

# QUY ĐỊNH BẢO VỆ VÀ XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

(Phiên bản 2 - Hiệu lực từ ngày 15/12/2023)

Nhằm đảm bảo dữ liệu cá nhân (DLCN) Quý khách hàng cung cấp cho Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ Dai-ichi Việt Nam (sau đây gọi tắt là “*Dai-ichi Life Việt Nam*”) được xử lý đúng mục đích và tuân thủ Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 về bảo vệ DLCN, Dai-ichi Life Việt Nam thông báo đến Quý khách hàng về Quy định bảo vệ và xử lý DLCN của Quý khách hàng như sau:

## **Điều 1: Quy định chung**

- Quy định về bảo vệ và xử lý DLCN (gọi tắt là “**Quy định 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 là cá nhân với Dai-ichi Life Việt Nam.
- Dai-ichi Life Việt Nam luôn đề cao, tôn trọng và nỗ lực bảo vệ sự riêng tư, bảo mật và bảo vệ DLCN của Khách hàng (bao gồm cả những chủ thể có liên quan của Khách hàng) theo quy định pháp luật Việt Nam.
- Dai-ichi Life Việt Nam chỉ thu thập, xử lý và lưu trữ DLCN của Khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật, Quy định BVDLCN và trong phạm vi (các) thỏa thuận giữa Dai-ichi Life Việt Nam và Khách hàng.
- Bằng việc cung cấp DLCN của một bên thứ ba (bao gồm nhưng không giới hạn bởi: thông tin của vợ/chồng, con cái, cha/mẹ và/hoặc người giám hộ, anh ruột/chị ruột/em ruột hoặc người khác có quan hệ nuôi dưỡng, cấp dưỡng với Khách hàng và/hoặc người có quyền lợi về tài chính hoặc quan hệ lao động với Khách hàng; bên thụ hưởng, người được ủy quyền, đối tác, người liên hệ trong các trường hợp khẩn cấp hoặc cá nhân liên quan khác của Khách hàng) cho Dai-ichi Life Việt Nam, Khách hàng cam đoan, bảo đảm và chịu trách nhiệm rằng Khách hàng đã có được sự đồng ý hợp pháp của bên thứ ba đó cho việc xử lý và thông tin về việc Dai-ichi Life Việt Nam là chủ thể xử lý các thông tin cá nhân cho các mục đích được nêu tại Quy định BVDLCN này.

## **Điều 2: Giải thích từ ngữ**

- Dữ liệu cá nhân (DLCN)** 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. DLCN bao gồm DLCN cơ bản và DLCN nhạy cảm.
- Xử lý DLCN** là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới DLCN, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, xử lý DLCN tự động, 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 DLCN hoặc các hành động khác có liên quan để xử lý DLCN phù hợp với các mục đích nêu tại Quy định BVDLCN.
- Chuyển DLCN ra nước ngoài** là hoạt động sử dụng không gian mạng, thiết bị, phương tiện điện tử hoặc các hình thức khác chuyển DLCN của Khách hàng là công dân Việt Nam tới một địa điểm nằm ngoài lãnh thổ của Việt Nam hoặc sử dụng một địa điểm nằm ngoài lãnh thổ của Việt Nam để Xử lý DLCN của công dân Việt Nam, bao gồm:
  - Chuyển DLCN của Khách hàng cho tổ chức, doanh nghiệp, bộ phận quản lý ở nước ngoài để xử lý phù hợp với mục đích đã được Khách hàng đồng ý;

b) Xử lý DLCN của Khách hàng bằng các hệ thống tự động nằm ngoài lãnh thổ của Việt Nam phù hợp với mục đích đã được Khách hàng đồng ý.

4. **Khách hàng** là cá nhân tiếp cận, tìm hiểu, giao kết Hợp đồng bảo hiểm (“HĐBH”), đăng ký, sử dụng hoặc có liên quan trong quy trình hoạt động, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Dai-ichi Life Việt Nam bao gồm: các khách hàng tiềm năng (như: khách hàng quan tâm đến dịch vụ, sản phẩm của Dai-ichi Life Việt Nam, khách hàng ghé thăm/đăng nhập website, các ứng dụng/nền tảng bán hàng trực tuyến, kênh truyền thông, mạng xã hội, fanpage... của Dai-ichi Life Việt Nam), khách hàng hiện hữu (như bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm, người thụ hưởng, người được bảo hiểm bổ sung, người được bảo vệ song hành) và những bên liên quan khác.

Để làm rõ hơn, các từ ngữ nào chưa được giải thích tại Điều 2 này sẽ được hiểu và áp dụng theo quy định của pháp luật Việt Nam.

### **Điều 3: Loại DLCN và Mục đích xử lý DLCN**

Dai-ichi Life Việt Nam thực hiện Xử lý DLCN đối với các DLCN theo từng loại DLCN cơ bản, DLCN nhạy cảm của Khách hàng tương ứng với từng Mục đích được quy định chi tiết tại Phụ lục 01 của Quy định BVDLCN này.

### **Điều 4: Xử lý DLCN trong một số trường hợp đặc biệt**

1. Dai-ichi Life Việt Nam sẽ có thể ghi âm, ghi hình và Xử lý DLCN 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 quầy dịch vụ khách hàng, hành lang, khu vực lối ra vào, ...) phù hợp với các yêu cầu đảm bảo an ninh trong hoạt động Dai-ichi Life Việt Nam và cho Khách hàng theo quy định của pháp luật và Quy định BVDLCN này.
2. Dai-ichi Life Việt Nam luôn tôn trọng và bảo vệ DLCN của trẻ em. Ngoài các biện pháp bảo vệ DLCN được quy định theo pháp luật, trước khi Xử lý DLCN của trẻ em, Dai-ichi Life Việt Nam sẽ thực hiện xác minh tuổi của trẻ em và yêu cầu sự đồng ý của (i) trẻ em và (ii) cha, mẹ hoặc người giám hộ của trẻ em theo quy định của pháp luật.
3. Bên cạnh tuân thủ theo các quy định pháp luật có liên quan khác, đối với việc Xử lý DLCN liên quan đến DLCN của người bị tuyên bố mất tích/người đã chết, Dai-ichi Life Việt Nam sẽ phải được sự đồng ý của một trong số những người có liên quan theo quy định của pháp luật hiện hành.

### **Điều 5: Xử lý DLCN không cần sự đồng ý của Khách hàng**

Phù hợp với quy định pháp luật, Khách hàng hiểu rõ rằng Dai-ichi Life Việt Nam được phép Xử lý DLCN mà không cần sự đồng ý của Khách hàng, đồng thời kể cả khi Khách hàng yêu cầu rút lại sự đồng ý, phản đối xử lý, hạn chế xử lý, Dai-ichi Life Việt Nam vẫn sẽ tiếp tục Xử lý DLCN trong các trường hợp sau đây:

1. Trong trường hợp khẩn cấp, cần xử lý ngay DLCN có liên quan để bảo vệ tính mạng, sức khỏe của Khách hàng hoặc người khác;
2. Khi Dai-ichi Life Việt Nam được yêu cầu hoặc được phép tiết lộ, công khai theo quy định hoặc theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo pháp luật Việt Nam hoặc pháp luật nước ngoài mà Khách hàng có liên quan;
3. Việc xử lý DLCN của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp tình trạng khẩn cấp về

quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, thảm họa lớn, dịch bệnh nguy hiểm; khi có nguy cơ đe dọa an ninh, quốc phòng nhưng chưa đến mức ban bố tình trạng khẩn cấp; phòng, chống bạo loạn, khủng bố, phòng, chống tội phạm và vi phạm pháp luật theo quy định của luật;

4. Để thực hiện nghĩa vụ của Khách hàng với Dai-ichi Life Việt Nam theo HĐBH (cụ thể là các Mục đích 1, 2 và 3 tại Điều 3 của Quy định BVDLCN này) và quy định pháp luật;
5. Phục vụ hoạt động của cơ quan nhà nước đã được quy định theo luật chuyên ngành.

## **Điều 6: Cách thức Xử lý DLCN**

### **1. Thu thập DLCN**

Để Dai-ichi Life Việt Nam có thể cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng và/hoặc hợp tác và/hoặc xử lý các yêu cầu của Khách hàng, Dai-ichi Life Việt Nam có thể cần phải và/hoặc được yêu cầu phải thu thập DLCN có liên quan đến Khách hàng và các cá nhân có liên quan của Khách hàng.

Dai-ichi Life Việt Nam có thể thu thập trực tiếp hoặc gián tiếp những DLCN này các nguồn khác nhau thông qua những cách thức minh bạch và hợp pháp, bao gồm nhưng không giới hạn:

- a) Trực tiếp từ Khách hàng khi Khách hàng cung cấp thông tin cho Dai-ichi Life Việt Nam hoặc gián tiếp thông qua việc Khách hàng sử dụng các trang thông tin điện tử, ứng dụng, nền tảng bán hàng trực tuyến hoặc nền tảng truyền thông xã hội của Dai-ichi Life Việt Nam bất kỳ phương tiện, cách thức nào khác;
- b) Thông qua quan hệ được thiết lập giữa Dai-ichi Life Việt Nam và Khách hàng khi Khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Dai-ichi Life Việt Nam hoặc tham gia vào các chương trình, hoạt động hợp pháp của Dai-ichi Life Việt Nam hoặc khi Khách hàng có hợp tác với Dai-ichi Life Việt Nam;
- c) Từ các bên thứ ba có quan hệ với Khách hàng, như người sử dụng lao động, các thành viên gia đình, người giám hộ hợp pháp, cộng sự hoặc người thụ hưởng sản phẩm và dịch vụ;
- d) Từ nhà môi giới hoặc một bên trung gian khác (ví dụ: đại lý, nhà phân phối, môi giới, đối tác kinh doanh), các bên mà Dai-ichi Life Việt Nam có hợp tác để cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ hoặc cung cấp báo giá cho Khách hàng; hoặc các bên thứ ba cung cấp hợp pháp các thông tin nhân khẩu học, chi tiết các phương tiện đi lại, lịch sử yêu cầu bồi thường, thông tin về gian lận, danh sách quảng cáo tiếp thị và thông tin khác để giúp cải thiện sản phẩm và dịch vụ của Dai-ichi Life 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 Dai-ichi Life Việt Nam;
- f) Thông qua các tập tin được tạo ra (cookie), dịch vụ định vị và/hoặc địa chỉ IP, khi Khách hàng truy cập hoặc khi Khách hàng điền vào biểu mẫu liên hệ với Dai-ichi Life Việt Nam trên trang thông tin điện tử hoặc ứng dụng hoặc nền tảng bán hàng trực tuyến của Dai-ichi Life Việt Nam;
- g) Từ CCTV để ghi âm, ghi hình tại nơi Dai-ichi Life Việt Nam thực hiện hoạt động kinh doanh và làm việc;
- h) Thông qua Bảng câu hỏi và thông tin liên lạc chi tiết khi Khách hàng tham gia khảo sát, hội

ngợi nhà đầu tư, các buổi hội thảo hoặc khi Khách hàng cập nhật thông tin liên lạc/thông tin cá nhân/cư trú của Khách hàng với Dai-ichi Life Việt Nam trên trang thông tin điện tử hoặc ứng dụng hoặc nền tảng bán hàng trực tuyến của Dai-ichi Life Việt Nam;

- i) Từ các cơ quan có thẩm quyền tại Việt Nam như Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam, Bộ Tài chính, Cơ quan Công an, các cơ quan có thẩm quyền khác theo quy định pháp luật Việt Nam;
- j) Từ Công ty mẹ, công ty liên kết, các Công ty thành viên trong tập đoàn mà Dai-ichi Việt Nam là thành viên;
- k) Từ các nguồn khác như Công ty bảo hiểm, Cơ quan phòng chống gian lận, tổ chức tham chiếu tín dụng, người cho vay khác và các thông tin đã được công bố công khai (ví dụ: danh bạ điện thoại, phương tiện truyền thông xã hội, các trang thông tin điện tử, mạng xã hội, các bài báo); các tổ chức thu hồi nợ; các tổ chức khác để hỗ trợ phòng ngừa và phát hiện tội phạm, cảnh sát và các cơ quan thực thi pháp luật;
- l) Từ những nguồn của bên thứ ba khác, mà Khách hàng đồng ý việc chia sẻ/cung cấp DLCN, hoặc từ những nguồn mà việc thu thập được pháp luật yêu cầu hoặc cho phép.

## 2. Cách thức Xử lý DLCN

- a) Dai-ichi Life Việt Nam và/hoặc các bên liên quan có sự đồng ý của Khách hàng sẽ thực hiện bởi một hoặc nhiều hoạt động tác động tới DLCN như thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, xử lý DLCN tự động, 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 DLCN hoặc các hành động khác có liên quan để Xử lý DLCN theo quy định pháp luật và phù hợp với mục đích được Khách hàng đồng ý.
- b) Trong quá trình Khách hàng giao dịch tại các địa điểm kinh doanh, quầy giao dịch của Dai-ichi Life Việt Nam và/hoặc thông qua các kênh liên lạc khác như tổng đài/đường dây nóng (hotline) của Dai-ichi Life Việt Nam, trao đổi trên các ứng dụng/nền tảng bán hàng trực tuyến, Dai-ichi Life Việt Nam sẽ ghi lại hình ảnh và/hoặc giọng nói của Khách hàng nhằm thực hiện các mục đích được Khách hàng đồng ý.

### **Điều 7: Chuyển giao DLCN ra nước ngoài**

1. Nhằm thực hiện mục đích Xử lý DLCN, Dai-ichi Life Việt Nam có thể phải cung cấp/chia sẻ DLCN của Khách hàng đến các bên thứ ba liên quan của Dai-ichi Life Việt Nam và các bên thứ ba này có thể tại Việt Nam hoặc bất cứ địa điểm nào khác nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam.
2. Khi thực hiện việc cung cấp/chia sẻ DLCN ra nước ngoài, Dai-ichi Life Việt Nam sẽ yêu cầu bên tiếp nhận đảm bảo rằng DLCN của Khách hàng được chuyển giao cho họ sẽ bảo mật và an toàn. Dai-ichi Life Việt Nam đảm bảo tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý và quy định liên quan đến việc chuyển giao DLCN của Khách hàng.

### **Điều 8: Hậu quả, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra khi Xử lý DLCN**

Việc Xử lý DLCN luôn tiềm ẩn rủi ro rò rỉ DLCN hoặc xử lý DLCN không phù hợp. Dai-ichi Life Việt Nam nhận thức tầm quan trọng và trách nhiệm của việc bảo vệ DLCN, cam kết áp dụng các biện pháp bảo vệ phù hợp theo quy định pháp luật hiện hành và thường xuyên xem xét, cập nhật các biện pháp kỹ thuật tối ưu nhất để đảm bảo an toàn trong việc Xử lý DLCN, nỗ lực tối đa phòng ngừa rủi

ro và hạn chế các hậu quả, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng và của Dai-ichi Life Việt Nam.

## 1. Khi xử lý yêu cầu của Khách hàng:

Khách hàng có những quyền theo luật định và yêu cầu Dai-ichi Life Việt Nam thực hiện. Lúc này, Dai-ichi Life Việt Nam có thể cần thời gian hợp lý (tùy thuộc vào mức độ phức tạp và sự ảnh hưởng của yêu cầu của Khách hàng) để xử lý yêu cầu và/hoặc để thông báo cho Khách hàng biết hậu quả, thiệt hại không mong muốn có thể xảy ra nếu yêu cầu của Khách hàng được thực hiện.

Theo đó:

- Căn cứ vào bản chất và phạm vi yêu cầu của Khách hàng, nếu phạm vi yêu cầu của Khách hàng dẫn đến việc hạn chế hoặc không thể xử lý DLCN theo các **Mục đích 1, 2 và 3** đề cập tại Điều 3 Quy định BVDLCN này và/ hoặc phạm vi yêu cầu của Khách hàng trong các trường hợp tại Điều 5 của Quy định BVDLCN này, Dai-ichi Life Việt Nam có thể sẽ không thể cung cấp hoặc không tiếp tục cung cấp dịch vụ cho Khách hàng. Và Dai-ichi Life Việt Nam sẽ thông báo cho Khách hàng trước khi hoàn tất việc xử lý yêu cầu của Khách hàng, trừ khi pháp luật có quy định khác.
- Trong một số trường hợp nhất định, Dai-ichi Life Việt Nam không thể chấp nhận yêu cầu của Khách hàng. Có thể kể đến một số ví dụ sau: nếu Khách hàng yêu cầu Dai-ichi Life Việt Nam xóa DLCN, trong khi về mặt pháp lý, Dai-ichi Life Việt Nam có nghĩa vụ phải lưu trữ DLCN để tuân thủ và cung cấp theo quy định pháp luật; hoặc Khách hàng yêu cầu Dai-ichi Life Việt Nam ngừng thu thập thông tin, hồ sơ (bao gồm nhưng không giới hạn thông tin, hồ sơ về sức khỏe, khám chữa bệnh, ...) của Khách hàng trong quá trình giải quyết quyền lợi bảo hiểm thì Dai-ichi Life Việt Nam không thể thực hiện vì về mặt pháp lý đây là quyền của Dai-ichi Life Việt Nam và nghĩa vụ cung cấp thông tin của Khách hàng theo quy định tại HDBH và theo quy định pháp luật; hoặc Dai-ichi Life Việt Nam không thể thực hiện yêu cầu rút lại sự đồng ý của Khách hàng trong khi Dai-ichi Life Việt Nam đang thực hiện nghĩa vụ theo HDBH giữa Dai-ichi Life Việt Nam với Khách hàng; hoặc cần xử lý ngay DLCN có liên quan để bảo vệ tính mạng, sức khỏe của Khách hàng hoặc người khác theo luật định.

## 2. Khi xử lý DLCN của Khách hàng:

Dai-ichi Life Việt Nam sử dụng các biện pháp bảo vệ và Xử lý DLCN của Khách hàng theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp hạn hữu, những hành vi vi phạm khi Xử lý DLCN (như sự mất mát, phá hủy hoặc thiệt hại do sự cố, sử dụng các biện pháp kỹ thuật, sự kiện bất khả kháng, những lỗi hỏng từ hệ thống kiểm soát, xử lý dữ liệu, những sai phạm từ bên thứ ba) có thể xảy ra, và nó hoàn toàn không phải những điều mà Dai-ichi Life Việt Nam mong muốn. Trong khuôn khổ pháp luật, Dai-ichi Life Việt Nam sẽ tiến hành thông báo hành vi vi phạm đến các bên liên quan trong thời hạn luật định và Dai-ichi Life Việt Nam sẽ nỗ lực hạn chế, ngăn chặn hậu quả, thiệt hại ở mức tối thiểu trong khả năng của Dai-ichi Life Việt Nam.

### **Điều 9: Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng liên quan đến DLCN**

1. **Khách hàng có các quyền:** (i) Quyền được biết; (ii) Quyền đồng ý; (iii) Quyền truy cập; (iv) Quyền rút lại sự đồng ý; (v) Quyền xóa DLCN; (vi) Quyền hạn chế Xử lý DLCN; (vii) Quyền

cung cấp DLCN; (viii) Quyền phản đối Xử lý DLCN; (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.

2. Trong phạm vi pháp luật cho phép, Khách hàng có thể thực hiện các quyền của mình bằng cách liên hệ với Dai-ichi Life Việt Nam theo thông tin được cung cấp chi tiết tại Điều 12 của Quy định BVDLCN này. Dai-ichi Life Việt Nam, 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 Dai-ichi Life Việt Nam được viện dẫn đến bất kỳ sự miễn trừ và/hoặc ngoại lệ nào theo quy định pháp luật.
3. Khi Khách hàng thực hiện các quyền của mình theo quy định tại Khoản 1 Điều này đối với việc Dai-ichi Life Việt Nam tiến hành Xử lý DLCN của Khách hàng cho **Mục đích 4** đề cập tại Điều 3 Quy định BVDLCN, trừ các trường hợp Xử lý DLCN không cần sự đồng ý của Khách hàng phù hợp với quy định tại Điều 5 của Quy định BVDLCN và quy định pháp luật hiện hành, Dai-ichi Life Việt Nam sẽ thực hiện theo (các) yêu cầu hợp pháp đó của Khách hàng.
4. Nếu Khách hàng rút lại sự đồng ý của mình, yêu cầu xóa DLCN, hạn chế Xử lý DLCN, phản đối Xử lý DLCN và/hoặc thực hiện các quyền khác đối với bất kỳ hoặc tất cả DLCN mà:
  - a) dẫn đến việc hạn chế hoặc không thể xử lý DLCN theo các **Mục đích 1, 2 và 3** đề cập tại Điều 3 Quy định BVDLCN này và/ hoặc dẫn đến việc hạn chế hoặc không thể xử lý DLCN trong các trường hợp tại Điều 5 của Quy định BVDLCN này, Dai-ichi Life Việt Nam sẽ thông báo cho Khách hàng các hậu quả và thiệt hại có thể phát sinh đối với (các) yêu cầu nêu trên của Khách hàng. Theo đó, Dai-ichi Life Việt Nam có thể sẽ xem xét và quyết định về việc từ chối cung cấp hoặc không tiếp tục cung cấp dịch vụ cho Khách hàng.

Việc Khách hàng thực hiện các quyền đã được liệt kê theo Quy định BVDLCN này có thể sẽ được xem là sự đơn phương chấm dứt từ phía Khách hàng cho bất kỳ mối quan hệ nào giữa Khách hàng với Dai-ichi Life Việt Nam (kể cả HĐBH), và hoàn toàn có thể dẫn đến sự vi phạm nghĩa vụ hoặc các cam kết theo HĐBH giữa Khách hàng với Dai-ichi Life Việt Nam. Đồng thời, Dai-ichi Life Việt Nam bảo lưu các quyền và biện pháp khắc phục hợp pháp của Dai-ichi Life Việt Nam trong những trường hợp đó. Theo đó, Dai-ichi Life Việt Nam sẽ không chịu trách nhiệm đối với Khách hàng cho bất kỳ tổn thất nào phát sinh, và các quyền hợp pháp của Dai-ichi Life Việt Nam 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.
  - b) không thuộc các trường hợp nêu tại mục a của Khoản 4 này thì Dai-ichi Life Việt Nam sẽ thực hiện theo (các) yêu cầu hợp pháp đó của Khách hàng.
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. Dai-ichi Life Việt Nam có thể yêu cầu Khách hàng xác minh danh tính trước khi xử lý yêu cầu của Khách hàng.
6. **Khách hàng có nghĩa vụ:** (i) Tự bảo vệ DLCN của mình; (ii) Cung cấp đầy đủ, chính xác DLCN cho Dai-ichi Life Việt Nam; (iii) Thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ DLCN và tham gia phòng, chống các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ DLCN.

**Điều 10: Thời gian Xử lý DLCN****1. Thời điểm bắt đầu**

Dai-ichi Life Việt Nam sẽ bắt đầu Xử lý DLCN của Khách hàng khi nhận được dữ liệu với sự đồng ý của Khách hàng.

**2. Thời điểm kết thúc**

Dai-ichi Life Việt Nam sẽ dừng Xử lý DLCN của Khách hàng khi (tùy theo thời điểm nào đến sau cùng):

- c) Theo yêu cầu của Khách hàng bằng văn bản;
- d) HĐBH chấm dứt hiệu lực/giải quyết xong quyền lợi bảo hiểm/đáo hạn;
- e) Kết thúc tranh chấp, khiếu nại bằng thỏa thuận/bản án/quyết định có hiệu lực pháp luật;
- f) Thời điểm khác phù hợp với Mục đích đã được Khách hàng đồng ý;
- g) Theo quy định pháp luật.

**Điều 11: Sửa đổi**

1. Dai-ichi Life Việt Nam có thể sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh các điều khoản của Quy định BVDLCN này tùy từng thời điểm.
2. Việc sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh Quy định BVDLCN này sẽ được thông báo trước cho Khách hàng tối thiểu 07 (bảy) ngày tính đến thời điểm chính thức áp dụng (các) sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh đó.
3. Thông báo về bất kỳ sự sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh nào sẽ được gửi đến hộp thư điện tử của Khách hàng hoặc tin nhắn qua số điện thoại mà Khách hàng đăng ký với Dai-ichi Life Việt Nam. Theo đó, Quy định BVDLCN được sửa đổi, cập nhật hoặc điều chỉnh sẽ được đăng tải trên trang thông tin điện tử của Dai-ichi Life Việt Nam (<https://www.dai-ichi-life.com.vn/>) và/hoặc trên Ứng dụng Dai-ichi Connect và/hoặc ứng dụng/nền tảng bán hàng trực tuyến của Dai-ichi Life Việt Nam và/hoặc các ứng dụng/nền tảng khác mà Dai-ichi Life Việt Nam triển khai tại từng thời điểm.
4. Quy định BVDLCN sẽ được ưu tiên áp dụng trong trường hợp có bất kỳ xung đột hoặc mâu thuẫn hoặc khác biệt nào với các thỏa thuận, điều khoản và điều kiện chi phối mối quan hệ của Khách hàng với Dai-ichi Life Việt Nam, cho dù được ký kết trước, vào ngày hoặc sau ngày Khách hàng đồng ý với Quy định BVDLCN này hoặc ngày Khách hàng được thông báo về Quy định BVDLCN này (trong trường hợp Khách hàng đã đồng ý với Quy định BVDLCN trước đó).

**Điều 12: Thông tin liên hệ Xử lý DLCN**

Trường hợp Khách hàng có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến Quy định BVDLCN hoặc các vấn đề liên quan đến quyền của chủ thể dữ liệu hoặc Xử lý DLCN của Khách hàng, Khách hàng vui lòng liên hệ theo thông tin dưới đây:

- Tổng đài Dịch vụ Khách hàng của Dai-ichi Life Việt Nam: Điện thoại (028) 38 100 888, bấm phím số 1, hoặc thư điện tử [customer.services@dai-ichi-life.com.vn](mailto:customer.services@dai-ichi-life.com.vn), hoặc
- Trung tâm Dịch vụ Khách hàng: Tòa nhà Dai-ichi Life, 149 – 151 Nguyễn Văn Trỗi, Phường 11,

Quận Phú Nhuận, TP. Hồ Chí Minh; hoặc

- (Các) chi nhánh, văn phòng đại diện và địa điểm kinh doanh của Dai-ichi Life Việt Nam trên toàn quốc.



## PHỤ LỤC 01

(Đính kèm Quy Định Bảo Vệ Và Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân)

STT	Mục đích Xử lý DLCN	Loại DLCN		Bên có liên quan đến Mục đích Xử lý DLCN
		DLCN cơ bản	DLCN nhạy cảm	
1.	<p><b>Xác minh định danh và nhận biết Khách hàng,</b> bao gồm:</p> <p>(i) Xác minh tính chính xác, đầy đủ của các thông tin được Khách hàng cung cấp;</p> <p>(ii) Xác định hoặc xác thực danh tính của Khách hàng và thực hiện quy trình xác thực Khách hàng.</p> <p>(Gọi chung là “<b>Mục đích 1</b>”)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);</li> <li>Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích; Giới tính; Quốc tịch;</li> <li>Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi thường trú, nơi tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;</li> <li>Hình ảnh của cá nhân; Số điện thoại; Email; số căn cước công dân/chứng minh nhân dân/số định danh cá nhân/số hộ chiếu, số mã số thuế cá nhân, số bảo hiểm xã hội, số thẻ bảo hiểm y tế; Bản sao căn cước công dân/chứng minh nhân dân/mã định danh cá nhân/giấy khai sinh/trích lục khai tử/giấy báo tử;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quan điểm tôn giáo;</li> <li>Thông tin liên quan đến nguồn gốc dân tộc;</li> <li>Thông tin về thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng của cá nhân; hình ảnh, dữ liệu sinh trắc học (dấu vân tay, mống mắt, gương mặt,...);</li> <li>Bản ghi âm, ghi hình, bao gồm cả các cuộc trò chuyện của với Dai-ichi Life Việt Nam thông qua các kênh liên lạc của Dai-ichi Life Việt Nam và/hoặc do Dai-ichi Life Việt Nam thực hiện;</li> <li>Dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;</li> </ul>	<p>Dai-ichi Life Việt Nam có thể sẽ tiết lộ, chia sẻ những DLCN của Khách hàng hoặc của các bên thứ ba có liên quan đến Khách hàng, cho một hoặc các bên dưới đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nhân viên, người lao động của Dai-ichi Life Việt Nam; Công ty mẹ, Công ty con, Công ty liên kết của Dai-ichi Life Việt Nam, Công ty thành viên trong tập đoàn mà Dai-ichi Life Việt Nam là thành viên;</li> <li>Đại lý bảo hiểm, môi giới bảo hiểm, Doanh nghiệp bảo hiểm;</li> <li>Các công ty và/hoặc tổ chức đóng vai trò là các bên cung cấp dịch vụ, đối tác, hoặc/và các cố vấn, tư vấn chuyên nghiệp của Dai-ichi Life Việt Nam liên quan đến việc thực hiện định danh, xác minh, nhận biết</li> </ul>

STT	Mục đích Xử lý DLCN	Loại DLCN		Bên có liên quan đến Mục đích Xử lý DLCN
		DLCN cơ bản	DLCN nhạy cảm	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tình trạng hôn nhân; Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái và các thành viên khác trong gia đình có liên quan đến sản phẩm, dịch vụ);</li> <li>Thông tin về tài khoản số của cá nhân; Chức vụ, Nghề nghiệp; Thu nhập bình quân/Thu nhập gia đình;</li> <li>Chữ ký, chữ viết, bao gồm cả chữ ký điện tử, chữ ký số;</li> <li>Thông tin liên quan đến HDBH mà Khách hàng tham gia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thông tin định danh theo quy định của pháp luật.</li> </ul>	<p>Khách hàng;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bộ Tài chính, Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Tòa án, Cơ quan Công an và Cơ quan nhà nước khác có thẩm quyền tại Việt Nam hoặc bất kỳ cá nhân, cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan quản lý hoặc bên thứ ba mà Dai-ichi Life Việt Nam được phép hoặc bắt buộc phải tiết lộ theo quy định pháp luật, kể cả quy định pháp luật của bất kỳ quốc gia nào.</li> </ul>
2.	<p><b>Giao kết HDBH</b>, bao gồm:</p> <p>(i) Giới thiệu, chào bán sản phẩm bảo hiểm trước khi Khách hàng mua sản phẩm hoặc dịch vụ của Dai-ichi Life Việt Nam;</p> <p>(ii) Thiết kế và cung cấp cho Khách hàng các sản phẩm và dịch vụ bảo hiểm;</p> <p>(iii) Thẩm định Hồ sơ yêu cầu tham gia bảo hiểm của HDBH, nghiên cứu đánh giá tình hình tài chính, khả năng thanh toán, điều kiện</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Các DLCN cơ bản được Dai-ichi Life Việt Nam xử lý tương ứng với <b>Mục đích 1</b> nêu trên.</li> <li>Thông tin lịch sử tham gia bảo hiểm, yêu cầu bồi thường/chi trả quyền lợi bảo hiểm (bao gồm tại Dai-ichi Life Việt Nam và tại các doanh nghiệp/tổ chức khác).</li> </ul>	<p>Ngoài các DLCN nhạy cảm được xử lý tương ứng với <b>Mục đích 1</b> nêu trên, Dai-ichi Life Việt Nam thực hiện Xử lý thêm các DLCN nhạy cảm sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án (không bao gồm nhóm máu);</li> <li>Thông tin về bệnh sử, thương</li> </ul>	<p>Ngoài các Bên có liên quan đến Xử lý DLCN tương ứng với <b>Mục đích 1</b> nêu trên, Dai-ichi Life Việt Nam có thể sẽ tiết lộ, chia sẻ những DLCN tại mục 2 này của Khách hàng hoặc DLCN của các bên thứ ba có liên quan đến Khách hàng, cho một hoặc các bên dưới đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cơ sở y tế, Tổ chức tái bảo</li> </ul>

STT	Mục đích Xử lý DLCN	Loại DLCN		Bên có liên quan đến Mục đích Xử lý DLCN
		DLCN cơ bản	DLCN nhạy cảm	
	tham gia bảo hiểm; (iv) Tư vấn, giải thích về quy tắc và điều khoản sản phẩm bảo hiểm, bàn giao HĐBH; (v) Tái bảo hiểm; (vi) Tính toán phí bảo hiểm, thiết lập bảng minh họa bảo hiểm; (vii) Phát hành HĐBH; (viii) Bàn giao bộ HĐBH cho Khách hàng. (Gọi chung là “Mục đích 2”)		tật (năm ngoài hồ sơ bệnh án); <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân;</li> <li>• Thông tin về thẻ/tài khoản, thông tin về tiền gửi, thông tin về tài sản gửi, thông tin về giao dịch liên quan đến HĐBH (bao gồm cả thông tin/hình ảnh giao dịch đóng phí), thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;</li> <li>• Thông tin chi tiết về tất cả các khoản vay, khoản nợ và khoản vay hiện tại của Khách hàng;</li> <li>• Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ</li> </ul>	hiểm, Tổ chức cung ứng dịch vụ công nghệ sức khỏe, công nghệ tài chính (Healthtech, Fintech); <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tổ chức tín dụng, Tổ chức trung gian thanh toán; Tổ chức thẻ quốc tế; Tổ chức chuyển mạch thẻ; Tổ chức bù trừ điện tử giao dịch thẻ;</li> <li>• Các công ty và/hoặc tổ chức và/hoặc cá nhân đóng vai trò là các bên cung cấp, đối tác, hoặc/và các cố vấn, tư vấn chuyên nghiệp của Dai-ichi Life Việt Nam, bao gồm các công ty/tổ chức/cá nhân cung cấp dịch vụ kiểm toán; hành chính; bưu chính; bưu điện; tiếp thị; viễn thông; kết nối mạng; điện thoại, in ấn; phương tiện truyền thông xã hội; dịch vụ xúc tiến thương mại, quản trị nhân sự; hội thảo; xử lý dữ liệu; công nghệ thông tin; máy tính; thanh toán/thu hộ; nghiên cứu thị</li> </ul>

STT	Mục đích Xử lý DLCN	Loại DLCN		Bên có liên quan đến Mục đích Xử lý DLCN
		DLCN cơ bản	DLCN nhạy cảm	
			định vị.	<p>trường; mô hình hóa dữ liệu; lưu trữ và quản lý hồ sơ; pháp lý; các đối tác kinh doanh, nhà cung cấp phần thưởng; nhà cung cấp quà tặng; chương trình khách hàng thân thiết; các nhà quảng cáo; tổ chức từ thiện hoặc tổ chức phi lợi nhuận;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cơ quan truyền thông, báo chí;</li><li>• 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 Dai-ichi Life Việt Nam;</li><li>• Các bên thứ ba mà Khách hàng đồng ý hoặc Dai-ichi Life Việt Nam có cơ sở pháp lý để chia sẻ DLCN của Khách hàng.</li></ul>

<p><b>3.</b></p>	<p><b>Thực hiện HĐBH</b>, bao gồm:</p> <p>(i) Thu phí bảo hiểm;</p> <p>(ii) In ấn, gửi các biểu mẫu/thông báo/quyết định liên quan đến HĐBH;</p> <p>(iii) Thẩm định/tái thẩm định, thực hiện thủ tục khôi phục hiệu lực HĐBH, tham gia thêm quyền lợi bảo hiểm, yêu cầu thay đổi thông tin chi tiết HĐBH;</p> <p>(iv) Thực hiện chương trình khuyến mại, chương trình chăm sóc, tri ân Khách hàng, các hoạt động xúc tiến thương mại khác;</p> <p>(v) Thực hiện giải quyết quyền lợi bảo hiểm, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác minh lịch sử khám, chữa bệnh, thông tin khác có liên quan của Khách hàng;</li> <li>- Xác minh nguyên nhân tai nạn, hồ sơ bệnh án, khám chữa bệnh, nguyên nhân tử vong của Khách hàng;</li> <li>- Thu thập hồ sơ phục vụ cho việc giải quyết quyền lợi bảo hiểm;</li> <li>- Thực hiện chi trả quyền lợi bảo hiểm theo quy định HĐBH;</li> <li>- Phòng, chống trục lợi bảo hiểm;</li> <li>- Công bố danh sách HĐBH có quyền lợi bảo hiểm đáo hạn nhưng chưa nhận quyền lợi bảo hiểm trên báo (giấy và điện tử),</li> </ul>	<p>Các DLCN cơ bản được được Dai-ichi Life Việt Nam xử lý tương ứng với <b>Mục đích 2</b> nêu trên.</p>	<p>Ngoài các DLCN nhạy cảm được xử lý tương ứng với <b>Mục đích 2</b> nêu trên, Dai-ichi Life Việt Nam thực hiện Xử lý thêm các DLCN nhạy cảm sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thông tin hồ sơ phục vụ cho việc giải quyết bồi thường bảo hiểm: các tài liệu xác minh nguyên nhân/quá trình/diễn biến xảy ra tai nạn, tử vong, thương tật (năm ngoài hồ sơ bệnh án).</li> </ul>	<p>Ngoài các Bên có liên quan đến Xử lý DLCN tương ứng với <b>Mục đích 2</b> nêu trên, Dai-ichi Life Việt Nam có thể sẽ tiết lộ, chia sẻ những DLCN tại mục 4 này của Khách hàng hoặc DLCN của các bên thứ ba có liên quan đến Khách hàng, cho một hoặc các bên dưới đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Các cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thu thập hồ sơ giải quyết quyền lợi bảo hiểm.</li> </ul>
------------------	---	---	--	---

trang thông tin điện tử, trụ sở văn phòng của Dai-ichi Life Việt Nam.

- (vi) Thực hiện đổi điểm thưởng mà Khách hàng tích lũy được để nhận quà, dịch vụ, đầu tư/tích lũy vào giá trị tài khoản HDBH trên Ứng dụng Dai-ichi Connect và/hoặc ứng dụng/nền tảng bán hàng trực tuyến của Dai-ichi Life Việt Nam và/hoặc đầu tư vào quỹ mở do Công ty TNHH MTV Quản lý quỹ Dai-ichi Life Việt Nam đang quản lý;
- (vii) Giải đáp thắc mắc, khiếu nại, tố cáo, khiếu kiện, tranh chấp trước, trong và sau quá trình thực hiện HDBH;
- (viii) Thực hiện các chương trình, dịch vụ chăm sóc khách hàng;
- (ix) Lập các báo cáo tài chính, thực hiện tổng hợp, báo cáo hoạt động kinh doanh hoặc các loại báo cáo liên quan khác liên quan đến việc thực hiện HDBH và quy định pháp luật.
- (x) Trích lập dự phòng nghiệp vụ theo quy định của pháp luật.
- (xi) Nghiên cứu, đánh giá tình hình tài chính, khả năng thanh toán, mức độ đầy đủ vốn, yêu cầu vốn của Dai-ichi Life Việt Nam.

(Gọi chung là “**Mục đích 3**”)

STT	Mục đích Xử lý DLCN	Loại DLCN		Bên có liên quan đến Mục đích Xử lý DLCN
		DLCN cơ bản	DLCN nhạy cảm	
4.	<p><b>Quản lý, đánh giá hoạt động kinh doanh và tuân thủ của Dai-ichi Life Việt Nam</b>, bao gồm:</p> <p>(i) 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 Dai-ichi Life Việt Nam hoặc thực hiện các hoạt động truyền thông tiếp thị;</p> <p>(ii) 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 Dai-ichi Life Việt Nam cung cấp (dù được thực hiện bởi Dai-ichi Life Việt Nam hay một bên thứ ba khác mà Dai-ichi Life Việt Nam hợp tác) mà có thể liên quan đến Khách hàng.</p> <p>(Gọi chung là “<b>Mục đích 4</b>”)</p>	Các DLCN cơ bản được được Dai-ichi Life Việt Nam xử lý tương ứng với <b>Mục đích 2</b> nêu trên.	<p>Ngoài các DLCN nhạy cảm được xử lý tương ứng với <b>Mục đích 1</b> nêu trên, Dai-ichi Life Việt Nam thực hiện Xử lý thêm các DLCN nhạy cảm sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong hồ sơ bệnh án (không bao gồm nhóm máu);</li> <li>Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân.</li> </ul>	<p>Ngoài các Bên có liên quan đến Xử lý DLCN tương ứng với <b>Mục đích 1</b> nêu trên, Dai-ichi Life Việt Nam có thể sẽ tiết lộ, chia sẻ những DLCN tại mục 4 này của Khách hàng hoặc DLCN của các bên thứ ba có liên quan đến Khách hàng, cho một hoặc các bên dưới đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Các công ty và/hoặc tổ chức và/hoặc cá nhân đóng vai trò là các bên cung cấp, đối tác, hoặc/và các cố vấn, tư vấn chuyên nghiệp của Dai-ichi Life Việt Nam, bao gồm các công ty/tổ chức/cá nhân cung cấp dịch vụ kiểm toán; nâng cao/cải tiến sản phẩm/dịch vụ; nghiên cứu thị trường; nghiên cứu/đánh giá tình hình tài chính, khả năng thanh toán, mức độ đầy đủ vốn, yêu cầu vốn của Dai-ichi Life Việt Nam; hành chính; bưu chính; bưu điện; tiếp thị; viễn thông; kết nối mạng; điện thoại;</li> </ul>

STT	Mục đích Xử lý DLCN	Loại DLCN		Bên có liên quan đến Mục đích Xử lý DLCN
		DLCN cơ bản	DLCN nhạy cảm	
				in ấn; phương tiện truyền thông xã hội; xử lý dữ liệu; công nghệ thông tin; máy tính; thanh toán; mô hình hóa dữ liệu; lưu trữ và quản lý hồ sơ; pháp lý; các đối tác kinh doanh; nhà cung cấp phần thưởng; nhà cung cấp quà tặng; chương trình khách hàng thân thiết; các nhà quảng cáo; tổ chức từ thiện hoặc tổ chức phi lợi nhuận.