

PHƯƠNG THỨC CUNG CẤP BẢO HIỂM TRAVEL CARE TRÊN SACOMBANK PAY

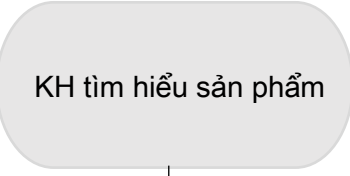
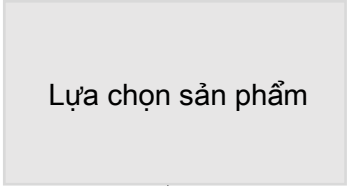
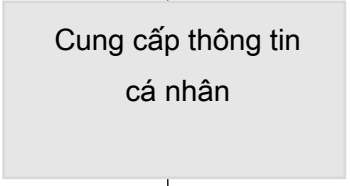
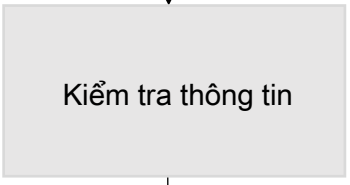
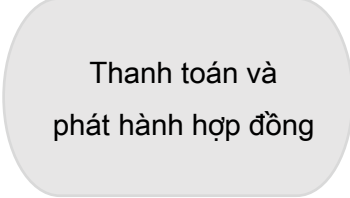
1. Giới Thiệu Chung

Sacombank phối hợp với Liberty triển khai cung cấp sản phẩm bảo hiểm Travel Care trên nền tảng Sacombank Pay. Sản phẩm này giúp khách hàng đăng ký bảo hiểm du lịch một cách nhanh chóng và tiện lợi, đồng thời đảm bảo bảo vệ quyền lợi và an toàn thông tin trong suốt chuyến đi.

2. Phạm Vi Triển Khai

- **Kênh triển khai:** Trên ứng dụng Sacombank Pay.
- **Thời gian triển khai:** từ ngày 19/12/2023.
- **Tuổi tham gia bảo hiểm**
 - Tối đa 80 tuổi.
- **Quốc tịch:**
 - Khách hàng là công dân Việt Nam và thường trú nhân tại Việt Nam.
- **Thời hạn bảo hiểm (Độ dài chuyến đi):**
 - **Hợp đồng bảo hiểm du lịch theo chuyến:** Độ dài của chuyến đi không quá 186 ngày.
 - **Hợp đồng bảo hiểm du lịch theo năm:** Không giới hạn số chuyến đi trong thời hạn bảo hiểm, độ dài của mỗi chuyến đi không được vượt quá 90 ngày.
- **Thủ tục tham gia**
 - Điền Giấy yêu cầu bảo hiểm du lịch.
 - Bản sao Hộ chiếu.
- **Phạm vi bảo hiểm**
 - Đông Nam Á (ASEAN): Brunei, Campuchia, Indonesia, Lào, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore và Thái Lan.
 - Châu Á Thái Bình Dương: ASEAN, Trung Quốc, Hồng Kông, Đài Loan, Hàn Quốc, Nhật Bản, Ấn Độ, Sri Lanka, Pakistan, Úc và New Zealand.
 - Toàn Cầu: Tất cả các quốc gia, loại trừ các quốc gia bị cấm vận theo nghị quyết của Hợp Chúng Quốc Hoa Kỳ, Liên Hiệp Quốc, Liên Hiệp Châu Âu và Vương Quốc Anh.

3. QUY TRÌNH PHÂN PHỐI SPBH TRAVEL CARE TRÊN HỆ THỐNG SACOMBANK PAY

Quy trình	Diễn giải	Các bên liên quan
	Bước 1: KH tìm hiểu sản phẩm Bảo hiểm KH tìm hiểu thông tin SPBH Travel Care qua Hệ thống Sacombank Pay.	Sacombank, KH
	Bước 2: Lựa chọn sản phẩm Tại đây, Hệ thống Sacombank Pay sẽ kết nối hệ thống với hệ thống Liberty để cung cấp cho KH thông tin về SPBH. Dựa trên thông tin cung cấp, KH lựa chọn gói SPBH phù hợp với nhu cầu của mình.	KH, Liberty, Sacombank
	Bước 3: Cung cấp thông tin cá nhân Sau khi lựa chọn các gói SPBH phù hợp, KH cung cấp thông tin cá nhân để tiến hành giao kết hợp đồng và thể hiện sự đồng ý với các yêu cầu về trách nhiệm, quyền và nghĩa vụ phù hợp với quy định của điều khoản khi tham gia.	KH, Liberty, Sacombank
	Bước 4: Kiểm tra thông tin KH kiểm tra lại chính xác các thông tin SPBH đã lựa chọn và thông tin cá nhân để tiến hành thanh toán. Hệ thống Liberty sẽ kiểm tra tính hợp lệ các thông tin KH cung cấp.	KH, Liberty, Sacombank
	Bước 5: Thanh toán và phát hành hợp đồng Sau khi kiểm tra thông tin, KH tiến hành các bước thanh toán phí bảo hiểm trên Hệ thống Sacombank Pay. Sau khi thanh toán thành công, Liberty sẽ gửi thư điện tử cho KH bao gồm: - Xác nhận giao dịch thanh toán phí bảo hiểm thành công. - Giấy chứng nhận bảo hiểm điện tử với các thông tin tham gia bảo hiểm mà KH đã khai báo trên Hệ thống Sacombank Pay.	KH, Liberty, Sacombank

4. Kiểm Soát Rủi Ro Và Bảo Đảm An Toàn Thông Tin

4.1 Tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước và Quy chế An toàn hệ thống thông tin trong hoạt động ngân hàng.

4.2 Đảm bảo bảo mật, nguyên vẹn thông tin khách hàng và khả năng cung cấp dịch vụ liên tục từ lúc khách hàng tham gia trải nghiệm sản phẩm bảo hiểm trên kênh giao dịch trực tuyến đến khi khách hàng thực hiện thanh toán hợp đồng bảo hiểm.

4.3 Mọi thông tin, dữ liệu trao đổi giữa các bên đều phải được bảo mật và không tiết lộ cho bên thứ ba.

4.4 Kiểm soát rủi ro và bảo đảm an toàn thông tin thực hiện theo quy định nội bộ của Sacombank và các hợp đồng ký kết với Liberty trong từng thời kỳ.

5. Quyền Và Nghĩa Vụ Của Các Bên Liên Quan

5.1 Quyền Và Nghĩa Vụ Của Liberty

- Cung cấp thông tin sản phẩm, tài liệu giới thiệu sản phẩm
- Thẩm định rủi ro và giải quyết yêu cầu bồi thường từ khách hàng
- Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

5.2 Quyền Và Nghĩa Vụ Của Sacombank

- Triển khai, giới thiệu và cung cấp các sản phẩm bảo hiểm cho khách hàng
- Đảm bảo cung cấp các dịch vụ hỗ trợ, tư vấn và giải đáp thắc mắc liên quan đến sản phẩm bảo hiểm cho khách hàng.
- Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

5.3 Quyền Và Nghĩa Vụ Của Khách hàng

- Được cung cấp đầy đủ thông tin về các sản phẩm bảo hiểm, các quyền lợi và nghĩa vụ khi tham gia bảo hiểm.
- Được yêu cầu bồi thường bảo hiểm theo các điều khoản của hợp đồng bảo hiểm khi xảy ra sự cố.
- Thanh toán đầy đủ và đúng hạn các khoản phí bảo hiểm theo hợp đồng đã ký kết.
- Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

6. Chính Sách Bảo Vệ Và Xử Lý Thông Tin Cá Nhân

6.1 Sacombank xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân phù hợp với quy định pháp luật Việt Nam, tuân thủ đầy đủ các hợp đồng, thỏa thuận, điều khoản, điều kiện, văn bản khác đã xác lập với chủ thể dữ liệu/khách hàng

6.2 Trong quá trình thực hiện hợp đồng, tất cả các bên phải bảo mật và không tiết lộ, cung cấp cho bất kỳ bên thứ ba nào khác, trừ trường hợp có sự đồng ý trước bằng văn bản của bên còn lại

NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN THƯƠNG TÍN

6.3 Chính sách bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân thực hiện theo quy định nội bộ của Sacombank và các hợp đồng ký kết với Liberty trong từng thời kỳ

7. Giải Quyết Khiếu Nại Và Tranh Chấp

7.1 Người khiếu nại có quyền phản ánh qua hotline: 1800585888 hoặc trực tiếp tại các phòng giao dịch của Sacombank hoặc gửi văn bản khiếu nại đến CN/PGD của Sacombank

7.2 Liberty có trách nhiệm giải quyết thỏa đáng, triệt để, nhanh chóng các thắc mắc, tra soát, khiếu nại của khách hàng và của ngân hàng liên quan đến các sản phẩm bảo hiểm. Phục đáp các yêu cầu bằng văn bản hoặc lời nói của ngân hàng hoặc khách hàng về các thông tin liên quan các sản phẩm bảo hiểm trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu thông qua điện thoại, văn bản hoặc email (không tính các ngày thứ 7, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ theo quy định của pháp luật)

7.3 Phương thức giải quyết khiếu nại, tranh chấp tuân theo quy định nội bộ của Sacombank và các điều khoản hợp đồng ký kết với Liberty trong từng thời kỳ

8. Xử Lý Sự Cố Và Hệ Thống Dự Phòng

8.1 Xây dựng hệ thống dự phòng thảm họa, đảm bảo hoạt động liên tục cho các hệ thống giao dịch trực tuyến

8.2 Xử lý sự cố và hệ thống dự phòng theo quy định của Sacombank trong từng thời kỳ

9. Lưu Trữ Và Biện Pháp Xử Lý Vi Phạm

9.1 Dữ liệu cá nhân của khách hàng tham gia bảo hiểm sẽ được Sacombank lưu trữ phù hợp với quy định pháp luật. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Sacombank có thể lưu trữ dữ liệu cá nhân tại Việt Nam hoặc tại nước ngoài, kể cả giải pháp lưu trữ trên điện toán đám mây

9.2 Lưu trữ và xử lý vi phạm tuân theo quy định nội bộ của Sacombank và các điều khoản hợp đồng ký kết với Liberty trong từng thời kỳ