

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG VỀ BẢO VỆ VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

- (Hiệu lực từ ngày 01/07/2023)
- Khách hàng đồng ý áp dụng, phối hợp và cam kết tuân thủ Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân của Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.

1. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1.1. Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ dữ liệu cá nhân (gọi chung là “Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN”) là một phần không thể tách rời của các thỏa thuận, điều khoản và điều kiện chi phối mối quan hệ giữa Khách hàng với Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam và các công ty có liên quan đến Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (gọi chung là “VBI”).

1.2. Để tránh nhầm lẫn, Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN chỉ áp dụng cho các Khách hàng cá nhân.

1.3. VBI đề cao và tôn trọng quyền riêng tư, bảo mật và an toàn thông tin cá nhân. Đồng thời, VBI luôn nỗ lực bảo vệ thông tin cá nhân, quyền riêng tư của Khách hàng (bao gồm cả những chủ thể có liên quan của Khách hàng) và tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam thông qua những biện pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân đáp ứng và phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế.

1.4. VBI chỉ thu thập, xử lý và lưu trữ dữ liệu cá nhân của Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật và trong phạm vi (các) thỏa thuận giữa VBI và Khách hàng.

1.5. Bằng việc cung cấp dữ liệu cá nhân của bên thứ ba (bao gồm nhưng không giới hạn bởi: thông tin của người phụ thuộc, người có liên quan theo quy định pháp luật, vợ/chồng, con cái và/hoặc cha mẹ và/hoặc người giám hộ, bạn bè, người tham chiếu, bên thụ hưởng, người được ủy quyền, đối tác, người liên hệ trong các trường hợp khẩn cấp hoặc cá nhân khác của Khách hàng) cho VBI (sau đây gọi tắt là “**Người liên quan của Khách hàng**”), Khách hàng cam đoan, bảo đảm và chịu trách nhiệm rằng: (i) Khách hàng đã có được sự đồng ý hợp pháp của bên thứ ba đó cho việc xử lý dữ liệu cá nhân theo Điều khoản và điều kiện này, (ii) Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc VBI xử lý dữ liệu cá nhân của bên thứ ba mà Khách hàng cung cấp cho các mục đích được nêu tại Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN.



1.6. Phụ thuộc vào vai trò của VBI trong từng tình huống cụ thể là (i) Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân; (ii) Bên Xử lý dữ liệu cá nhân; hoặc (iii) Bên Kiểm soát và xử lý dữ liệu, VBI sẽ thực hiện các quyền hạn và trách nhiệm tương ứng theo quy định của pháp luật hiện hành.

1.7. Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN sẽ được ưu tiên áp dụng trong trường hợp có bất kỳ xung đột hoặc mâu thuẫn nào với các thỏa thuận, điều khoản và điều kiện chi phối mối quan hệ của Khách hàng với VBI, cho dù được ký kết trước, vào ngày hoặc sau ngày Khách hàng chấp thuận Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN này.

1.8. Tất cả các quyền và nghĩa vụ của VBI và Khách hàng tại Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN này sẽ không thay thế, chấm dứt hoặc thay đổi, nhưng sẽ là cộng dồn vào các quyền mà VBI và Khách hàng đang có ở bất kỳ văn bản nào và không một điều khoản nào trong Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN này hàm ý hạn chế hoặc xóa bỏ bất kỳ quyền nào trong số các quyền của VBI.

2. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

2.1. “Dữ liệu cá nhân” là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể.

2.2. “Xử lý dữ liệu cá nhân” là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới dữ liệu cá nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.

2.3. “Khách hàng” là cá nhân tiếp cận, tìm hiểu, đăng ký, sử dụng hoặc có liên quan trong quy trình hoạt động, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của VBI.

2.4. “Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam” bao gồm trụ sở, văn phòng, chi nhánh, Công ty con, Công ty thành viên, công ty liên kết của VBI.

Để làm rõ hơn, các từ ngữ nào chưa được giải thích tại Điều này sẽ được hiểu và áp dụng theo pháp luật Việt Nam.

3. LOẠI DỮ LIỆU CÁ NHÂN ĐƯỢC XỬ LÝ

Tùy thuộc vào bản chất của sản phẩm, dịch vụ Khách hàng yêu cầu VBI cung cấp và/hoặc xử lý và tương tác của Khách hàng với VBI, VBI phải và/hoặc được yêu cầu phải thu thập, xử lý các loại dữ liệu cá nhân của Khách hàng và Người có liên quan của Khách hàng như dưới đây:



- a. Thông tin liên quan đến danh tính: Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có); Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích; Giới tính; Quốc tịch; Hình ảnh của cá nhân;
- b. Thông tin liên lạc: Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ; Số điện thoại;
- c. Thông tin định danh: số chứng minh nhân dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe và các loại tài liệu liên quan đến xe cơ giới, số biển số xe (bao gồm số khung, số máy), số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế;
- d. Thông tin về tình trạng: Tình trạng hôn nhân; Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái);
- e. Thông tin về tài khoản số của cá nhân; dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng: bất kỳ dữ liệu nào được tạo lập/trích xuất hoặc liên quan đến người dùng khi Khách hàng truy cập và sử dụng Các Nền tảng như thông tin về thiết bị hoặc phần mềm Khách hàng sử dụng (ví dụ: địa chỉ IP, thông số kỹ thuật và dữ liệu nhận dạng thiết bị); tên tài khoản, mật khẩu; dữ liệu cookie và các công nghệ tương tự nhận dạng Khách hàng, ghi nhớ tùy chọn của Khách hàng.
- f. Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể khác mà VBI cần thu thập, xử lý trong quá trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng.
- g. Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án; lịch sử điều trị, chẩn đoán y khoa, thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân;
- h. Thông tin liên quan đến nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
- i. Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân;
- j. Thông tin về đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân;
- k. Thông tin về lịch sử tham gia bảo hiểm và lịch sử yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm;
- l. Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;
- m. Thông tin tài chính như: thông tin giao dịch và lịch sử thanh toán, thông tin được hàm chứa trong bất kỳ (các) tài khoản thanh toán mà Khách hàng có thể cung cấp cho VBI, thông tin về tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin bên đóng



phí bảo hiểm, thông tin về khiếu nại và tranh chấp liên quan đến giao dịch thanh toán; mức độ chấp nhận rủi ro.

- n. Thông tin nhận dạng và xác thực cá nhân như: thông tin định danh khách hàng (ví dụ: chữ ký, thông tin sinh trắc như vân tay, ảnh khuôn mặt, giọng nói và các đặc điểm sinh trắc học khác); và/hoặc các thông tin khác liên quan đến việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ của VBI;
- o. Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;
- p. Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù và cần có biện pháp bảo mật cần thiết.

4. CÁCH THỨC THU THẬP DỮ LIỆU CÁ NHÂN

4.1. VBI có quyền nhưng không có nghĩa vụ thực hiện thu thập dữ liệu cá nhân của Khách hàng, Người có liên quan của Khách hàng bằng các phương pháp sau đây: ghi chép, nhập dữ liệu trên phương tiện điện tử, ghi âm các chỉ dẫn hoặc thông tin bằng lời nói, ghi hình, công chứng, vi bằng và các phương thức thu thập khác mà VBI cho rằng phù hợp.

4.2. VBI có thể thu thập trực tiếp hoặc gián tiếp những dữ liệu cá nhân từ Khách hàng, và từ một hoặc một số các nguồn như được liệt kê dưới đây, bao gồm nhưng không giới hạn:

- a. Thông qua quan hệ được thiết lập giữa VBI và Khách hàng khi Khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của VBI hoặc tham gia vào các chương trình, hoạt động hợp pháp của VBI;
- b. Từ các nền tảng điện tử, các trao đổi qua gặp trực tiếp/qua thư/điện thoại/trực tuyến/bắt kỳ liên lạc điện tử nào khác, các tương tác qua mạng xã hội hoặc các công nghệ thu thập dữ liệu khác.
- c. Từ các nhà cung cấp, bên cung cấp dịch vụ, đối tác, bên liên kết và các bên thứ ba có liên quan đến hoạt động kinh doanh của VBI;
- c. Từ các bên thứ ba có quan hệ với Khách hàng, như người sử dụng lao động, đồng sở hữu tài khoản, bên bảo lãnh, bên cung cấp biện pháp bảo đảm; bên giao dịch;
- d. Từ Cục Quản lý Giám sát Bảo hiểm - Bộ Tài Chính hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác tại Việt Nam;
- e. Từ hoạt động phân tích các hoạt động của Khách hàng trong quá trình sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tại VBI;
- f. Từ những nguồn của bên thứ ba, mà Khách hàng đồng ý việc chia sẻ/cung cấp dữ liệu cá nhân, hoặc những nguồn mà việc thu thập được pháp luật yêu cầu hoặc cho phép.



5. MỤC ĐÍCH XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

5.1. VBI có thể xử lý dữ liệu cá nhân cho một hoặc nhiều mục đích sau đây:

- a. Xác minh tính chính xác, đầy đủ của các thông tin được Khách hàng cung cấp; xác định hoặc xác thực danh tính của Khách hàng và thực hiện quy trình xác thực khách hàng; cập nhật thông tin cá nhân;
- b. Xử lý việc đăng ký, yêu cầu của Khách hàng đối với bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào do VBI đề xuất hoặc cung cấp;
- c. Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ bảo hiểm VBI được kinh doanh; xử lý, phản hồi các thắc mắc, khiếu nại và giải quyết các yêu cầu bồi thường, các tranh chấp;
- d. Liên hệ với Khách hàng nhằm trao đổi thông tin, giao các hóa đơn, các báo cáo hoặc các tài liệu khác có liên quan;
- e. Thông báo cho Khách hàng các thông tin về quyền lợi, thay đổi các tính năng của sản phẩm, dịch vụ;
- f. Quản lý và đánh giá các hoạt động kinh doanh bao gồm thiết kế, cải tiến và nâng cao chất lượng các sản phẩm, dịch vụ của VBI hoặc thực hiện các hoạt động truyền thông tiếp thị;
- g. Lập các báo cáo tài chính, báo cáo hoạt động hoặc các loại báo cáo liên quan khác theo quy định pháp luật;
- h. Tiến hành kiểm tra với cơ quan đăng ký chặn cuộc gọi hoặc tương tự (nếu có);
- i. Thực hiện nghiên cứu thị trường, khảo sát và phân tích dữ liệu liên quan đến bất kỳ các sản phẩm, dịch vụ nào do VBI cung cấp (dù được thực hiện bởi VBI hay một bên thứ ba khác mà VBI hợp tác) mà có thể liên quan đến Khách hàng;
- j. Thực hiện hoạt động chăm sóc khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn việc liên hệ với Khách hàng để mời tham gia vào các cuộc khảo sát đánh giá về chất lượng sản phẩm, dịch vụ hay để cung cấp các chương trình khuyến mại, ưu đãi cho khách hàng thường xuyên, cải thiện quy trình cung cấp các dịch vụ sau bán hàng và tăng cường trải nghiệm của khách hàng;
- k. Bảo vệ lợi ích hợp pháp của VBI và tuân thủ các quy định pháp luật liên quan;
- l. Ngăn chặn hoặc giảm thiểu mối đe dọa đối với tính mạng, sức khỏe của người khác và lợi ích công cộng;



- m. Để đáp ứng, tuân thủ các chính sách nội bộ của VBI, các thủ tục và bất kỳ quy tắc, quy định, hướng dẫn, chỉ thị hoặc yêu cầu được ban hành bởi Cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật;
- n. Để đánh giá bất kỳ yêu cầu mua lại, tiến hành giao dịch mua lại, chuyển giao việc kinh doanh và/hoặc tài sản, chuyển giao hoặc chuyển nhượng quyền, lợi ích hoặc nghĩa vụ theo (những) hợp đồng giữa Khách hàng với VBI;
- o. Để bảo vệ hoặc thực thi các quyền của VBI, bao gồm việc để thu các khoản phí, lệ phí và/hoặc để thu hồi bất kỳ khoản nợ nào, theo bất kỳ thỏa thuận nào giữa Khách hàng và VBI;
- p. Cho các nhà cung cấp/các bên cung cấp dịch vụ/đối tác của VBI để thực hiện dịch vụ cho Khách hàng và/hoặc VBI như: tổ chức giám định, doanh nghiệp nhận/nhượng tái bảo hiểm...;
- q. Cho bất kỳ mục đích nào khác được yêu cầu hoặc cho phép bởi bất kỳ luật, quy định, hướng dẫn và/hoặc các Cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- r. Để thực hiện các hoạt động khác có liên quan đến việc cung cấp, vận hành, xử lý và quản lý của VBI đối với các sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng;
- s. Để phục vụ các mục đích khác có liên quan đến hoạt động kinh doanh của VBI mà VBI cho là phù hợp tại từng thời điểm;
- t. Các mục đích hợp lý khác có liên quan đến những mục đích được nêu trên.

5.2. VBI sẽ yêu cầu sự cho phép từ Khách hàng trước khi sử dụng dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho mục đích khác ngoài các mục đích đã được nêu tại Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN.

6. XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN TRONG MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP ĐẶC BIỆT

6.1. VBI sẽ có thể ghi âm, ghi hình và xử lý dữ liệu cá nhân thu thập được từ camera quan sát (“CCTV”) tại các khu vực có lắp CCTV (bao gồm nhưng không giới hạn bởi khu vực ở hành lang, khu vực lối ra/lối ...) phù hợp với các yêu cầu đảm bảo an ninh trong hoạt động VBI và cho Khách hàng theo quy định của pháp luật. Tuy nhiên, VBI đảm bảo sẽ có phương thức thông báo phù hợp đến Khách hàng theo đúng quy định của pháp luật.



6.2. VBI luôn tôn trọng và bảo vệ dữ liệu cá nhân của trẻ em. Trước khi xử lý dữ liệu cá nhân của trẻ em, VBI sẽ thực hiện xác minh tuổi của trẻ em và yêu cầu sự đồng ý của (i) trẻ em và/hoặc (ii) cha, mẹ hoặc người giám hộ của trẻ em theo quy định của pháp luật.

6.3. Bên cạnh tuân thủ theo các quy định pháp luật có liên quan khác, đối với việc xử lý dữ liệu cá nhân liên quan đến dữ liệu cá nhân của người bị tuyên bố mất tích/ người đã chết, VBI sẽ phải được sự đồng ý của một trong số những người có liên quan theo quy định của pháp luật hiện hành.

7. VIỆC CHUYÊN GIAO VÀ CHIA SẺ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

7.1. Nhằm thực hiện các mục đích và hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân tại Điều khoản và điều kiện về BVDLCN này, VBI có thể chia sẻ, cung cấp hoặc chuyển giao dữ liệu cá nhân của Khách hàng và/hoặc Người có liên quan của Khách hàng, cho một hoặc các bên dưới đây:

- a. Các công ty và/hoặc các tổ chức trong Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam;
- b. Các đại lý bảo hiểm được ủy quyền của VBI;
- c. Doanh nghiệp tái bảo hiểm;
- d. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phụ trợ bảo hiểm;
- e. Các bên thứ ba có liên quan đến việc quản lý hợp đồng bảo hiểm và/hoặc yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm, chẳng hạn như bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm, người thụ hưởng và/hoặc người thừa kế của những người này; bên hỗ trợ giải quyết quyền lợi bảo hiểm, các cơ sở y tế, chuyên gia y tế, và các cố vấn của chúng tôi;
- f. Các nhà thầu, nhà cung cấp dịch vụ hoặc bên thứ ba theo bất kỳ hợp đồng/thỏa thuận hoặc cam kết nào khác giữa bên thứ ba và VBI nhằm hỗ trợ hoạt động kinh doanh hoặc thực hiện các nghĩa vụ, trách nhiệm của VBI. Các bên thứ ba này có thể bao gồm nhưng không giới hạn: nhà cung cấp phần thưởng, nhà cung cấp quà tặng, các bên đồng thương hiệu, chương trình khách hàng thân thiết, các nhà quảng cáo, tổ chức từ thiện hoặc tổ chức phi lợi nhuận; tổ chức tài chính, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, bên cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin (hệ thống phần mềm...), dịch vụ điện toán đám mây, dịch vụ có phần, pháp lý, kế toán, kiểm toán, dịch vụ lưu trữ và quản lý hồ sơ, dịch vụ chữ ký số và xác thực điện tử, dịch vụ bưu chính, dịch vụ in ấn ... và các dịch vụ khác liên quan đến hoạt động của VBI và/hoặc việc cung cấp bất kỳ sản phẩm, dịch vụ nào của VBI cho Khách hàng;



- g. Các cơ quan nhà nước có thẩm quyền tại Việt Nam (bao gồm nhưng không giới hạn như Bộ Tài chính, cơ quan cảnh sát điều tra, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, cơ quan thanh tra, kiểm toán...) hoặc bất kỳ bên thứ ba mà VBI được phép hoặc bắt buộc phải tiết lộ theo quy định pháp luật của bất kỳ quốc gia.
- h. Các cơ quan giải quyết tranh chấp như: trung tâm hòa giải; trung tâm trọng tài; tòa án; cơ quan thi hành án.
- i. Hiệp hội bảo hiểm Việt Nam;
- j. Bất kỳ cá nhân có liên quan đến việc thực thi hoặc duy trì bất kỳ quyền hoặc nghĩa vụ nào theo (các) thỏa thuận giữa Khách hàng với VBI;
- k. Các bên thứ ba mà Khách hàng đồng ý hoặc VBI có cơ sở pháp lý để chia sẻ dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

7.2. Ngoài ra, các tổ chức riêng lẻ thuộc Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, thương nhân và đối tác chiến lược của VBI có thể liên hệ với Khách hàng về các sản phẩm, dịch vụ và ưu đãi mà VBI tin rằng Khách hàng có thể quan tâm hoặc mang lại lợi ích tài chính cho Khách hàng.

7.3. Mặt khác, VBI sẽ xem dữ liệu cá nhân của Khách hàng là riêng tư và bí mật. Ngoài các bên đã nêu ở trên, VBI sẽ không tiết lộ dữ liệu của Khách hàng cho bất kỳ bên nào khác, trừ các trường hợp:

- a. Khi có sự đồng ý của Khách hàng;
- b. Khi VBI được yêu cầu hoặc được phép tiết lộ theo quy định pháp luật; hoặc theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- c. Khi VBI chuyển giao quyền và nghĩa vụ theo (các) thỏa thuận giữa Khách hàng và VBI;

8. CHUYỂN GIAO DỮ LIỆU CÁ NHÂN RA NƯỚC NGOÀI

8.1. Nhằm thực hiện mục đích xử lý dữ liệu cá nhân tại Điều khoản và điều kiện về BVDLCN này, VBI có thể phải cung cấp/chia sẻ dữ liệu cá nhân của Khách hàng đến các bên thứ ba liên quan của VBI và các bên thứ ba này có thể tại Việt Nam hoặc bất cứ địa điểm nào khác nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam.

8.2. Khi thực hiện việc cung cấp/chia sẻ dữ liệu cá nhân ra nước ngoài, VBI sẽ yêu cầu bên tiếp nhận đảm bảo rằng dữ liệu cá nhân của Khách hàng được chuyển giao cho họ sẽ bảo mật và an



toàn. VBI đảm bảo tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý và quy định liên quan đến việc chuyển giao dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

9. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG LIÊN QUAN ĐẾN DỮ LIỆU CÁ NHÂN CUNG CẤP CHO VBI

9.1. Khách hàng có các quyền sau đây: (i) Quyền được biết; (ii) Quyền đồng ý; (iii) Quyền truy cập; (iv) Quyền rút lại sự đồng ý; (v) Quyền xóa dữ liệu; (vi) Quyền hạn chế xử lý dữ liệu; (vii) Quyền cung cấp dữ liệu; (viii) Quyền phản đối xử lý dữ liệu; (ix) Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện; (x) Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại; (xi) Quyền tự bảo vệ và các quyền có liên quan khác theo quy định của pháp luật.

9.2. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Khách hàng có thể thực hiện các quyền của mình bằng cách liên hệ với VBI theo thông tin được cung cấp tại Điều 13.

9.3. VBI, bằng sự nỗ lực hợp lý, sẽ thực hiện yêu cầu hợp pháp và hợp lệ từ Khách hàng trong khoảng thời gian luật định kể từ khi nhận được yêu cầu hoàn chỉnh và hợp lệ và phí xử lý liên quan (nếu có) từ Khách hàng, tùy thuộc vào quyền của VBI được viện dẫn đến bất kỳ sự miễn trừ và/hoặc ngoại lệ nào theo quy định pháp luật.

9.4. Trong trường hợp Khách hàng rút lại sự đồng ý của mình, yêu cầu xóa dữ liệu và/hoặc thực hiện các quyền có liên quan khác đối với bất kỳ hoặc tất cả các dữ liệu cá nhân của Khách hàng, yêu cầu có thể không được thực hiện nếu pháp luật không cho phép; tùy thuộc vào bản chất yêu cầu của Khách hàng, VBI có thể sẽ xem xét và quyết định về việc không tiếp tục cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của VBI cho Khách hàng. Các hành vi được thực hiện bởi Khách hàng theo quy định này sẽ được xem là sự đơn phương chấm dứt từ phía Khách hàng cho bất kỳ mối quan hệ nào giữa Khách hàng với VBI, và hoàn toàn có thể dẫn đến sự vi phạm nghĩa vụ hoặc các cam kết theo hợp đồng giữa Khách hàng với VBI, đồng thời VBI bảo lưu các quyền và biện pháp khắc phục hợp pháp của VBI trong những trường hợp đó. Theo đó, VBI sẽ không chịu trách nhiệm đối với Khách hàng cho bất kỳ tổn thất nào phát sinh, và các quyền hợp pháp của VBI sẽ được bảo lưu một cách rõ ràng đối với việc giới hạn, hạn chế, tạm ngừng, hủy bỏ, ngăn cản, hoặc cấm đoán đó.

9.5. Vì mục đích bảo mật, Khách hàng có thể cần phải đưa ra yêu cầu của mình bằng văn bản hoặc sử dụng phương pháp khác để chứng minh và xác thực danh tính của Khách hàng. VBI có thể yêu cầu Khách hàng xác minh danh tính trước khi xử lý yêu cầu của Khách hàng.

10. BIỆN PHÁP BẢO MẬT DỮ LIỆU CÁ NHÂN



10.1. VBI xem các dữ liệu cá nhân của Khách hàng như là tài sản quan trọng nhất của VBI và VBI đảm bảo tính bảo mật, an toàn, tuân thủ pháp luật, hạn chế các hậu quả, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra (bao gồm nhưng không giới hạn: rò rỉ dữ liệu hoặc xử lý dữ liệu không phù hợp gây tổn hại đến quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng). Trách nhiệm bảo mật dữ liệu cá nhân của Khách hàng là yêu cầu bắt buộc VBI đặt ra cho toàn thể nhân viên.

10.2. VBI thực hiện trách nhiệm bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật hiện hành với các phương pháp bảo mật theo tiêu chuẩn quốc tế và thường xuyên xem xét và cập nhật các biện pháp quản lý và kỹ thuật khi xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng (nếu có).

11. LƯU TRỮ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

11.1. Dữ liệu cá nhân của Khách hàng do VBI lưu trữ sẽ được bảo mật. VBI sẽ thực hiện các biện pháp hợp lý để bảo vệ dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

11.2. VBI sẽ áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về bảo mật dữ liệu của Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trên cơ sở đảm bảo phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

11.3. VBI lưu trữ dữ liệu cá nhân của Khách hàng trong khoảng thời gian cần thiết để hoàn thành các mục đích theo Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN này, trừ khi thời gian lưu trữ dữ liệu cá nhân lâu hơn được yêu cầu hoặc cho phép bởi các quy định pháp luật hiện hành.

12. SỬA ĐỔI

VBI có thể sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh các điều khoản của Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN này tùy từng thời điểm. Thông báo về bất kỳ sự sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh nào sẽ được cập nhật, đăng tải trên trang điện tử của VBI: <https://myvbi.vn> và/hoặc thông báo đến Khách hàng thông qua các phương tiện liên lạc khác mà VBI cho là phù hợp.

13. THÔNG TIN LIÊN HỆ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Trường hợp Khách hàng có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN hoặc các vấn đề liên quan đến quyền của chủ thể dữ liệu hoặc xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng.

Khách hàng vui lòng liên hệ theo thông tin dưới đây:

- (1) Đường dây nóng: **19001566**
- (2) Các Công ty thành viên, chi nhánh và phòng giao dịch của VBI.



Điều khoản và điều kiện chung về bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân này được ban hành bằng tiếng Việt và được dịch sang tiếng Anh. Nội dung bằng tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng nếu có bất kỳ sự khác biệt nào giữa bản tiếng Việt và bản dịch tiếng Anh.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF PERSONAL DATA PROTECTION

- (Effective from 01/07/2023)
- The customer agrees to apply, coordinate and commit to comply with VietinBank Insurance Corporation's General Terms and Conditions of Personal Data Protection and Processing.

1. General provisions

1.1. General Terms and Conditions of Personal Data Protection (hereinafter collectively referred to as "BVDLCN") are an integral part of the agreements, terms and conditions governing the relationship between the Customer and VietinBank Insurance Corporation and companies related to VietinBank Insurance Corporation (collectively, "VBI").

1.2. For the avoidance of doubt, the General Terms and Conditions of BVDLCN only apply to individual Customers.

1.3. VBI values and respects the privacy, security and safety of personal information. At the same time, VBI always strives to protect the customer's personal information and privacy (including



related subjects of the Customer) and comply with the laws of Vietnam through protection measures. Personal data meets and complies with international standards.

1.4. VBI only collects, processes and stores the Customer's personal data in accordance with the law and within the scope of the agreement(s) between VBI and the Customer.

1.5. By providing personal data of a third party (including but not limited to: information of dependents, legally related persons, spouses, children and/or parents) and/or the Customer's guardian, friend, reference, beneficiary, authorized person, partner, emergency contact or other representative(s) to VBI, the Customer warrants and is responsible that the Customer has obtained the legal consent of such third party for the processing and information about the fact that VBI is the subject of processing personal information for the purposes mentioned in General terms and conditions of Personal Data Protection.

1.6. Depending on the role of VBI in each specific situation is (i) the Controller of personal data; (ii) Personal Data Processor; or (iii) the Data Controller and Processor, VBI will exercise its respective powers and responsibilities in accordance with applicable laws.

1.7. General Terms and Conditions of BVDLCN shall prevail in the event of any conflict or inconsistency with the agreements, terms and conditions governing the Customer's relationship with VBI, whether signed before, on or after the date of Customer's acceptance of these General Terms and Conditions of BVDLCN.

1.8. All rights and obligations of VBI and the Customer in these General Terms and Conditions of BVDLCN shall not replace, terminate or change, but shall be cumulative to the rights that VBI and the Customer may have and nothing in these General Terms and Conditions of BVDLCN is intended to limit or remove any of the rights of VBI.

2. Explanation of terms

2.1. "Personal data" means information in the form of symbols, letters, numbers, images, sounds or the like on an electronic medium that is associated with a particular person or helps to identify a particular person. body.

Personal data includes basic personal data and sensitive personal data.

2.2. "Basic Personal Data" includes:

- a) Full name, middle name and birth name, other name (if any);
- b) Date of birth; day, month, year of dead or missing;
- c) Gender;



- d) Place of birth, place of birth registration, place of permanent residence, temporary residence, current residence, hometown, contact address;
- d) Nationality;
- e) Image of the individual;
- g) Phone number, identity card number, personal identification number, passport number, driver's license number, license plate number, personal tax identification number, social insurance number, health insurance card number;
- h) Marital status;
- i) Information on family relationships (parents, children);
- k) Information about the individual's digital account; personal data reflects activity, activity history on cyberspace;
- l) Other information pertaining to a particular person or helping to identify a particular person that does not fall under the category of sensitive personal data.

2.3. "Sensitive personal data" is personal data associated with an individual's privacy that, when compromised, violations will directly affect the legitimate rights and interests of individuals, including:

- a) Political views, religious views;
- b) Health status and private life recorded in the medical record, excluding information about blood type;
- c) Information related to racial or ethnic origin;
- d) Information about inherited or acquired genetic characteristics of the individual;
- đ) Information about the individual's unique physical attributes and biological characteristics;
- e) Information about an individual's sex life and sexual orientation;
- g) Data on crimes and offenses are collected and stored by law enforcement agencies;
- h) Transactional information and information contained in any account(s) that the Customer may open with VBI, whether separate or jointly owned with any other party, product category and/or services that the Customer registers with VBI and other necessary data relating to the Customer and the Customer's transaction(s) with VBI, including but not limited to customer identification information (with may include signatures, fingerprints, facial images, and other biometric features),



account information, deposit money and/or asset information, and/or other information relating to the provision of VBI's products and services;

- i) Location data of the individual identified through location services;
- k) Other personal data that is determined by the law to be unique and needs to be secured.

2.4. "Personal data processing" means one or more activities that affect personal data, such as: collection, recording, analysis, confirmation, storage, correction, disclosure, association, access, retrieve, revoke, encrypt, decrypt, copy, share, transmit, provide, transfer, delete, destroy personal data or other related actions.

2.5. "Customer" means an individual who approaches, learns, registers, uses or is involved in the operation and provision of products and services by VBI.

2.6. "Bao Viet Insurance Corporation" includes the head office, offices, branches, subsidiaries, member companies, and affiliated companies of VBI.

For further clarification, any terms not explained in this Article shall be construed and applied in accordance with the laws of Vietnam.

3. Personal data processing activities

3.1. Personal data collection

3.1.1. In order for VBI to be able to provide products and services to the Customer and/or process the Customer's requests, VBI may need and/or be required to collect personal data, including: (i) Basic Personal Data and (ii) Sensitive Personal Data relating to the Customer and its related individuals.

3.1.2. VBI may collect these personal data directly or indirectly from the Customer when requested by the Customer, or in the course of VBI providing any products or services to the Customer, and from one or more sources as listed below, including but not limited to:

- a. Through the relationship established between VBI and the Customer when the Customer uses VBI's products and services or participates in VBI's lawful programs and activities;
- b. From suppliers, service providers, partners, affiliates and third parties related to VBI's business;
- c. From third parties that have a relationship with the Customer, such as employers, account co-owners, guarantors, security providers; transaction party;



- d. From the Insurance Supervision Administration Department- Ministry of Finance or other competent authorities in Vietnam;
- e. From the analysis of Customer's activities in the process of using products and services at VBI;
- f. From third-party sources, with whom the Customer consents to the sharing/providing of personal data, or sources where the collection is required or permitted by law.

3.2. Purpose of processing personal data

3.2.1. VBI may process personal data for one or more of the following purposes:

- a. Verify the accuracy and completeness of the information provided by the Customer; identify or verify the identity of the Customer and perform the customer authentication process;
- b. Process the Customer's registration for any products and services offered by VBI;
- c. Provide products and services proposed or provided by VBI;
- d. Contact the Customer to exchange information, deliver invoices, reports or other related documents;
- e. Inform customers of information about benefits, changes in features of products and services.
- f. Manage and evaluate business activities including designing, improving and enhancing the quality of VBI's products and services or implementing marketing communication activities;
- g. Prepare financial statements, operational reports or other related reports in accordance with the law;
- H. Conduct a check with the call blocking registry or similar (if applicable);
- i. Conduct market research, surveys and data analysis related to any products or services provided by VBI (whether performed by VBI or another third party with which VBI cooperates) may relate to the Customer;
- j. Protect the legitimate interests of VBI and comply with relevant laws;
- k. Prevent or reduce a threat to the life, health of others and the public interest;
- l. To meet and comply with VBI's internal policies, procedures and any rules, regulations, guidelines, directives or requirements issued by the competent State Authority in accordance with the law;



m. To evaluate any repurchase request, to conduct an acquisition, to transfer business and/or assets, to transfer or assign rights, interests or obligations under the contract(s) between Customer and VBI;

n. To protect or enforce VBI's rights, including to collect fees, charges and/or to recover any debt, under any agreement between the Customer and VBI;

o. For VBI's suppliers / service providers / partners to perform services for the Customer and/or VBI;

p. For any other purpose required or permitted by any law, regulation, guideline and/or Competent Authority;

q. To perform other activities related to VBI's provision, operation, handling and management of products and services for Customers;

r. To serve other purposes related to VBI's business activities that VBI deems appropriate from time to time;

s. Other reasonable purposes related to those listed above.

3.2.2. VBI will request permission from the Customer before using the Customer's personal data for purposes other than those stated in the General Terms and Conditions of BVDLCN.

3.3. Processing of personal data in some special cases

3.3.1. VBI will be able to record voice, video and process personal data collected from CCTV cameras ("CCTV") in areas where CCTV is installed (including but not limited to the area in the corridor, the area). exit/exit area ...etc.) in accordance with the requirements to ensure security in insurance activities and for customers as prescribed by law. However, VBI ensures that there will be an appropriate method of notification to the Customer in accordance with the provisions of law.

3.3.2. VBI always respects and protects children's personal data. In addition to the personal data protection measures prescribed by law, before processing the personal data of children, VBI will perform age verification of the children and request the consent of (i) the children. child and/or (ii) the child's parent or guardian as required by law.

3.3.3. In addition to complying with other relevant legal regulations, for the processing of personal data related to the person who is declared missing/deceased, VBI shall obtain consent of one of the related persons in accordance with current law.

3.4. The transfer and disclosure of personal data



3.4.1. In order to carry out the purposes and personal data processing activities set out in these Terms and Conditions of BVDLCN, VBI may disclose the Customer's personal data or the personal data of Customer's relevant third parties to one or more of the following parties:

- a. Companies and/or organizations within VietinBank Insurance Corporation;
- b. Business partners, rewards providers, gift providers, co-branding parties, loyalty programs, advertisers, charities or non-profit organizations; any partner organizations, agents and branches of VBI at home and abroad, financial institutions, traders, intermediary service providers and other organizations related to any product or service that VBI provides to the Customer;
- c. Competent authorities in Vietnam or any person, authority or regulatory body or third party to whom VBI is permitted or required to disclose under the laws of any country enter into, or under any other contract/agreement or undertaking between a third party and VBI;
- d. Insurance Supervisory Administration – Ministry of Finance or any other agency or organization established by the State of Vietnam or any other agency having jurisdiction over VBI;
- e. Any individual involved in exercising or maintaining any rights or obligations under the agreement(s) between the Customer and VBI;
- f. Third parties with whom the Customer consents or VBI has a legal basis to share the Customer's personal data.

3.4.2. In addition, individual organizations under VietinBank Insurance Corporation, traders and strategic partners of VBI may contact the Customer regarding products, services and offers that VBI believes the Customer may be interested in or that may provide financial benefit to the Customer.

3.4.3. On the other hand, VBI will consider Customer's personal data as private and confidential. In addition to the parties mentioned above, VBI will not disclose the Customer's data to any other parties, except in the following cases:

- a. With the consent of the Customer;
- b. When the VBI is required or permitted to disclose in accordance with the law; or under a decision of a competent state agency;
- c. When VBI transfers rights and obligations under the agreement(s) between the Customer and VBI;

4. Transferring Personal Data abroad



4.1. In order to fulfill the purpose of processing personal data in this BVDLCN Terms and Conditions, VBI may have to provide/share Customer's personal data to VBI's related third parties. These third parties may be in Vietnam or any other places outside the territory of Vietnam.

4.2. When providing/sharing personal data abroad, VBI will require the receiving party to ensure that the Customer's personal data transferred to them will be confidential and secure. VBI ensures compliance with legal and regulatory obligations regarding the transfer of Customer's personal data.

5. Customer's rights and obligations regarding personal data provided to VBI

5.1. Customers have the following rights: (i) Right to know; (ii) Right to consent; (iii) Right of Access; (iv) Right to withdraw consent; (v) Right to delete data; (vi) Right to restrict data processing; (vii) Right to provide data; (viii) Right to object to data processing; (ix) The right to complain, denounce and initiate lawsuits; (x) Right to claim damages; (xi) The right to self-defense and other related rights as prescribed by law.

5.2. To the extent permitted by law, the Customer may exercise his/her rights by contacting VBI using the information provided in Article 9.

5.3. VBI will, in its reasonable endeavors, execute a lawful and valid request from the Customer within the statutory period of receipt of a complete and valid request and the associated processing fee (if any). from the Customer, subject to VBI's right to invoke any exemptions and/or exceptions as required by law.

5.4. In the event that the Customer withdraws its consent, requests data deletion and/or exercises other relevant rights with respect to any or all of the Customer's personal data, the request may not be done if the law does not allow it; Depending on the nature of the Customer's request, VBI may consider and decide not to continue providing VBI's products and services to the Customer. The acts performed by the Customer in accordance with this provision shall be considered as a unilateral termination on the part of the Customer of any relationship between the Customer and VBI, and may completely lead to a breach of the obligations. services or contractual commitments between the Customer and VBI, and VBI reserves the rights and legal remedies of VBI in such cases. Accordingly, VBI will not be liable to the Customer for any loss incurred, and VBI's legal rights will be expressly reserved with respect to limitation, restriction, suspension, cancellation. remove, prevent, or prohibit it.



5.5. For security purposes, Customer may need to make its request in writing or use another method to prove and verify Customer's identity. VBI may require the Customer to verify his/her identity before processing the Customer's request.

6. Personal Data Security Measures

6.1. VBI considers Customer's personal data as the most important asset of VBI and VBI ensures confidentiality, safety, compliance with the law, limits the consequences, and potential damage. (including but not limited to: data leakage or inappropriate data processing that damages the legitimate rights and interests of the Customer). The responsibility of protecting the personal data of the Customer is a mandatory requirement of VBI for all employees.

6.2. VBI fulfills its responsibility to protect personal data in accordance with applicable laws with international standard security methods and regularly reviews and updates management and technical measures when processing data. Customer's personal data (if any).

7. Personal data storage

7.1. Customer's personal data stored by VBI will be kept confidential. VBI will take reasonable steps to protect Customer's personal data.

7.2. VBI will apply international standards on data security of VietinBank Insurance Corporation on the basis of ensuring compliance with current legal regulations.

7.3. VBI stores Customer's personal data for the period necessary to fulfill the purposes under these General Terms and Conditions of BVDLCN, unless a longer period of personal data retention is required or for permitted by applicable laws.

8. Modification

VBI may amends, updates or adjusts the terms of these General Terms and Conditions of BVDLCN from time to time. Notice of any amendment, update or adjustment will be updated, posted on the website of VBI: <https://myvbi.vn/> and/or notified to the Customer through other means of communication as VBI deems appropriate.

9. Personal data processing contact information

In case the Customer has any questions regarding the General Terms and Conditions of BVDLCN or matters related to the rights of data subjects or the handling of Customer's personal data.

Contact Us:

- (1) Hotline: **19001566**
- (2) Member companies, branches and transaction offices of VBI.



The General Terms and Conditions of of Personal Data Protection is in Vietnamese and to be translated to English. The Vietnamese document will prevail if there may be any differences between Vietnamese version and English translation.

