

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CUNG CẤP SẢN PHẨM, DỊCH VỤ BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

- Bản Điều khoản này thiết lập các nguyên tắc, quyền và nghĩa vụ khi Khách hàng tiếp cận, tìm hiểu và giao kết hợp đồng đối với các sản phẩm bảo hiểm của Công ty Cổ phần Bảo hiểm Ngân hàng Nông nghiệp (ABIC) thông qua các trang thông tin điện tử, website thương mại điện tử, ứng dụng di động và nền tảng số trực tuyến.
- Quy định này áp dụng cho mọi giao dịch bán hàng, cung cấp dịch vụ và giải quyết quyền lợi bảo hiểm được thực hiện hoàn toàn hoặc một phần trên môi trường mạng.

2. GIÁ TRỊ PHÁP LÝ VÀ PHƯƠNG THỨC XÁC NHẬN ĐỒNG Ý

- Hợp đồng bảo hiểm điện tử và các chứng từ liên quan có giá trị pháp lý tương đương văn bản giấy.
- Khách hàng thể hiện sự đồng ý tham gia bảo hiểm thông qua các thao tác điện tử như: đánh dấu vào ô lựa chọn "Đồng ý", nhập mã xác thực OTP, sử dụng chữ ký số hoặc các phương thức điện tử khác được pháp luật công nhận. Hành vi xác nhận này có giá trị pháp lý thay thế cho việc ký trực tiếp trên Giấy yêu cầu bảo hiểm.
- Hệ thống ghi nhận việc gửi thành công Hợp đồng/Giấy chứng nhận bảo hiểm điện tử đến địa chỉ email, số điện thoại hoặc tài khoản ứng dụng của Khách hàng được xem là Khách hàng đã nhận được hợp đồng.

3. QUY TRÌNH THAM GIA BẢO HIỂM TRỰC TUYẾN

Việc cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên hệ thống được thực hiện qua các bước tiêu chuẩn nhằm mang lại sự tiện lợi tối đa:

- **Bước 1 - Tìm hiểu thông tin:** Khách hàng chủ động tra cứu thông tin sản phẩm, biểu phí và điều khoản chi tiết trên các ứng dụng chính thức.
- **Bước 2 - Yêu cầu bảo hiểm:** Khách hàng kê khai thông tin trung thực qua biểu mẫu điện tử và thực hiện xác thực danh tính (eKYC) nếu có yêu cầu.
- **Bước 3 - Xác nhận và thanh toán:** Hệ thống tiếp nhận, thẩm định tự động và hiển thị mức phí. Khách hàng thực hiện thanh toán qua các cổng thanh toán điện tử (thẻ, ví điện tử, chuyển khoản).
- **Bước 4 - Phát hành hợp đồng:** Ngay khi thanh toán thành công, hệ thống tự động phát hành và gửi Hợp đồng bảo hiểm điện tử tới Khách hàng.

(Chi tiết theo Điều 8 – Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ, sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng được ban hành theo Quyết định số 355/QĐ-ABIC-HĐQT ngày 26/05/2026).

4. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

- Quyền lợi: Khách hàng được cung cấp thông tin minh bạch, đầy đủ để kiểm tra trước khi quyết định giao kết hợp đồng. Khách hàng có quyền yêu cầu hỗ trợ giải thích rõ ràng về các điều khoản bảo hiểm, quy trình bồi thường và được bảo mật tuyệt đối thông tin cá nhân.
- Nghĩa vụ:
 - + Kê khai thông tin đầy đủ, trung thực và thanh toán phí bảo hiểm đúng hạn.
 - + Bảo mật tuyệt đối tài khoản đăng nhập, mã OTP và chữ ký điện tử; tự chịu mọi trách nhiệm đối với các rủi ro phát sinh do lỗi để lộ thông tin.
 - + Bằng việc gửi yêu cầu tham gia, Khách hàng đồng ý cho phép ABIC thu thập, sử dụng thông tin để phục vụ quản lý hợp đồng và giải quyết bồi thường theo pháp luật.

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CUNG CẤP SẢN PHẨM, DỊCH VỤ BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

5. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA ABIC

- Quyền lợi: ABIC có quyền yêu cầu bổ sung thông tin phục vụ thẩm định và có quyền từ chối cung cấp dịch vụ, từ chối phát hành hợp đồng nếu phát hiện các hành vi gian lận, trục lợi bảo hiểm.
- Nghĩa vụ: Duy trì hệ thống công nghệ thông tin ổn định, an toàn. ABIC chịu trách nhiệm giải quyết quyền lợi bồi thường cho các giao dịch hợp lệ và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về xử lý dữ liệu.

6. CHÍNH SÁCH BẢO MẬT DỮ LIỆU CÁ NHÂN

- ABIC cam kết áp dụng các tiêu chuẩn kỹ thuật bảo mật mức độ cao nhất (như mã hóa dữ liệu, kiểm soát truy cập) để bảo vệ an toàn thông tin của Khách hàng.
- Dữ liệu chỉ được thu thập cho các mục đích hợp pháp phục vụ hợp đồng bảo hiểm. ABIC tuyệt đối không mua bán, trao đổi thông tin cá nhân cho bên thứ ba vì mục đích thương mại.
- Mọi hoạt động chia sẻ thông tin cho các đối tác (giám định, tái bảo hiểm) đều tuân thủ nguyên tắc bảo mật chặt chẽ và chỉ thực hiện khi cần thiết hoặc có yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền.

7. GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG VÀ KHIẾU NẠI

- Bồi thường trực tuyến: Khách hàng có thể nộp hồ sơ yêu cầu bồi thường và theo dõi tiến độ trực tiếp trên ứng dụng.
- Tiếp nhận khiếu nại: ABIC hỗ trợ tiếp nhận mọi phản ánh qua tính năng khiếu nại trên website/ứng dụng, email chăm sóc khách hàng hoặc tổng đài hỗ trợ trực tiếp.
- Thời gian xử lý: Hệ thống sẽ gửi thông báo xác nhận đã tiếp nhận khiếu nại trong tối đa 24 giờ làm việc. ABIC cam kết tiến hành kiểm tra và đưa ra phương án giải quyết trong thời hạn từ 07 đến 15 ngày làm việc kể từ lúc nhận đủ hồ sơ, chứng từ hợp lệ.

DANH MỤC SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRIỂN KHAI TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

STT	SẢN PHẨM	THỰC HIỆN TOÀN BỘ
1	Bảo hiểm TNDS bắt buộc xe cơ giới	X
2	Bảo hiểm TNDS của chủ xe đối với lái xe, phụ xe và người ngồi trên xe	X
3	Bảo hiểm vật chất xe ô tô	X
4	Bảo hiểm du lịch trong nước	X
5	Bảo hiểm du lịch quốc tế	X
6	Bảo hiểm bảo an tài khoản	X
7	Bảo hiểm toàn diện nhà tư nhân	X
8	Bảo hiểm tai nạn con người	X
9	Bảo hiểm trách nhiệm giải thưởng (HIO)	X