

Tokio Marine
Insurance Vietnam Co.,Ltd.

A member of the
Tokio Marine Group

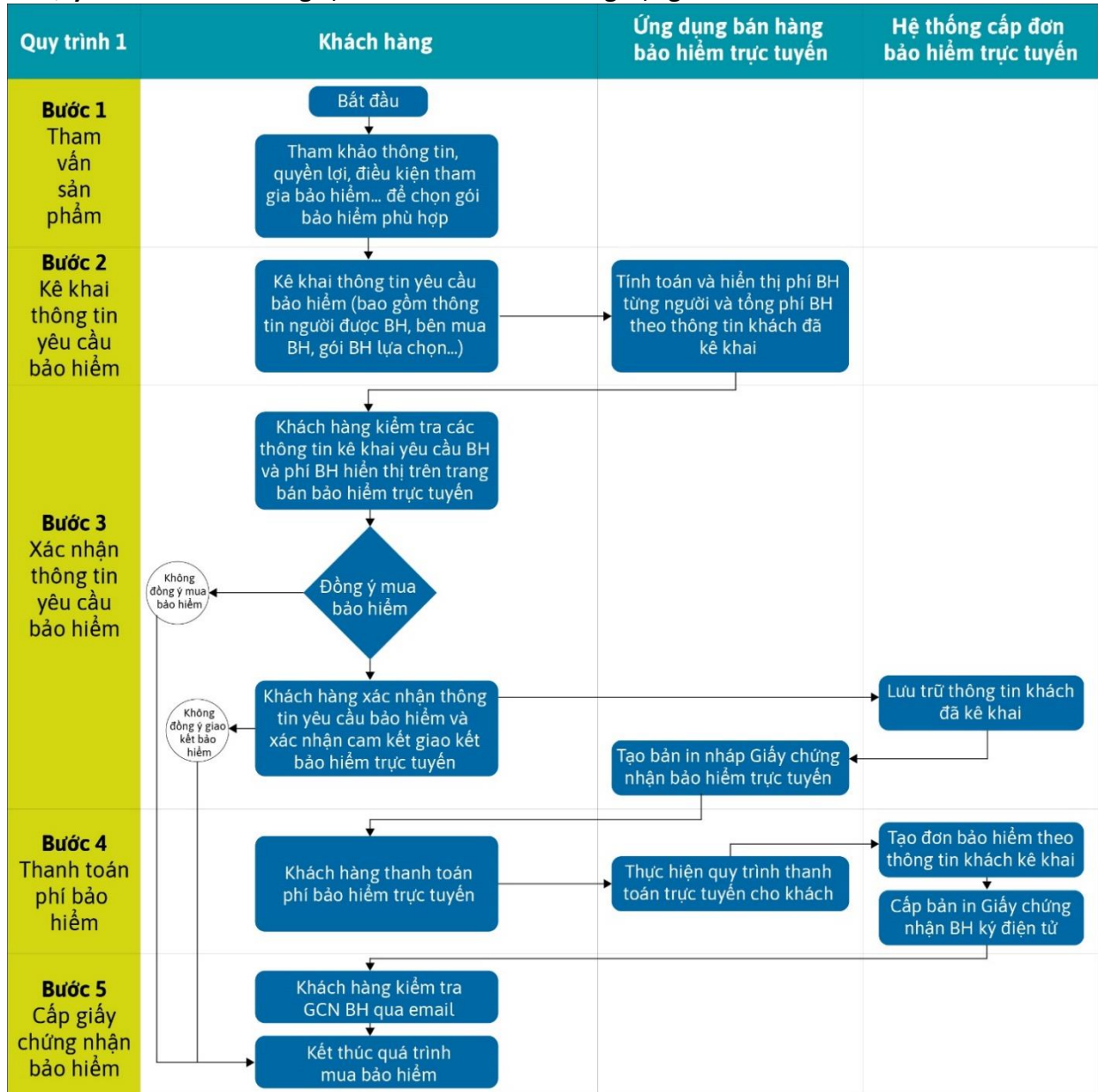


TOKIO MARINE
INSURANCE GROUP

QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ, SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

1. Mô tả quy trình giao dịch

1.1. Quy trình 1: Khách hàng tự mua bảo hiểm trên Ứng dụng



- **Bước 1:** Tham vấn sản phẩm

Khách hàng tham vấn các thông tin về sản phẩm bảo hiểm mà khách đang có nhu cầu mua (bao gồm: quyền lợi bảo hiểm, điều kiện tham gia bảo hiểm, điểm loại trừ, phí bảo hiểm...) trên Ứng dụng và lựa chọn gói sản phẩm bảo hiểm phù hợp với nhu cầu.

- **Bước 2:** Kê khai thông tin yêu cầu bảo hiểm

Sau khi lựa chọn sản phẩm bảo hiểm, khách hàng nhập các thông tin về (những) người được bảo hiểm, bên mua bảo hiểm và các thông tin khác được yêu cầu để công ty bảo hiểm cấp được đơn bảo hiểm tương ứng với sản phẩm bảo hiểm đã chọn. Ứng dụng sẽ tiến hành xử lý thông tin do khách hàng cung cấp để tính toán và hiển thị bảng kê khai yêu cầu bảo hiểm, bao gồm quyền lợi khớp với gói bảo hiểm mà khách hàng đã chọn cùng với phí bảo hiểm tương ứng của gói bảo hiểm đó.

- **Bước 3:** Xác nhận thông tin yêu cầu bảo hiểm

Khách hàng kiểm tra lại thông tin trên bảng kê khai yêu cầu bảo hiểm và xác nhận yêu cầu bảo hiểm:

- Trường hợp đồng ý tham gia bảo hiểm: Khách hàng xác nhận bảng kê khai yêu cầu bảo hiểm. Hệ thống cấp đơn lưu trữ các thông tin kê khai yêu cầu bảo hiểm mà khách hàng đã xác nhận.
- Trường hợp không đồng ý tham gia bảo hiểm: Khách hàng đóng Ứng dụng và kết thúc quy trình mua.

- **Bước 4:** Thanh toán phí bảo hiểm

- Khách hàng đọc và đồng ý xác nhận các cam kết liên quan tới giao kết bảo hiểm, điều kiện tham gia bảo hiểm và các điều kiện khác về xử lý dữ liệu cá nhân, bảo mật thông tin, thanh toán, v.v..
 - ✓ Trường hợp đồng ý: Sự đồng ý của Khách hàng trên môi trường mạng có thể được thể hiện bằng việc đánh dấu vào ô ghi “đồng ý” hoặc từ tương đương thể hiện sự chấp thuận của khách hàng với các điều kiện, điều khoản mà TMIV đưa ra với sản phẩm bảo hiểm do khách hàng đang lựa chọn.
 - ✓ Trường hợp không đồng ý với một trong các cam kết khi giao kết bảo hiểm: Khách hàng đóng trang bán bảo hiểm trực tuyến và kết thúc quy trình mua.
- Sau khi đã xác nhận thông tin kê khai yêu cầu bảo hiểm, hệ thống chuyển Khách hàng đến cổng thanh toán trực tuyến liên kết với Ứng dụng của sản phẩm bảo hiểm mà khách hàng đã lựa chọn. Khách hàng tiến hành thanh toán phí bảo hiểm theo hướng dẫn trên cổng thanh toán trực tuyến với số tiền phí bảo hiểm tương ứng với số phí bảo hiểm đã hiển thị ở bảng kê khai yêu cầu bảo hiểm.

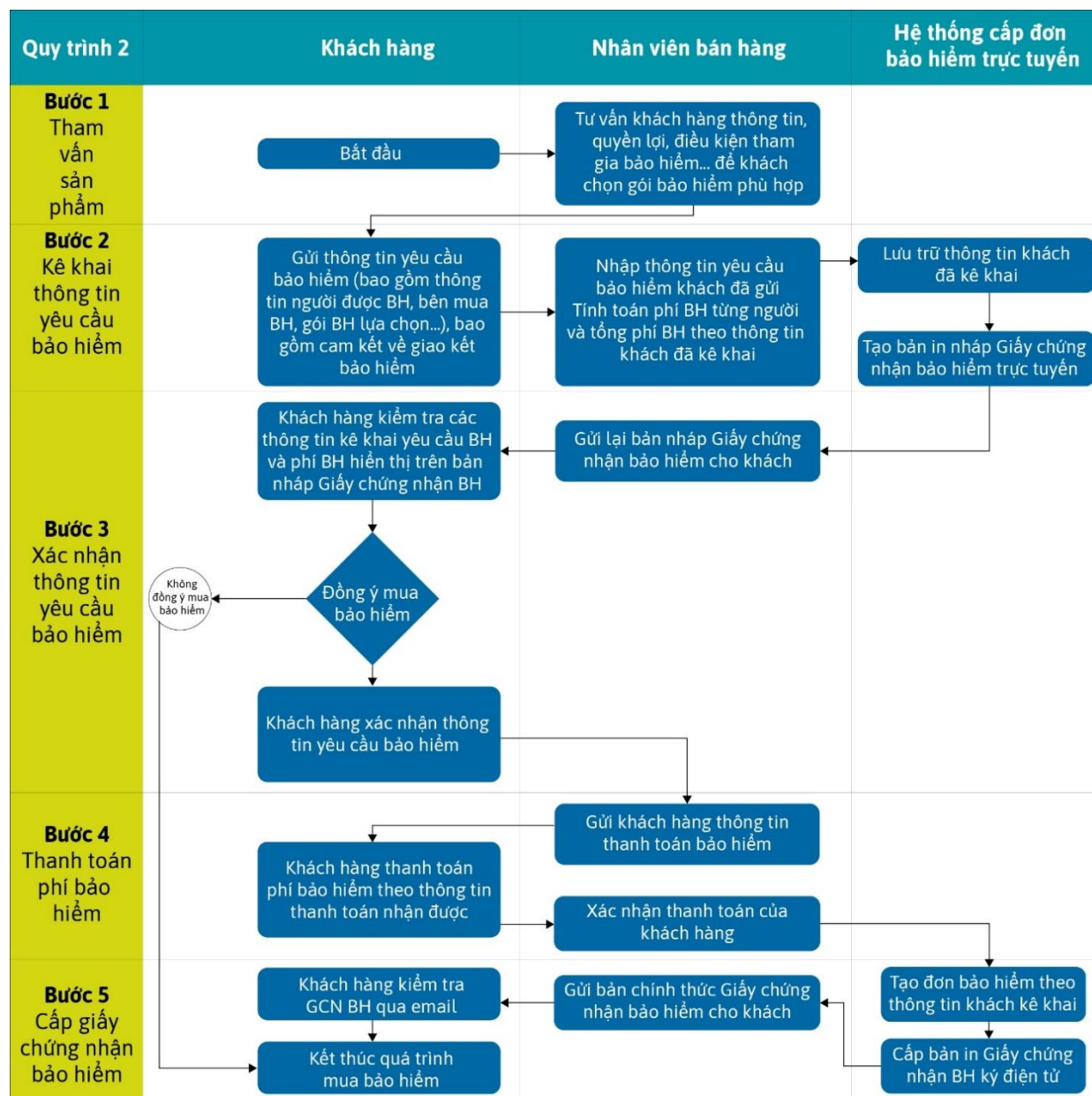
- **Bước 5:** Cấp giấy chứng nhận bảo hiểm

Sau khi khách hàng thực hiện thanh toán thành công phí bảo hiểm thông qua cổng thanh toán trực tuyến, hệ thống cấp đơn bảo hiểm trực tuyến của TMIV phát hành Giấy chứng nhận bảo hiểm điện tử có chữ ký điện tử hợp pháp của TMIV thông qua địa chỉ email mà khách hàng đã cung cấp trong bảng kê khai yêu cầu bảo hiểm kèm với các tài liệu có liên quan khác (thẻ bảo lãnh (nếu có), quy tắc bảo hiểm, điều khoản bổ sung...).

Khách hàng mở email để xem Giấy chứng nhận bảo hiểm điện tử đã phát hành kèm với các tài liệu có liên quan khác.

- Kết thúc quy trình 1.

1.2. Quy trình 2: Khách hàng mua bảo hiểm có sự tư vấn của Nhân viên bán hàng



- **Bước 1:** Tham vấn sản phẩm

Khách hàng tham vấn các thông tin về sản phẩm bảo hiểm mà khách đang có nhu cầu mua (bao gồm: quyền lợi bảo hiểm, điều kiện tham gia bảo hiểm, điểm loại trừ, phí bảo hiểm...) với Nhân viên bán hàng để bán bảo hiểm trực tuyến, thông qua liên hệ trực tiếp hoặc qua các phương tiện liên hệ khác (điện thoại, email, công cụ liên hệ trực tuyến SNS...).

Nhân viên bán hàng tư vấn thông tin sản phẩm bảo hiểm đầy đủ tới khách hàng để khách hàng lựa chọn gói sản phẩm bảo hiểm phù hợp với nhu cầu.

Trường hợp có sự tư vấn của Nhân viên bán hàng nhưng khách hàng vẫn chủ động thực hiện giao dịch mua hàng trên Ứng dụng, thực hiện theo Quy trình 1.

Trường hợp Nhân viên bán hàng thực hiện kê khai thông tin, hoàn tất việc bán hàng, thực hiện theo Quy trình 2.

- **Bước 2:** Kê khai thông tin yêu cầu bảo hiểm

Sau khi lựa chọn sản phẩm bảo hiểm, khách hàng gửi các thông tin về (những) người được bảo hiểm, bên mua bảo hiểm và các thông tin khác được yêu cầu để công ty bảo hiểm cấp được đơn bảo hiểm tương ứng với sản phẩm bảo hiểm đã chọn thông qua bản kê khai yêu cầu bảo hiểm có chữ ký xác nhận của khách hàng, theo dạng bản cứng gửi qua đường bưu điện hoặc bản quét gửi qua email hoặc các phương tiện liên hệ khác.

Nhân viên bán hàng nhập thông tin khách hàng đã gửi trong bản kê khai yêu cầu bảo hiểm lên hệ thống cấp đơn bảo hiểm với gói bảo hiểm khách hàng đã chọn.

- **Bước 3:** Xác nhận thông tin yêu cầu bảo hiểm

Nhân viên bán hàng gửi khách hàng bản nháp Giấy chứng nhận bảo hiểm để khách hàng kiểm tra lại thông tin và xác nhận.

- Nếu khách hàng xác nhận bản nháp Giấy chứng nhận bảo hiểm: Nhân viên bán hàng gửi yêu cầu khách hàng thanh toán phí bảo hiểm.
- Nếu khách hàng yêu cầu sửa thông tin trong bản nháp Giấy chứng nhận bảo hiểm: Nhân viên bán hàng xác nhận với khách hàng qua email và tiến hành sửa thông tin tương ứng theo yêu cầu của khách hàng.
- Nếu khách hàng không đồng ý tiếp tục tham gia bảo hiểm, kết thúc quy trình.

- **Bước 4:** Thanh toán phí bảo hiểm

Nhân viên bán hàng gửi thông tin thanh toán cho khách hàng để khách hàng thanh toán phí bảo hiểm thông qua hình thức chuyển khoản trực tuyến tới tài khoản ngân hàng doanh nghiệp của TMIV hoặc nộp phí bảo hiểm trực tiếp tới địa chỉ văn phòng của TMIV tại Hà Nội, Hải Phòng hoặc Thành phố Hồ Chí Minh.

Trường hợp đại lý bảo hiểm được ủy quyền của TMIV để bán bảo hiểm trực tuyến cũng được ủy quyền bởi TMIV để thu phí bảo hiểm theo quy định trong Hợp đồng Đại lý bảo hiểm, khách hàng có thể thanh toán phí bảo hiểm tới tài khoản hoặc nộp trực tiếp cho đại lý đó. Đại lý bảo hiểm sau đó chuyển khoản phí bảo hiểm này tới TMIV theo như thời hạn quy định trong Hợp đồng Đại lý bảo hiểm.

- **Bước 5:** Cấp giấy chứng nhận bảo hiểm

Nhân viên bán hàng xác nhận thông tin thanh toán với bộ phận kế toán của TMIV. Sau khi đã xác nhận thông tin thanh toán, Nhân viên bán hàng thông báo tới bộ phận cấp đơn bảo hiểm của TMIV sử dụng hệ thống cấp đơn bảo hiểm trực tuyến của TMIV để phát hành Giấy chứng nhận bảo hiểm điện tử có chữ ký điện tử hợp pháp của TMIV thông qua địa chỉ email mà khách hàng đã cung cấp trong bảng kê khai yêu cầu bảo hiểm kèm với các tài liệu có liên quan khác (thẻ bảo lãnh (nếu có), quy tắc bảo hiểm, điều khoản bổ sung...).

Bộ phận cấp đơn bảo hiểm của TMIV thông báo tới Nhân viên bán hàng về việc đã hoàn thành việc phát hành bộ tài liệu bảo hiểm theo yêu cầu.

Khách hàng mở email để xem Giấy chứng nhận bảo hiểm điện tử đã phát hành kèm với các tài liệu có liên quan khác.

- Kết thúc quy trình 2.

2. Bảo mật thông tin cá nhân và lưu trữ dữ liệu

Dữ liệu thu thập và xử lý trong quá trình cung cấp dịch vụ, sản phẩm trên môi trường mạng được bảo mật, lưu trữ tuân thủ theo các quy định của TMIV tại Chính sách bảo mật dữ liệu cá nhân và Chính sách bảo mật thông tin.

3. Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp

Các khiếu nại, tranh chấp của khách hàng liên quan đến các dịch vụ, sản phẩm Bảo hiểm được cung cấp trên môi trường mạng được TMIV tiếp nhận qua các kênh:

- Điện thoại: (84-24) 399330704 hoặc 1900 888 996
- Website: <https://tokiomarine.com.vn/lien-he/phan-anh-khieu-nai.html>

TMIV sẽ tiếp nhận khiếu nại, tranh chấp và phản hồi về việc tiếp nhận trong vòng 01 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại, tranh chấp. Tùy thuộc vào mức độ phức tạp của sự việc khiếu nại, tranh chấp, TMIV sẽ tuân thủ quy định về xử lý khiếu nại trong nội bộ và gửi kết quả cuối cùng tới Khách hàng chậm nhất là 14 ngày làm việc kể từ lần liên lạc cuối cùng giữa hai bên. Nếu không thể thực hiện như vậy, TMIV sẽ liên lạc và cập nhật với khách hàng về tiến độ giải quyết.