



VASS ASSURANCE CORPORATION

Today Not Tomorrow

QUY CHẾ

HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 101/2025/QĐ-VASS/TGD của Tổng Giám đốc
Công ty CP Bảo hiểm Viễn Đông ngày 21 tháng 07 năm 2025)

Điều 1. Thỏa thuận giao dịch trực tuyến

- 1.1 **Ứng dụng hoặc website:** Là Ứng dụng di động hoặc website của VASS và/hoặc đối tác hoặc đại diện hợp pháp được sự đồng ý của VASS, có thể truy cập được qua các phương tiện điện tử có kết nối mạng internet hoặc mạng viễn thông.
- 1.2 Bằng Quy chế này, các Bên, bao gồm VASS, Người được bảo hiểm và Bên mua bảo hiểm (gọi chung là Khách hàng), thừa nhận và đồng ý rằng Hợp đồng bảo hiểm được cung cấp trên môi trường mạng, sử dụng phương thức giao dịch điện tử trên Ứng dụng hoặc website.
- 1.3 Hợp đồng bảo hiểm được giao kết theo Quy chế này sẽ có hiệu lực pháp lý đối với các Bên. Ngoại trừ các thông tin về sản phẩm bảo hiểm của VASS và hợp đồng bảo hiểm mà Khách hàng ký kết với VASS thông qua Ứng dụng hoặc website, VASS không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin, giao dịch nào khác mà không được sự đồng ý trước bởi VASS.
- 1.4 Khách hàng tham gia sản phẩm bảo hiểm do VASS cung cấp trên môi trường mạng có trách nhiệm đọc, hiểu và tuân thủ các quy định trong Quy chế này. Công ty có quyền thực hiện các hành động từ chối cung cấp sản phẩm và dịch vụ, thực hiện các biện pháp pháp lý theo đúng quy định của pháp luật hiện hành trong trường hợp khách hàng không tuân thủ Quy định này.
- 1.5 Công ty chịu trách nhiệm tuân thủ đúng các cam kết và trách nhiệm, quy định của quy chế này trong quá trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm cho khách hàng trên môi trường mạng. Trong trường hợp Công ty vi phạm các quy định hay nghĩa vụ của mình, Công ty phải chịu trách nhiệm đối với khách hàng theo quy định pháp luật.

Điều 2. Cung cấp thông tin phục vụ giao dịch

- 2.1 **VASS** có trách nhiệm cung cấp, cập nhật cho Khách hàng chính xác, đầy đủ các thông tin về sản phẩm bảo hiểm, bao gồm nhưng không giới hạn: các quyền lợi bảo hiểm, phí bảo hiểm, quy tắc, điều kiện, điều khoản bảo hiểm và các thông tin khác phục vụ cho việc giao kết Hợp đồng bảo hiểm. Tùy

từng hình thức cung cấp dịch vụ, các thông tin trên có thể do VASS cung cấp thông qua Ứng dụng hoặc website hoặc trực tiếp. Trong mọi trường hợp, quy định trong hợp đồng bảo hiểm sẽ luôn được ưu tiên áp dụng nếu có bất kỳ sự khác biệt nào với các thông tin được cung cấp trên Ứng dụng hoặc website.

- 2.2 **Khách hàng** có quyền đồng ý hoặc không đồng ý việc mua bảo hiểm sau khi đã đọc kỹ và hiểu rõ các thông tin về sản phẩm bảo hiểm do VASS cung cấp.

Điều 3. Cách thức thể hiện sự đồng ý giao kết hợp đồng

- 3.1 Sự đồng ý của Khách hàng trong quá trình thực hiện giao dịch trên môi trường mạng phải được thể hiện một cách cụ thể, rõ ràng phù hợp với quy định pháp luật về giao dịch điện tử và có giá trị pháp lý đối với các bên liên quan. Hợp đồng bảo hiểm chỉ có hiệu lực nếu Khách hàng thể hiện sự đồng ý theo quy định của Điều này.
- 3.2 Sự đồng ý của Khách hàng trên môi trường mạng có thể được thể hiện bằng việc xác nhận vào ô ghi "**Thanh toán**" hoặc từ tương đương thể hiện sự chấp thuận, cú pháp đồng ý thể hiện trên tin nhắn/thư điện tử được gửi từ số điện thoại/địa chỉ email được đăng ký với đại diện hợp pháp của VASS, các thiết lập kỹ thuật đồng ý hoặc các dạng thức khác phù hợp với quy định của pháp luật.
- 3.3 Sự đồng ý giao kết hợp đồng bảo hiểm của VASS được thể hiện bằng việc cấp cho Khách hàng bằng chứng giao kết hợp đồng bằng văn bản có xác nhận bằng chữ ký và đóng dấu của VASS (không áp dụng đối với văn bản sử dụng chữ ký số). VASS có quyền lựa chọn sử dụng chữ ký số hoặc chữ ký dưới dạng thức khác thể hiện trên bằng chứng giao kết hợp đồng bảo hiểm. VASS chỉ chịu trách nhiệm với các hợp đồng bảo hiểm do VASS giao kết được phát hành từ Ứng dụng hoặc website hoặc văn bản trực tiếp.
- 3.4 Khách hàng được coi là đã nhận Giấy chứng nhận bảo hiểm khi VASS đã gửi giấy chứng nhận bảo hiểm vào thư điện tử (email)/số điện thoại/tài khoản của Khách hàng trên Ứng dụng hoặc website.

Điều 4. Khai báo thông tin, liên hệ

- 4.1 Khách hàng có nghĩa vụ kê khai đầy đủ, trung thực mọi thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm theo yêu cầu tại phần kê khai thông tin trên Ứng dụng hoặc website.
- 4.2 Bằng việc khai báo thông tin và yêu cầu mua bảo hiểm, Khách hàng cam kết đã đọc kỹ Quy chế này và đồng ý rằng:
- 4.2.1 VASS có thể gửi hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm, sửa đổi bổ sung, thông tin/thông báo liên quan đến hợp đồng bảo hiểm đến địa chỉ thư điện tử (email)/số điện thoại/tài khoản của Khách hàng có trên Ứng dụng hoặc website. Khách hàng được coi là đã nhận được hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm khi nền tảng điện tử ghi nhận đã gửi thành công. Bất kỳ thông tin VASS nhận được từ email/số điện thoại/tài

khoản của Khách hàng sẽ được coi là đã được xác nhận và gửi hợp pháp bởi Khách hàng.

4.2.2 Toàn bộ các thông tin, tài liệu, dữ liệu đã và sẽ được Khách hàng cung cấp/kê khai cho VASS (gọi chung là "thông tin") là chính xác, đầy đủ và cập nhật. VASS có quyền, nhưng không có nghĩa vụ xác minh tính cập nhật, đầy đủ, chính xác, hợp pháp của các thông tin đó và chỉ có nghĩa vụ sửa đổi nếu Khách hàng có yêu cầu hoặc trong trường hợp bắt buộc theo quy định của pháp luật. Bất kỳ sự không cập nhật, không đầy đủ, không chính xác, không hợp pháp của thông tin (mà Khách hàng đã cung cấp, kê khai) có thể dẫn đến việc hợp đồng bảo hiểm bị chấm dứt, bị hủy bỏ, bị từ chối giải quyết bồi thường.

4.2.3 Tất cả các tổ chức/cá nhân là chủ thể dữ liệu/bên sở hữu thông tin được kê khai/cung cấp đã cho phép và ủy quyền hợp pháp cho Khách hàng nhân danh họ tiết lộ thông tin và chấp thuận các quy định tại văn bản này.

Để phục vụ cho mục đích đánh giá rủi ro, thẩm định và cấp bảo hiểm, chào phí bảo hiểm, tính phí bảo hiểm, thu phí bảo hiểm, tái bảo hiểm, phòng chống gian lận, trực lợi bảo hiểm, đề phòng hạn chế tổn thất, giải quyết yêu cầu bồi thường, giải quyết tranh chấp, bảo mật và các mục đích khác mà pháp luật cho phép hoặc yêu cầu; Khách hàng đồng ý ủy quyền và cho phép bất kỳ tổ chức/cá nhân có thông tin hoặc biết thông tin được cung cấp cho VASS, nhà tái bảo hiểm, bên giám định tổn thất/hỗ trợ giải quyết bồi thường và các bên có liên quan khác mọi thông tin liên quan đến Khách hàng, đối tượng được bảo hiểm.

Điều 5. Phương thức bồi thường

- 5.1 Việc giải quyết bồi thường theo hợp đồng bảo hiểm (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc gửi hồ sơ yêu cầu bồi thường, gửi thông báo giải quyết bồi thường và các thông báo, trao đổi khác có liên quan) có thể được thực hiện thông qua các phương thức điện tử bao gồm Ứng dụng hoặc website có kết nối mạng Internet hoặc mạng viễn thông khác.
- 5.2 VASS được quyền sử dụng dịch vụ hỗ trợ giải quyết bồi thường và các dịch vụ khác liên quan của bên thứ ba để thực hiện giải quyết bồi thường trên các phương thức điện tử. Trong mọi trường hợp, VASS sẽ chịu trách nhiệm với Khách hàng về kết quả giải quyết bồi thường.
- 5.3 Bằng việc gửi bản điện tử của các tài liệu, chứng từ liên quan đến giải quyết bồi thường cho VASS thông qua Ứng dụng hoặc website, Khách hàng cam kết về sự đầy đủ, tính chính xác, tính hợp lệ/hợp pháp của các tài liệu/chứng từ này và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu có hành vi giả mạo, gian dối liên quan đến các tài liệu/chứng từ này. Trường hợp có phát sinh tranh chấp, khiếu nại/khiếu kiện liên quan đến việc gửi/nhận các thông tin/thông báo thì các dữ liệu lưu trữ trên Ứng dụng hoặc website của VASS sẽ được coi là dữ liệu chuẩn và sẽ được ưu tiên áp dụng.

- 5.4 Bất kể quy định tại Quy chế này, trong trường hợp cần thiết, VASS có quyền yêu cầu Khách hàng cung cấp bản gốc tài liệu, chứng từ để phục vụ mục đích phòng ngừa, hạn chế tổn thất; xác minh thông tin phục vụ việc giải quyết bồi thường; giải quyết tranh chấp/khiếu nại/khiếu kiện của Khách hàng; kiểm soát tuân thủ, quản trị rủi ro, kiểm toán và thanh tra, kiểm tra và phục vụ việc giải trình với cơ quan Chức năng (nếu được yêu cầu).

Điều 6. Thanh toán liên quan tới sản phẩm bảo hiểm cung cấp trên môi trường mạng

- 6.1 Các Bên đồng ý rằng các khoản thanh toán phát sinh từ sản phẩm bảo hiểm được cung cấp trên môi trường mạng có thể được thực hiện qua các phương thức giao dịch điện tử phù hợp với quy định của pháp luật. Phương thức thanh toán cụ thể đối với từng sản phẩm sẽ được xác định cụ thể với từng sản phẩm đó, Khách hàng có thể lựa chọn trong các phương thức do VASS đề xuất.
- 6.2 Khách hàng có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết cho việc thực hiện thanh toán.
- 6.3 VASS sẽ không chịu trách nhiệm đối với các sự cố, gián đoạn, lỗi phát sinh trong quá trình thanh toán do Khách hàng cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ; và đối với tổn thất, thiệt hại, dù trực tiếp hoặc gián tiếp, gây ra do sự cố, gián đoạn, lỗi từ dịch vụ thanh toán do bên thứ ba cung cấp.

Điều 7. Quy trình cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng

Thực hiện theo Phụ lục Quy trình thực hiện giao dịch trên Ứng dụng hoặc website đính kèm Quy chế này.

Điều 8. Kiểm soát rủi ro, xử lý sự cố

- 8.1 Các Bên thừa nhận và chấp nhận rủi ro có thể xảy ra trong quá trình cung cấp và sử dụng các sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
- a. Dịch vụ bị tạm ngừng, gián đoạn, chậm trễ hoặc không thực hiện được hoặc thông tin ghi nhận sai lệch hoặc không ghi nhận được do sự bất tiện, chậm trễ, gián đoạn, lỗi của Ứng dụng hoặc website, hoặc dịch vụ của bên thứ ba có liên quan;
 - b. Hệ thống cung cấp dịch vụ bị tấn công, xâm nhập, hoặc kiểm soát trái phép bởi vi-rút, sâu máy tính hoặc các phần mềm, hệ thống, yếu tố gây hại khác;
 - c. Việc giao dịch được thực hiện bởi các tài khoản giả mạo, mạo danh, hoặc được thực hiện bởi người không có thẩm quyền;
 - d. Dữ liệu bị mất, bị đánh cắp hoặc bị tiết lộ trái phép, hoặc bị rò rỉ cho bên thứ ba do các hỏng hóc, sự cố, mất kiểm soát của hệ thống cung cấp dịch vụ;
 - e. Nội dung thông tin hiển thị trên Ứng dụng hoặc website bị chỉnh sửa, thay thế, hoặc xóa bởi bên thứ ba mà không có sự đồng ý của VASS hoặc đối tác/người đại diện hợp pháp của VASS.

- 8.2 VASS cam kết sẽ thực hiện các biện pháp cần thiết, hợp lý trong khả năng cho phép (bao gồm biện pháp xây dựng hệ thống dự phòng) để hạn chế các rủi ro có thể phát sinh khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ trên môi trường mạng. Trong trường hợp xảy ra sự cố, VASS sẽ triển khai các giải pháp kỹ thuật cần thiết một cách nhanh nhất để xử lý và khắc phục sự cố, không ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng. Tuy nhiên, VASS sẽ không chịu trách nhiệm đối với các tổn thất, thiệt hại, dù trực tiếp hoặc gián tiếp, mà Khách hàng phải gánh chịu mà không phải do lỗi (bất kể là cố ý hay vô ý) của VASS hoặc hoàn toàn nằm ngoài sự kiểm soát của VASS (bao gồm nhưng không giới hạn ở sự kiện bất khả kháng, trở ngại khách quan theo quy định của Bộ luật Dân sự).
- 8.3 Khách hàng có trách nhiệm bảo mật và bảo đảm an toàn cho tài khoản, tên đăng nhập, mật khẩu, mã xác thực, dấu hiệu nhận diện bằng sinh trắc học, số điện thoại, hộp thư điện tử và các phương tiện khác được dùng cho mục đích giao kết, thực hiện Hợp đồng bảo hiểm với VASS; không để các thông tin, tài sản này bị sử dụng trái phép bởi bên thứ ba; và thông báo ngay cho VASS nếu phát hiện các thông tin, tài sản này bị lộ hoặc bị sử dụng trái phép.
- 8.4 Bất kể các quy định khác trong hợp đồng bảo hiểm, VASS sẽ chỉ chịu trách nhiệm bồi thường đối với các thiệt hại trực tiếp phát sinh từ hành vi của VASS, và không bao gồm các thiệt hại gián tiếp, thiệt hại mang tính hệ quả từ thiệt hại trực tiếp mà Khách hàng phải gánh chịu.

Điều 9. Giải quyết khiếu nại, tranh chấp

Khi phát sinh tranh chấp hoặc khiếu nại, VASS ưu tiên giải pháp thương lượng, hòa giải giữa hai Bên để đạt được sự đồng thuận về phương án giải quyết. Trường hợp hai Bên không giải quyết được bằng thương lượng, hòa giải, tranh chấp phát sinh sẽ được đưa ra Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam để giải quyết. Quyết định của tòa án sẽ là quyết định cuối cùng. VASS tôn trọng và nghiêm túc thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi Khách hàng. Trình tự giải quyết khiếu nại, tranh chấp sẽ được xử lý như sau:

- **Bước 1:** Khi phát sinh khiếu nại, Khách hàng vào mục "Liên hệ" sau đó lựa chọn một trong 3 hình thức:
 - Gọi hotline **19009249**; hoặc
 - Gửi email qua địa chỉ **htkh@vass.com.vn**; hoặc
 - Làm việc trực tiếp với VASS tại Trụ sở chính – **19 Phùng Khắc Khoan, Phường Sài Gòn, Tp. Hồ Chí Minh.**
- **Bước 2:** Bộ phận giải quyết khiếu nại của VASS sẽ tiếp nhận các yêu cầu/khiếu nại của Khách hàng. Tùy theo tính chất và mức độ của vụ việc, VASS sẽ có biện pháp cụ thể để giải quyết khiếu nại của Khách hàng một cách nhanh chóng và kịp thời nhất.

- **Bước 3:** Phản hồi khiếu nại của Khách hàng.

Khách hàng liên hệ với VASS theo hình thức nào sẽ được VASS phản hồi theo Phương thức đó, trừ các trường hợp có tính chất khẩn cấp có khả năng gây thiệt hại đến tài chính cho Khách hàng hoặc cho VASS.

Điều 10. Bảo mật thông tin, dữ liệu

- 10.1 Việc bảo mật các thông tin của Khách hàng (bao gồm nhưng không giới hạn ở các dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật) sẽ được thực hiện theo các điều khoản liên quan được quy định trên hợp đồng bảo hiểm và điều khoản bảo vệ dữ liệu cá nhân do VASS ban hành và công bố công khai trên Ứng dụng và/hoặc website. VASS có quyền cập nhật điều khoản nêu trên trên Ứng dụng hoặc website, khách hàng cần kiểm tra Ứng dụng hoặc website thường xuyên để biết các cập nhật mới nhất.
- 10.2 VASS cam kết tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, và sẽ thực hiện các biện pháp cần thiết, hợp lý trong khả năng cho phép để bảo vệ dữ liệu cá nhân của Khách hàng và các bên khác có liên quan.

Điều 11. Điều khoản chung

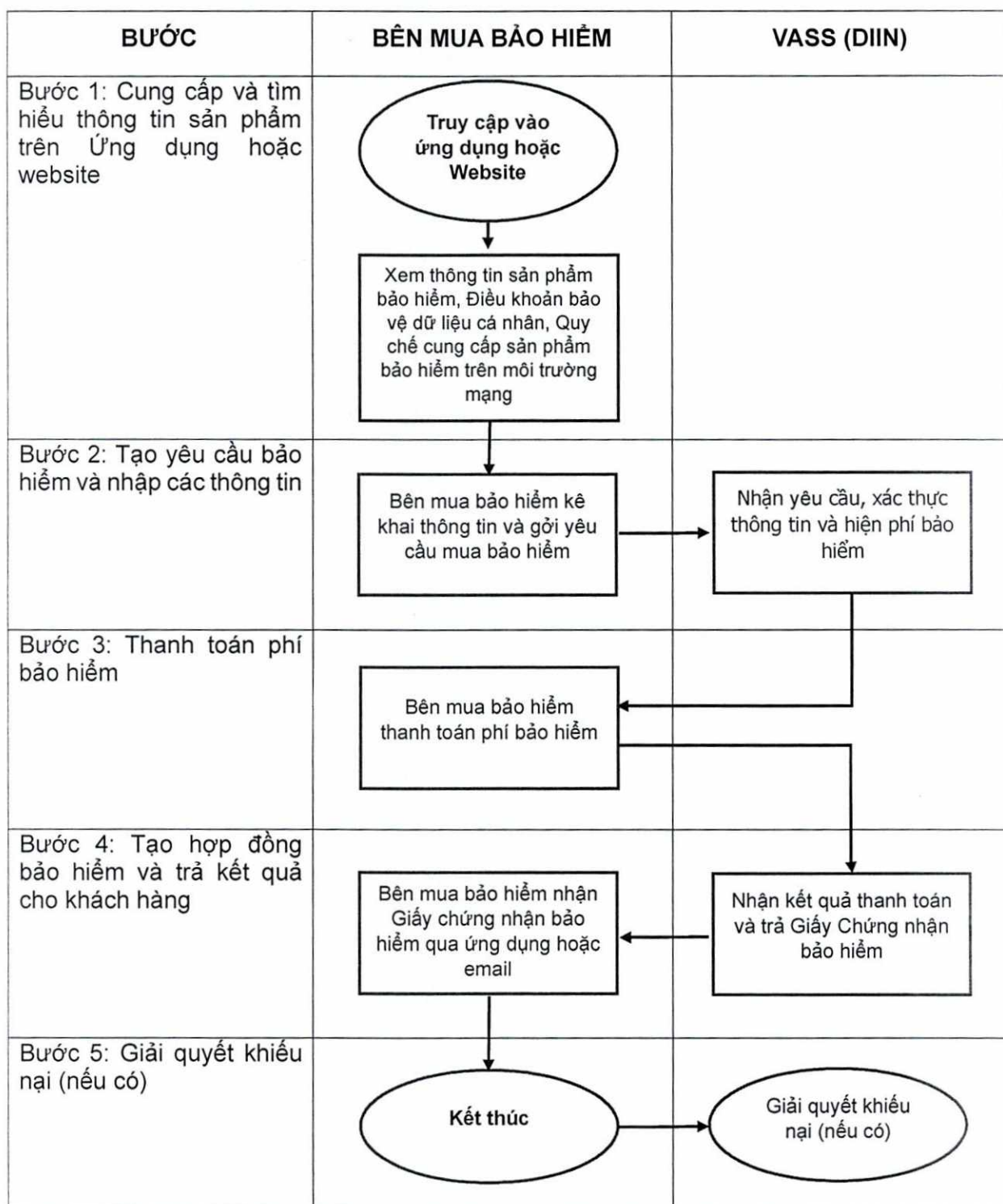
- 11.1 Ngoài các quy định trên, các quyền và nghĩa vụ của Khách hàng cũng sẽ được điều chỉnh theo các thỏa thuận khác giữa Khách hàng và VASS, điều khoản về quyền riêng tư/bảo mật được công bố trên Ứng dụng hoặc website. VASS có quyền cập nhật điều khoản nêu trên trên Ứng dụng hoặc website. Khách hàng cần kiểm tra Ứng dụng hoặc website thường xuyên để biết các cập nhật mới nhất. Các trường hợp vi phạm, không tuân thủ quy chế này sẽ bị xử lý theo quy định nội bộ của VASS và quy định pháp luật liên quan.
- 11.2 Điều khoản này được giải thích và điều chỉnh theo quy định pháp luật của Việt Nam, là bộ phận không tách rời của (các) hợp đồng bảo hiểm cung cấp trên môi trường mạng giữa VASS với Khách hàng và có hiệu lực theo hiệu lực của hợp đồng bảo hiểm. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa Quy chế này và các quy định khác trong hợp đồng bảo hiểm thì Quy chế này sẽ được ưu tiên áp dụng. Các vấn đề không được quy định trong Quy chế này sẽ được điều chỉnh bởi các quy định có liên quan trong hợp đồng bảo hiểm. VASS có quyền điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung, thay thế Quy chế này theo từng thời kỳ và sẽ cập nhật trên Ứng dụng hoặc website. Khách hàng cần kiểm tra Ứng dụng hoặc website thường xuyên để biết các cập nhật mới nhất.



PHỤ LỤC

QUY TRÌNH GIAO DỊCH TRÊN ỨNG DỤNG HOẶC WEBSITE

1. Lưu đồ quy trình cung cấp toàn bộ trên môi trường mạng:



2. Diễn giải quy trình

Bước 1: Cung cấp và tìm hiểu thông tin sản phẩm bảo hiểm trên Ứng dụng hoặc website

- VASS có trách nhiệm đăng tải đầy đủ thông tin về các sản phẩm bảo hiểm trên Ứng dụng hoặc website của VASS để Khách hàng tham khảo, lựa chọn mua. Khi có nhu cầu mua bảo hiểm trên Ứng dụng hoặc website, Khách hàng tìm kiếm, tham khảo thông tin sản phẩm và các thông tin khác mà Khách hàng đang quan tâm.

Bước 2: Tạo yêu cầu bảo hiểm và xác thực thông tin

- Khách hàng đưa ra quyết định đặt mua sản phẩm trực tuyến bằng cách click vào **"Mua ngay"**. Sau đó Khách hàng kê khai đầy đủ thông tin theo yêu cầu của VASS.
- Hệ thống VASS tiếp nhận thông tin yêu cầu mua bảo hiểm của Khách hàng, kiểm tra, phân loại, xác thực các thông tin Khách hàng cung cấp.
- Từ các thông tin khách hàng cung cấp và chọn loại hình bảo hiểm, gói bảo hiểm, VASS hiển thị phí bảo hiểm trên Ứng dụng hoặc website.

Bước 3: Thanh toán phí bảo hiểm

- Khách hàng thực hiện thanh toán phí bảo hiểm bằng cách lựa chọn một trong các hình thức thanh toán online do VASS đề xuất và công bố trên Ứng dụng hoặc website.

Bước 4: Tạo Giấy chứng nhận bảo hiểm và trả kết quả cho Khách hàng

- Hệ thống VASS tự động xuất Giấy chứng nhận bảo hiểm với các yêu cầu bảo hiểm đã được thanh toán thành công. VASS trả cho Khách hàng Giấy chứng nhận bảo hiểm vào thư điện tử/tài khoản của Khách hàng trên Ứng dụng hoặc website.
- Tất cả các yêu cầu mua bảo hiểm qua Ứng dụng hoặc website chỉ được cấp Giấy chứng nhận bảo hiểm sau khi Khách hàng đã thanh toán phí bảo hiểm và VASS đã nhận thông báo xác nhận thanh toán thành công từ hệ thống của VASS hoặc các đối tác liên kết.

Bước 5: Giải quyết khiếu nại (nếu có)

- Khi phát sinh khiếu nại, tranh chấp từ phía Khách hàng, quy trình và thủ tục sẽ được thực hiện theo Điều 9 Quy chế này.