

# CÁC CHÍNH SÁCH WEBSITE BẢO HIỂM TRỰC TUYẾN PVI

## CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN CÁ NHÂN

Khi tham gia mua các sản phẩm bảo hiểm trên <http://pvionline.com.vn>, Quý khách cần phải cung cấp một số thông tin cần thiết. Các thông tin này nhằm giúp Bảo hiểm PVI cung cấp dịch vụ, thiết lập giao dịch, xác định phần thanh toán và cung cấp sản phẩm chính xác cho Quý khách. Quý khách có thể chọn không cung cấp cho Bảo hiểm PVI một số thông tin nhất định nhưng khi đó Quý khách sẽ không được hưởng được một số tiện ích mà những tính năng của Bảo hiểm PVI có thể cung cấp. Bảo hiểm PVI cũng lưu trữ bất kỳ thông tin nào do Quý khách khai báo hoặc gửi đến <http://pvionline.com.vn>. Những thông tin đó sẽ được sử dụng cho mục đích phản hồi yêu cầu của Quý khách, đưa ra những gợi ý phù hợp cho từng Quý khách khi mua sản phẩm trên trang website, nâng cao chất lượng hàng hóa dịch vụ và liên lạc với Quý khách khi cần. Ngoài ra, các thông tin giao dịch gồm: lịch sử mua hàng, giá trị giao dịch, phương thức vận chuyển và thanh toán cũng được Bảo hiểm PVI lưu trữ nhằm giải quyết những vấn đề có thể phát sinh về sau.

Mọi thông tin khai báo phải đảm bảo tính chính xác và hợp pháp. Bảo hiểm PVI được miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý đối với thông tin do Quý khách khai báo.

### Thu thập thông tin

Khi Quý khách có nhu cầu sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Bảo hiểm PVI trên website cần cung cấp một số thông tin về cá nhân và về đối tượng bảo hiểm như sau: tên, ngày sinh, giới tính, điện thoại, email, địa chỉ liên hệ, số CMND hay hộ chiếu của đối tượng bảo hiểm,... Tùy theo từng sản phẩm do khách hàng lựa chọn mà các thông tin yêu cầu cung cấp sẽ khác nhau.

Sau khi chấp nhận mua sản phẩm, dịch vụ Quý khách được cung cấp tài khoản đăng nhập, theo đó, các thông tin cá nhân của khách hàng được tự động điền vào các đơn hàng mới khi sử dụng tài khoản này.

### Sử dụng thông tin

Các thông tin do Quý khách khai báo sẽ được sử dụng cho các mục đích sau đây:

- Xác nhận danh tính Quý khách, xác định tính danh của đối tượng được bảo hiểm.
- Xác nhận thanh toán.
- Thực hiện các công việc khảo sát khách hàng, thực hiện các hoạt động quảng bá liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ của Bảo hiểm PVI.
- Sử dụng thông tin thu thập để chăm sóc Quý khách tốt hơn nhằm mang lại cho Quý khách sự thỏa mãn tuyệt đối đối với các dịch vụ cộng thêm được cung cấp bởi Bảo hiểm PVI.

### Chia sẻ thông tin với bên thứ ba

Thông tin về Quý khách là một phần rất quan trọng trong việc kinh doanh và Bảo hiểm PVI sẽ không bán, không trao đổi cho một bên thứ ba nào khác. Chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin khách hàng trừ những trường hợp cụ thể sau đây:



- Thông tin được chia sẻ là mã đơn hàng và số tiền của đơn hàng, không bao gồm các thông tin cá nhân của Quý khách nhằm thực hiện đổi với các đơn hàng thanh toán trực tuyến. Khi thanh toán phí dịch vụ, khách hàng thực hiện theo yêu cầu của bên thứ ba là: Cổng thanh toán và các ngân hàng, được các bên thứ ba đảm bảo an ninh an toàn khi giao dịch.

- Bảo hiểm PVI đã ký Hợp đồng 3 bên với cổng thanh toán và các ngân hàng, đảm bảo các giao dịch thanh toán của Quý khách được an toàn và bảo mật theo quy định của Pháp luật về thanh toán điện tử.

- Khi có yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, chúng tôi sẽ phối hợp cung cấp thông tin theo đúng quy định của pháp luật và trong phạm vi thẩm quyền.

- Trong những trường hợp còn lại, chúng tôi chỉ cung cấp thông tin cho bên thứ ba khi và chỉ khi nhận được sự đồng ý của Quý khách bằng văn bản.

### **Lưu trữ và bảo vệ thông tin**

Thông tin về Quý khách và website được lưu trữ an toàn và bảo mật, dữ liệu được mã hóa và được sao lưu 01 bản với mục đích dự phòng thảm họa.

Website được bảo vệ bởi nhiều giải pháp công nghệ tiên tiến, sử dụng nhiều tầng tường lửa, sử dụng chứng thư số CA, chống giả mạo...

### **Thay đổi thông tin**

Khi chấp nhận mua hàng, Quý khách được tạo 01 tài khoản để truy cập vào hệ thống, theo dõi các đơn hàng và lịch sử mua hàng, các thông tin cá nhân của Quý khách có thể thay đổi, điều chỉnh.

## **QUY ĐỊNH VỀ VIỆC MUA SẢN PHẨM**

### **Hướng dẫn mua hàng**

#### **Bước 1: Đăng nhập/đăng ký tài khoản**

Đăng nhập vào tài khoản của Quý khách trên website bảo hiểm trực tuyến của Bảo hiểm PVI <http://pvionline.com.vn> hoặc tiến hành đăng ký tài khoản nếu Quý khách chưa có tài khoản trên website.

Việc đăng nhập hay đăng ký tài khoản tại website là không bắt buộc và có thể bỏ qua bước này. Tuy nhiên khi Quý khách điền thông tin cá nhân để đăng ký tham gia bảo hiểm thì hệ thống sẽ tự động tạo cho Quý khách một tài khoản với thông tin bao gồm: tên tài khoản là địa chỉ email và mật khẩu là số điện thoại mà Quý khách vừa khai báo. Sẽ có 01 email được gửi đến địa chỉ email của Quý khách để thông báo việc này.

Khi sử dụng tài khoản trên website, Quý khách sẽ được sử dụng các tính năng hỗ trợ đặc biệt như: tự động điền thông tin Người tham gia bảo hiểm, quản lý đơn hàng (lịch sử đăng ký mua bảo hiểm, theo dõi hiệu lực của Giấy chứng nhận bảo hiểm, hoàn tất việc đăng ký mua bảo hiểm trong trường hợp bị lỗi mạng trong quá trình đăng ký ...)

#### **Bước 2: Tìm hiểu thông tin về sản phẩm**

Quý khách chọn 01 sản phẩm trên trang chủ của website hoặc trên menu chính của website để xem thông tin chi tiết về sản phẩm và xem báo giá.

Quý khách có thể tìm hiểu thêm các thông tin về website trong các mục “Các câu hỏi thường gặp” hoặc liên hệ đến số điện thoại trực Hotline 24/7 của Bảo hiểm PVI để trao đổi cụ thể hơn.

#### **Bước 3: Đặt mua sản phẩm**

Nếu Quý khách đã tìm hiểu đầy đủ cũng như đồng ý với báo giá mà Bảo hiểm PVI đưa ra, sau khi điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu (các mục có dấu \*), Quý khách có thể ấn nút “Tiếp tục” để tiến hành khai báo thông tin về đối tượng bảo hiểm.

Sau khi khai báo đầy đủ thông tin về đối tượng bảo hiểm theo hướng dẫn, Quý khách có thể ấn nút “Tiếp tục” để tiến hành thanh toán phí bảo hiểm.

#### Bước 4: Thanh toán phí bảo hiểm

##### Phương thức thanh toán

- Hai phương thức thanh toán trực tiếp qua cổng thanh toán quốc tế Onepay : “Thanh toán online qua thẻ thanh toán quốc tế” và “Thanh toán online qua thẻ ATM của các ngân hàng trong nước”. Để có thể thực hiện thanh toán theo hai phương thức này, Quý khách chỉ cần thực hiện theo các bước mà Onepay hướng dẫn.

- Phương thức thanh toán khác: Trường hợp Quý khách không có phương tiện để thực hiện việc thanh toán trực tiếp theo 2 phương thức nói trên, Quý khách có thể lựa chọn Phương thức thanh toán khác bằng cách để lại thông tin liên hệ cũng như lịch hẹn để cán bộ khai thác của Bảo hiểm PVI liên hệ và hướng dẫn Quý khách phương thức thanh toán phí bảo hiểm và nhận Giấy chứng nhận bảo hiểm thuận tiện nhất.

##### Thời gian trả lời đơn đặt hàng

Sau khi Quý khách thực hiện thành công việc thanh toán phí bảo hiểm cho Bảo hiểm PVI, cán bộ khai thác của chúng tôi sẽ liên hệ ngay với Quý khách để xác nhận lại lần cuối về các thông tin đặt mua bảo hiểm cũng như địa chỉ nhận Giấy chứng nhận bảo hiểm. Giấy chứng nhận bảo hiểm sẽ được chuyển phát đến tận tay Quý khách trong vòng 1 ngày làm việc theo địa chỉ mà Quý khách yêu cầu.

##### Thông tin liên hệ doanh nghiệp

Tên đơn vị:	<b>Tổng Công ty Bảo hiểm PVI</b>
Địa chỉ:	Tầng 24, Tòa nhà PVI Tower, Lô VP2 Yên Hòa, P. Yên Hòa, Q. Cầu Giấy, Hà Nội.
Điện thoại:	(84-4) 3733 5588
Fax:	(84-4) 3733 6284
Call center:	1900 54 54 58
Hotline:	Phía Bắc 0945 168 118 (Các tỉnh từ Quảng Nam trở ra) Phía Nam 0938 080 128 (Các tỉnh từ Quảng Ngãi trở vào)

#### HOÀN PHÍ/ HỦY ĐƠN BẢO HIỂM, THAY ĐỔI THÔNG TIN TRÊN GIẤY CHỨNG NHẬN BẢO HIỂM (GCNBH)

##### Quy định về việc hoàn phí/ hủy đơn bảo hiểm

Sau khi Quý khách thanh toán thành công và Bảo hiểm PVI không từ chối chấp nhận bảo hiểm thì đơn bảo hiểm của Quý khách đã được chấp nhận. Trường hợp Quý khách muốn hoàn phí/hủy đơn bảo hiểm thì phải thực hiện theo hướng dẫn của Bảo hiểm PVI. Việc hoàn phí/hủy đơn bảo hiểm này phải tuân thủ các quy định trong Quy tắc bảo hiểm và các quy định hiện hành của Bảo hiểm PVI. Đối với từng sản phẩm cụ thể Bảo hiểm PVI sẽ gửi kèm các quy định này.

Quý khách chỉ được hủy đơn và hoàn 100% phí bảo hiểm trong trường hợp Bảo hiểm PVI từ chối chấp nhận bảo hiểm cho Quý khách.

Trường hợp thông tin trên GCNBH không đúng so với thông tin đăng ký của Quý khách do lỗi sai sót của Bảo hiểm PVI thì Bảo hiểm PVI bằng chi phí của mình có trách nhiệm điều chỉnh lại thông tin trên GCNBH theo đúng yêu cầu của Quý khách.

Trường hợp phải thay đổi thông tin trên GCNBH không phải do lỗi sai sót của Bảo hiểm PVI thì người được bảo hiểm phải tuân thủ theo các quy định về việc thay đổi thông tin trên GCNBH và tất cả các chi phí phát sinh (nếu có) cho việc thay đổi thông tin này.

Trường hợp này, Quý khách phải chủ động liên hệ và làm theo hướng dẫn của Bảo hiểm PVI để tiến hành thủ tục thay đổi thông tin trên GCNBH.

## **Quy định chính sách hoàn trả tiền**

Trường hợp khách hàng đã thanh toán phí qua cổng thanh toán Onepay nhưng Bảo hiểm PVI không chấp nhận bảo hiểm thì trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi thông báo từ chối bảo hiểm, Bảo hiểm PVI sẽ chuyển trả lại khoản tiền nói trên cho Quý khách thông qua cổng Onepay.

Trường hợp khách hàng có đơn xin hủy hợp đồng bảo hiểm và được Bảo hiểm PVI chấp nhận thì trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi chấp nhận hoàn phí, Bảo hiểm PVI sẽ trả lại cho Quý khách phần phí bảo hiểm còn lại theo phương thức thuận lợi nhất cho khách hàng.

## **CHÍNH SÁCH THANH TOÁN – GIAO HÀNG**

### **Chính sách thanh toán**

- Hai phương thức thanh toán trực tiếp qua cổng thanh toán quốc tế Onepay : “Thanh toán online qua thẻ thanh toán quốc tế” và “Thanh toán online qua thẻ ATM của các ngân hàng trong nước”. Để có thể thực hiện thanh toán theo hai phương thức này, Quý khách chỉ cần thực hiện theo các bước mà Onepay hướng dẫn.

- Phương thức thanh toán khác: Trường hợp Quý khách không có phương tiện để thực hiện việc thanh toán trực tiếp theo hai phương thức nói trên, Quý khách có thể lựa chọn Phương thức thanh toán khác bằng cách để lại thông tin liên hệ cũng như lịch hẹn để cán bộ khai thác của Bảo hiểm PVI liên hệ và hướng dẫn Quý khách thanh toán phí bảo hiểm và nhận Giấy chứng nhận bảo hiểm thuận tiện nhất.

### **Chính sách giao hàng**

Giấy chứng nhận bảo hiểm sẽ được giao tận tay khách hàng tại địa điểm mà Quý khách yêu cầu trong vòng 1 ngày làm việc kể từ khi chấp nhận bảo hiểm.

## **CHÍNH SÁCH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

Chúng tôi xin cam kết rằng sẽ không có sự khác biệt nào trong chất lượng phục vụ của Bảo hiểm PVI giữa Quý khách tham gia bảo hiểm trực tuyến và Quý khách tham gia bảo hiểm qua kênh truyền thống, đặc biệt là trong khâu giải quyết khiếu nại bồi thường. Các Quý khách tham gia bảo hiểm của Bảo hiểm PVI sẽ luôn được phục vụ với tiêu chuẩn cao nhất.

Các sản phẩm bảo hiểm được bán trên website có các chính sách giải quyết khiếu nại khác nhau từ việc thông báo tổn thất/ tai nạn, yêu cầu bồi thường, đánh giá rủi ro, giải quyết bồi thường/ khắc phục tổn thất... Các nội dung này đã được nêu đầy đủ trong các Quy tắc bảo hiểm (có file PDF trên website). Tùy từng trường hợp cụ thể Quý khách sẽ tham khảo và thực hiện theo các điều khoản hoặc trực tiếp liên hệ với Bảo hiểm PVI để được hướng dẫn./.

