

# Thông báo

## Điều khoản Quyền riêng tư

Dành cho Khách hàng

Sun Life Việt Nam (“**SLVN**”) luôn tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư của Khách hàng trên cơ sở vì lợi ích của Khách hàng và tuân thủ quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Điều khoản Quyền riêng tư (“**Điều khoản**”) sau đây mô tả việc SLVN thu thập và xử lý thông tin hoặc dữ liệu cá nhân trong quá trình cung cấp sản phẩm và dịch vụ bảo hiểm.

### Chủ thể Dữ liệu và loại Dữ liệu Cá nhân được xử lý

SLVN thu thập và xử lý thông tin hoặc dữ liệu của Khách hàng cùng các bên liên quan, bao gồm: Bên mua bảo hiểm (“**BMBH**”), Người được bảo hiểm (“**NĐBH**”), Người thụ hưởng (“**NTH**”), bên thứ ba hoặc nhà cung cấp dịch vụ do Khách hàng chỉ định (gọi chung là “**Chủ thể Dữ liệu**”) trong quá trình giới thiệu, tư vấn, phát hành và thực hiện Hợp đồng bảo hiểm (“**HĐBH**”).

SLVN thu thập và xử lý các loại dữ liệu cá nhân khác nhau, bao gồm: dữ liệu cá nhân cơ bản (ví dụ như họ tên, ngày tháng năm sinh, số điện thoại, địa chỉ, số căn cước công dân) và dữ liệu cá nhân nhạy cảm (ví dụ như thông tin về tình trạng sức khỏe, sinh trắc học, tình hình tài chính), sau đây gọi chung là “**Dữ liệu Cá nhân**”.

### Mục đích xử lý Dữ liệu Cá nhân

SLVN thu thập và xử lý Dữ liệu Cá nhân cho các mục đích sau:

- Tư vấn sản phẩm và dịch vụ bảo hiểm;
- Thu xếp việc giao kết, thẩm định, tính phí bảo hiểm, phát hành HĐBH;
- Thực hiện các hoạt động quản lý và cung cấp các dịch vụ liên quan đến HĐBH như thu phí bảo hiểm, tái bảo hiểm, trích lập dự phòng nghiệp vụ, giải quyết chi trả quyền lợi bảo hiểm;
- Nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua các hoạt động khảo sát, các chương trình chăm sóc khách hàng, khuyến mại, ưu đãi hoặc dịch vụ liên quan;
- Giới thiệu, chào bán sản phẩm/dịch vụ bảo hiểm; quảng bá và thực hiện các hoạt động thương hiệu của Sun Life Việt Nam qua các kênh mà Khách hàng đã đăng ký/lựa chọn;
- Quản lý rủi ro thông qua các hoạt động phân tích tình hình tài chính, đánh giá khả năng thanh toán và các yêu cầu về vốn, đánh giá rủi ro, kiểm toán và kiểm soát nội bộ, xử lý, điều tra và giải quyết các khiếu nại, phát hiện và ngăn chặn gian lận, phòng chống trục lợi bảo hiểm;
- Thực hiện hoạt động thống kê, nghiên cứu và phát triển các sản phẩm bảo hiểm, dịch vụ hoặc công nghệ mới;
- Tuân thủ nghĩa vụ theo thỏa thuận hoặc cam kết giữa SLVN hoặc bất kỳ tổ chức nào trong Tập đoàn Sun Life và cơ quan nhà nước có thẩm quyền; và
- Liên hệ với Chủ thể Dữ liệu trong quá trình thực hiện HĐBH.

### Các bên xử lý Dữ liệu Cá nhân

SLVN được chia sẻ và để một số bên xử lý Dữ liệu Cá nhân, bao gồm:

- Các công ty trong Tập đoàn Sun Life, bao gồm công ty mẹ và các công ty liên kết hoặc công ty con của Tập đoàn Sun Life hoặc SLVN; đại lý bảo hiểm và nhân viên của SLVN;
- Đối tác và nhà cung cấp dịch vụ của SLVN tại Việt Nam hoặc quốc gia khác như các đối tác phân phối sản phẩm, giải quyết yêu cầu chi trả quyền lợi bảo hiểm, cung cấp giải pháp công nghệ hoặc dịch vụ phân tích, xử lý dữ liệu trong quá trình phục vụ hợp đồng; các cơ sở y tế, bệnh viện, dịch vụ hỗ trợ khẩn cấp; doanh nghiệp tái bảo hiểm; công ty tư vấn nghiệp vụ chuyên môn như tài chính, kiểm toán, kế toán, tư vấn luật, ngân hàng hoặc tổ chức tài chính khác;

- Các bên liên quan trong HĐBH như BMBH, NĐBH, NTH; bên thứ ba do BMBH chỉ định (như công ty môi giới bảo hiểm, bên thứ ba hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác);
- Hiệp hội bảo hiểm, các cơ quan chức năng hoặc tổ chức, cá nhân khác mà SLVN hoặc bên xử lý Dữ liệu Cá nhân có nghĩa vụ cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan chức năng.

Trong một số trường hợp, SLVN chuyển giao Dữ liệu Cá nhân của Khách hàng ra khỏi biên giới Việt Nam cho các bên xử lý Dữ liệu Cá nhân nêu trên.

## Cách thức xử lý Dữ liệu Cá nhân

SLVN thực hiện xử lý Dữ liệu Cá nhân thông qua một hoặc nhiều hoạt động tác động đến Dữ liệu Cá nhân như thu thập, ghi nhận, phân tích, chuyển giao, lưu trữ, chia sẻ Dữ liệu Cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan. Việc xử lý Dữ liệu Cá nhân có thể được thực hiện trước, trong và sau thời hạn HĐBH và có thể thông qua việc sử dụng hệ thống máy tính, phần mềm và/hoặc các thuật toán, hoặc bằng văn bản, lời nói hoặc hình thức khác mà SLVN cho là phù hợp.

Trừ trường hợp Khách hàng có quyết định khác, việc xử lý dữ liệu chỉ chấm dứt khi có cơ sở hợp lý để tin rằng Dữ liệu Cá nhân không còn cần thiết để sử dụng cho mục đích xử lý dữ liệu tại Điều khoản này và các mục đích hợp pháp khác.

SLVN duy trì các quy trình và biện pháp bảo vệ phù hợp với từng loại dữ liệu, thông tin khác nhau như hạn chế quyền truy cập Dữ liệu Cá nhân trên cơ sở "cần phải biết" khi xử lý Dữ liệu Cá nhân; sử dụng các giải pháp công nghệ như mật khẩu và mã hóa để đảm bảo tính bảo mật và toàn vẹn của Dữ liệu Cá nhân trong quá trình xử lý. SLVN cũng yêu cầu các bên xử lý Dữ liệu Cá nhân cam kết và có biện pháp bảo vệ Dữ liệu Cá nhân phù hợp với Điều khoản và theo quy định của pháp luật. Các hậu quả, thiệt hại không mong muốn (nếu có) trong quá trình xử lý dữ liệu sẽ được thông báo đến Khách hàng kịp thời.

## Quyền và Nghĩa vụ của Chủ thể Dữ liệu

Khách hàng có quyền được biết về hoạt động xử lý Dữ liệu Cá nhân; đồng ý toàn bộ, đồng ý một phần hoặc với điều kiện kèm theo, không đồng ý hoặc rút lại sự đồng ý cho phép xử lý Dữ liệu Cá nhân; yêu cầu truy cập, cung cấp, chỉnh sửa, xóa, hạn chế hoặc phản đối xử lý Dữ liệu Cá nhân; khiếu nại, tố cáo hoặc khởi kiện và yêu cầu bồi thường thiệt hại khi Dữ liệu Cá nhân bị xử lý không đúng quy định; và các quyền khác theo quy định của pháp luật.

Nếu Khách hàng không đồng ý, chỉ đồng ý một phần hoặc với điều kiện kèm theo, rút lại sự đồng ý, hạn chế hoặc chấm dứt việc xử lý Dữ liệu Cá nhân, SLVN không thể tiếp tục cung cấp dịch vụ theo HĐBH đã ký kết. HĐBH có liên quan sẽ được xử lý theo quy định tại từng thời điểm.

Khách hàng có quyền và nghĩa vụ bảo vệ Dữ liệu Cá nhân; yêu cầu các tổ chức, cá nhân có liên quan bảo vệ Dữ liệu Cá nhân theo quy định của pháp luật; cung cấp đầy đủ, chính xác Dữ liệu Cá nhân khi đã đồng ý cho xử lý Dữ liệu Cá nhân; và thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ Dữ liệu Cá nhân.

Các yêu cầu về việc xử lý Dữ liệu Cá nhân cần được lập thành văn bản theo quy định.

## Xử lý Dữ liệu Cá nhân trong một số trường hợp đặc biệt

- **Xử lý Dữ liệu Cá nhân của trẻ em:** Khách hàng sẽ cung cấp bằng chứng hợp lệ về việc cung cấp Dữ liệu Cá nhân đã được sự đồng ý của trẻ em (đối với trẻ em từ đủ 7 tuổi trở lên) và cha, mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của trẻ em.
- **Xử lý Dữ liệu Cá nhân trong trường hợp BMBH/NĐBH/NTH bị tuyên bố mất tích hoặc tử vong:** Khách hàng sẽ cung cấp bằng chứng hợp lệ về sự đồng ý của vợ/chồng/con thành niên; hoặc cha/mẹ (nếu không có vợ, chồng, con thành niên) của Chủ thể Dữ liệu khi được SLVN yêu cầu để thực hiện các quyền và nghĩa vụ liên quan đến HĐBH.
- **Xử lý Dữ liệu Cá nhân không phải là của chính Khách hàng:** Khách hàng đảm bảo việc Khách hàng đã được Chủ thể Dữ liệu ủy quyền hợp pháp để thực hiện các thủ tục liên quan tới xử lý Dữ liệu Cá nhân trên cơ sở Chủ thể Dữ liệu đó đã biết rõ và đồng ý về việc thu thập và xử lý Dữ liệu Cá nhân của SLVN theo Điều khoản này.

## Thông tin liên hệ với SLVN

Khách hàng có thể liên hệ với SLVN cho các yêu cầu, thắc mắc hoặc khiếu nại liên quan đến việc xử lý Dữ liệu Cá nhân cũng như nội dung của Điều Khoản theo các kênh như sau:

- Trung tâm Dịch vụ Khách hàng trên toàn quốc
- Tổng đài Chăm sóc Khách hàng: 1800 1786 (miễn cước)
- Hộp mail: [dichvu.khachhang@sunlife.com](mailto:dichvu.khachhang@sunlife.com)