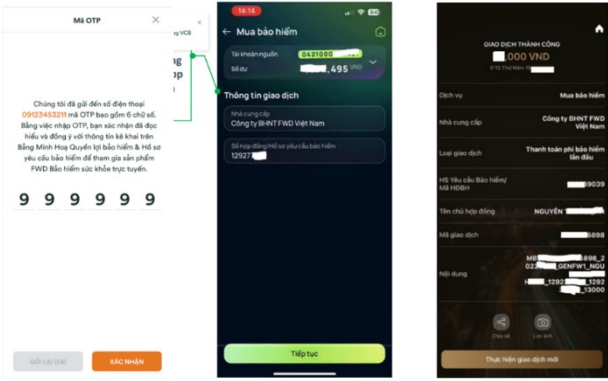
Khách hàng bổ sung thêm các trường thông tin cá nhân: địa chỉ thường trú, tình trạng hôn nhân và nơi sinh theo hướng dẫn. Sau đó chọn “tiếp tục”

Bước 12: Khách hàng cam kết chia sẻ thông tin, Khách hàng xem nội dung cam kết, Nếu đồng ý thì chọn “Đồng ý”.

Bước 13: Xác nhận thỏa thuận cung cấp SPBH trên môi trường mạng. 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”.

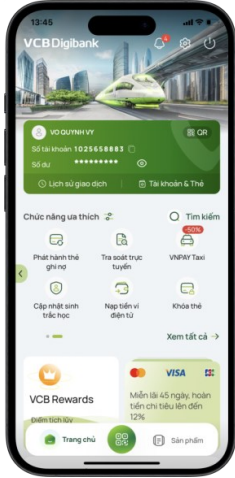
Bước 15: Khách hàng xác nhận thông tin cá nhân, thông tin Bảng Minh Hoạ Quyền Lợi Bảo Hiểm và Hồ Sơ Yêu Cầu Bảo hiểm (HSYCBH)

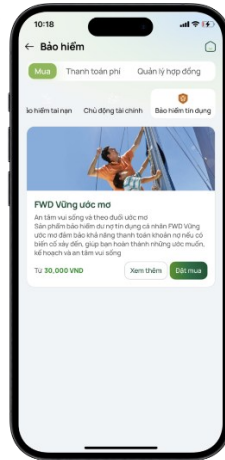
Bước 16: xác hàng nhận và nhập OTP được gửi đến số điện thoại khách hàng để xác nhận thông tin khai báo. Bước 17: Tại trang thông tin tài khoản thanh toán, khách hàng lựa chọn tài khoản thanh toán phí bảo hiểm và thực hiện thanh toán phí thành công Bước 18: iFWD thông báo xác nhận nộp HSYCBH thành công.	16 Xác nhận OTP 17 Lựa chọn tài khoản thanh toán 18 Xác nhận thành công 
--	--

3. Quy trình mua sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng thông qua Ứng dụng VCB DigiBank

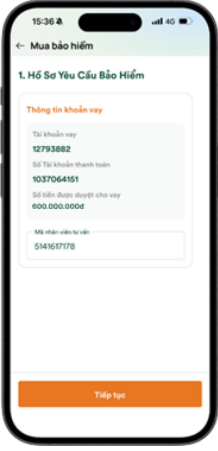
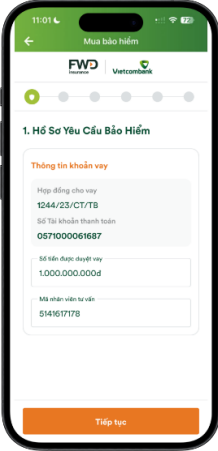
3.1.Sản phẩm áp dụng: FWD vững ước mơ – Đóng phí định kỳ | Hạn mức tín dụng > 500 triệu đồng

Quy trình mua:

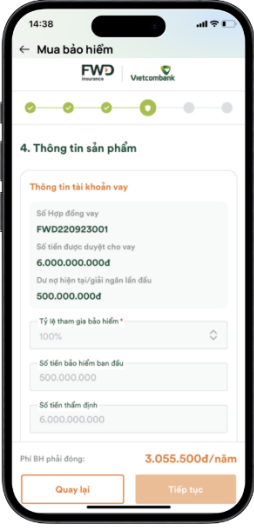
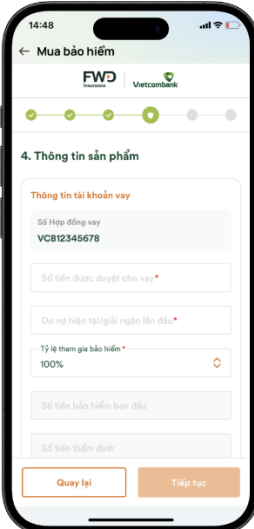
Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
1	Thực hiện đăng nhập ứng dụng VCB Digibank Tại mục Dịch vụ bảo hiểm Chọn tính năng Mua bảo hiểm	

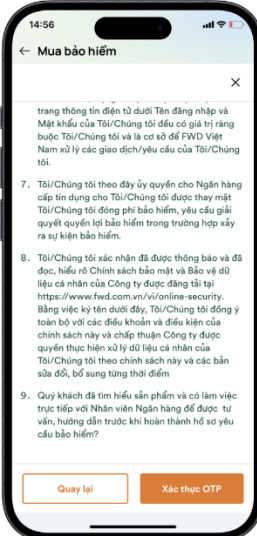
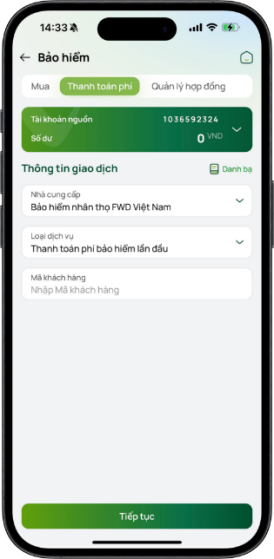
Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
2	Chọn mục Bảo hiểm tín dụng	
3	Chọn sản phẩm FWD Vững ước mơ, Nhấn Xem thêm để xem giới thiệu sản phẩm Nhấn Đặt mua để thực hiện đặt mua sản phẩm	

4a	Đối với hợp đồng vay Đã giải ngân Chọn Tài khoản vay Chọn Tài khoản thanh toán Nhấn Tiếp tục	
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	
5	Cho phép VCB truyền thông tin để phục vụ việc phát hành hợp đồng bảo hiểm	

6a	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	
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	
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	

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 “Đồng”, quay lại màn hình chính của ứng dụng	
8	Kiểm tra lại thông tin Nhấn Tiếp tục Chọn Nghề nghiệp và Chức vụ Nhấn Tiếp tục	

9a	Đối với hợp đồng vay Đã giải ngân Kiểm tra thông tin tài khoản vay Chọn Tỷ lệ tham gia bảo hiểm (*) Nhấn Tiếp tục (*) Tỷ lệ tham gia bảo hiểm có thể chọn nếu dư nợ trên 1 tỷ VND	
9b	Đối với hợp đồng vay Chưa giải ngân Nhập Số tiền được duyệt vay Nhập Số dư nợ giải ngân lần đầu Chọn Tỷ lệ tham gia bảo hiểm (*) Nhấn Tiếp tục (*) Tỷ lệ tham gia bảo hiểm có thể chọn nếu dư nợ trên 1 tỷ VND	
10	Trả lời câu hỏi sức khỏe đơn giản Nhấn Tiếp tục	

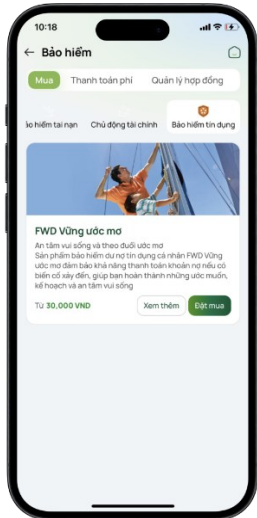
11	Kiểm tra lại hồ sơ yêu cầu bảo hiểm Chọn Tiếp tục Đọc kỹ Cam Kết Xác thực OTP	 
12a	Đối với hợp đồng vay Đã giải ngân Thanh toán phí bảo hiểm và Hoàn thành giao dịch	

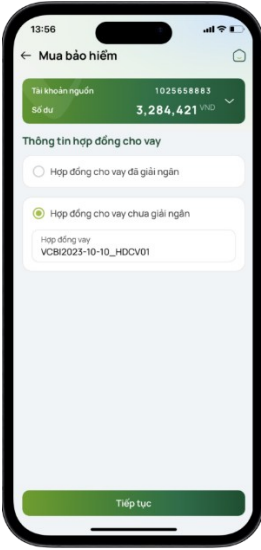
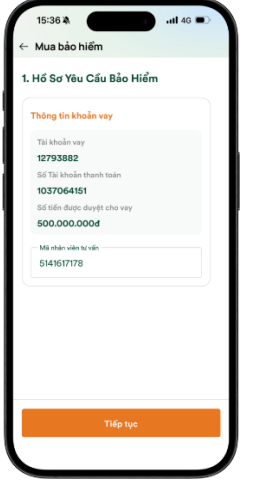
12b	Đối với hợp đồng vay Chưa giải ngân Hồ sơ Yêu cầu bảo hiểm chờ phê duyệt và thu phí (*) (*): HĐBH sẽ được phát hành nếu HĐBH được giải ngân và đóng phí BH trong vòng 7 ngày; Phí bảo hiểm sẽ được tự động trích từ TKTT đã đăng ký. KH cần duy trì đủ số dư để hoàn tất phát hành Hợp đồng Bảo hiểm	
-----	--	--

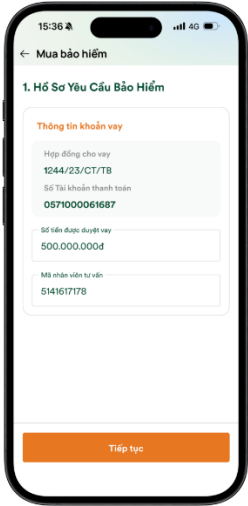
3.2. Sản phẩm áp dụng: FWD vững ước mơ – Đóng phí định kỳ | Hạn mức tín dụng ≤ 500 triệu đồng

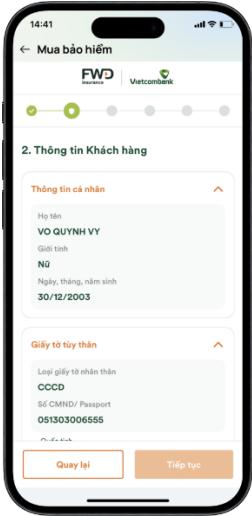
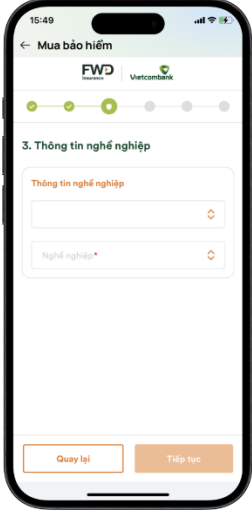
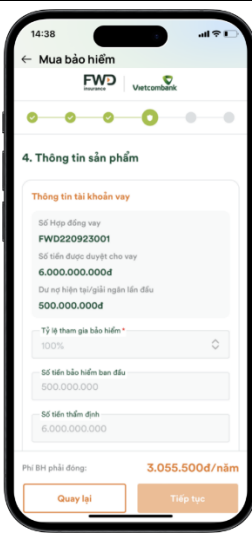
Quy trình mua:

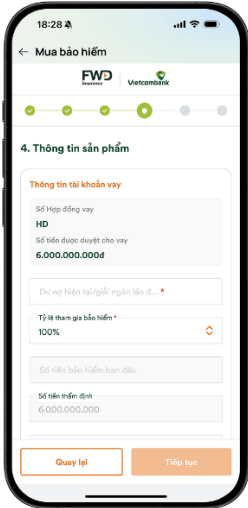
Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
1	Thực hiện đăng nhập ứng dụng VCB Digibank Tại mục Dịch vụ bảo hiểm Chọn tính năng Mua bảo hiểm	

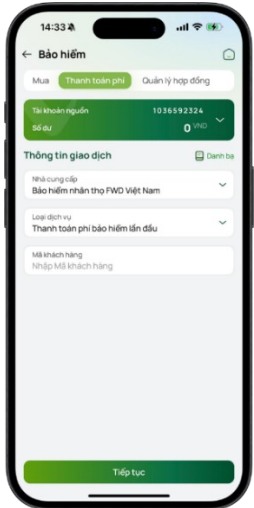
Bước	Hướng dẫn thực hiện chi tiết	Màn hình minh họa
2	Chọn mục Bảo hiểm tín dụng	
3	Chọn sản phẩm FWD Vững ước mơ, Nhấn Xem thêm để xem giới thiệu sản phẩm Nhấn Đặt mua để thực hiện đặt mua sản phẩm	
4a	Đối với hợp đồng vay Đã giải ngân Chọn Tài khoản vay Chọn Tài khoản thanh toán Nhấn Tiếp tục	

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	
5	Cho phép VCB truyền thông tin để phục vụ việc phát hành hợp đồng bảo hiểm	
6a	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	

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	
7	Khách hàng bấm Tiếp tục để đi tiếp Bấm Quay lại để trở về màn hình chính của ứng dụng	

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	 
9a	Đối với hợp đồng vay Đã giải ngân Kiểm tra thông tin tài khoản vay Nhấn Tiếp tục	

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	
10	Kiểm tra lại hồ sơ yêu cầu bảo hiểm Chọn Tiếp tục Đọc kỹ Cam Kết Xác thực OTP	

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	

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 customerconnect.vn@fwd.com.