



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

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. 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.

1.3. 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.

1.4. 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, người lao động, người đại diện theo pháp luật, người đại diện theo ủy quyền 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 Người liên quan của Khách hàng cho việc thu thập, cung cấp dữ liệu cá nhân cho VBI và hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân theo Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN này, (ii) Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về việc VBI xử lý dữ liệu cá nhân của Người liên quan của Khách hàng mà Khách hàng cung cấp cho các mục đích được nêu tại Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN này.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. 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 dữ liệu số hoặc thông tin dưới dạng khác xác định hoặc giúp xác định một con người cụ thể, bao gồm: dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm.

2.2. “**Xử lý dữ liệu cá nhân**” là hoạt động tác động đến dữ liệu cá nhân, bao gồm một hoặc nhiều hoạt động như sau: thu thập, phân tích, tổng hợp, mã hóa, giải mã, chỉnh sửa, xóa, hủy,

khử nhận dạng, cung cấp, công khai, chuyển giao dữ liệu cá nhân và hoạt động khác tác động đến dữ liệu cá nhân.

2.3. “Khách hàng” là tổ chức, 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, phòng giao dịch, 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:

3.1. Dữ liệu cá nhân cơ bản bao gồm:

- a. Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
- b. Ngày, tháng, năm sinh;
- c. Giới tính;
- d. Nơi sinh, nơi đăng ký khai sinh, nơi đăng ký thường trú, nơi đăng ký tạm trú, nơi ở hiện tại, quê quán, địa chỉ liên hệ;
- e. Quốc tịch;
- f. Hình ảnh của cá nhân;
- g. Số điện thoại, số định danh cá nhân, số hộ chiếu, số giấy phép lái xe, số biển số xe;
- h. Tình trạng hôn nhân;
- i. Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con, vợ, chồng);
- j. Thông tin về tài khoản số của cá nhân;
- k. Các thông tin khác gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể không thuộc quy định tại Điều 4 Nghị định số 356/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025.

3.2. Dữ liệu cá nhân nhạy cảm bao gồm:

- a. Dữ liệu tiết lộ nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
- b. Quan điểm về chính trị, tôn giáo, tín ngưỡng;
- c. Thông tin về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình;
- d. Tình trạng sức khỏe;
- e. Dữ liệu sinh trắc học, đặc điểm di truyền;
- f. Dữ liệu tiết lộ đời sống tình dục, xu hướng tình dục của cá nhân;
- g. Dữ liệu về tội phạm, vi phạm pháp luật được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật;
- h. Vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị;
- i. Thông tin tên đăng nhập và mật khẩu truy cập tài khoản định danh điện tử của cá nhân; hình ảnh thẻ căn cước, thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân;
- j. Tên đăng nhập, mật khẩu truy cập của tài khoản ngân hàng; thông tin thẻ ngân hàng, dữ liệu về lịch sử giao dịch của tài khoản ngân hàng; thông tin tài chính, tín dụng và các thông tin về hoạt động, lịch sử giao dịch tài chính, chứng khoán, bảo hiểm của khách hàng tại các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, chứng khoán, bảo hiểm, các tổ chức được phép khác;
- k. Dữ liệu theo dõi hành vi, hoạt động sử dụng dịch vụ viễn thông, mạng xã hội, dịch vụ truyền thông trực tuyến và các dịch vụ khác trên không gian mạng;
- l. Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định cần giữ bí mật hoặc cần có biện pháp bảo mật chặt chẽ.

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. Khách hàng đồng ý để VBI thu thập trực tiếp hoặc gián tiếp những dữ liệu cá nhân từ Khách hàng, Người có liên quan của 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/quá thư/điện thoại/trực tuyến/bất 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;
- d. 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;
- e. Từ Cục Quản lý Giám sát Bảo hiểm - Bộ Tài Chính hoặc các cơ quan có thẩm quyền khác tại Việt Nam;
- f. Từ hoạt động phân tích các hoạt động của Khách hàng trong quá trình sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tại VBI;
- g. 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. Khách hàng đồng ý rằng 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. Sử dụng hình ảnh và thông tin của Khách hàng, Người có liên quan của Khách hàng đã chia sẻ (bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về quá trình tham gia bảo hiểm, quá trình bồi thường và các ý kiến, đánh giá của Khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm), để làm tư liệu truyền thông về vai trò của bảo hiểm trên các phương tiện truyền thông đại chúng.

l. Bảo vệ lợi ích hợp pháp của VBI và tuân thủ các quy định pháp luật liên quan;

m. Ngăn chặn hoặc giảm thiểu mối đe dọa đối với tính mạng, sức khỏe của người khác và lợi ích cộng đồng;

n. 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;

o. 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;

p. 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;

q. Cho các bên cung cấp dịch vụ, đối tác của VBI để thực hiện dịch vụ cho Khách hàng hoặc VBI như: tổ chức/công ty giám định, thẩm định giá, cơ sở y tế, đơn vị sửa chữa, doanh nghiệp nhận/nhượng tái bảo hiểm...;

r. 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, các đơn vị kiểm toán độc lập;

s. 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;

t. 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;

u. 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 vào,...) 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 của người bị tuyên bố mất tích/ người đã chết, người bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự, người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, 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 CHUYỂN 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 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, đơn vị sửa chữa, công ty giám định, thẩm định giá 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 cố vấn, 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:

- a. Được biết về hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân;
- b. Đồng ý hoặc không đồng ý, yêu cầu rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân;
- c. Xem, chỉnh sửa hoặc yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân;
- d. Yêu cầu cung cấp, xóa, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân; gửi yêu cầu phản đối xử lý dữ liệu cá nhân;
- e. Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện, yêu cầu bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật;
- f. Yêu cầu cơ quan có thẩm quyền hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân thực hiện các biện pháp, giải pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình 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 của Điều khoản và điều kiện chung về BVDLCN này.

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 tại Luật Bảo vệ Dữ liệu cá nhân 2025, Nghị định số 356/2025/NĐ-CP và các văn bản sửa đổi, bổ sung và hướng dẫn thi hành tại từng thời kỳ 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 (tối thiểu 10 năm) 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 AND PROCESSING

- 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. 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.

1.3. 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.

1.4. 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, contacts, employees, legal representatives, authorized representatives, or other individuals of the Customer) to VBI (hereinafter collectively referred to as the "Customer's Related Persons"), the Customer warrants and is responsible that (i) the Customer has obtained the legal consent of Customer's Related Persons for the collection, provision and processing of their personal data by VBI in accordance with this BVDLCN, (ii) the Customer shall bear full responsibility for the fact that VBI is the subject of processing personal information for the purposes mentioned in this BVDLCN.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. 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 BVDLCN is intended to limit or remove any of the rights of VBI.

2. Explanation of terms

2.1. "Personal data" means data in digital form or information in other forms that identifies or can be used to identify a specific individual, including basic personal data and sensitive personal data.

2.2. "Personal Data Processing" means any operation or set of operations performed on personal data, including one or more of the following activities: collection, analysis, aggregation, encoding, decoding, modification, deletion, destruction, de-identification, disclosure, public release, transfer of personal data, and any other operations impacting personal data.

2.3. “Customer” means any organization or individual who approaches, learns, registers, uses or is involved in the operation and provision of products and services by VBI.

2.4. “VietinBank 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. Types of Personal data processing

Depending on the nature of the products and/or services requested by the Customer from VBI, and/or the Customer's interactions with VBI, VBI is required and/or permitted to collect and process the following types of personal data of the Customer and the Customer's Related Persons:

3.1. Basic Personal Data

- a. Full name (including family name, middle name, given name at birth, and any other names, if applicable);
- b. Date of birth;
- c. Gender;
- d. Place of birth, place of birth registration, place of permanent residence registration, place of temporary residence registration, current residence, hometown, and contact address;
- e. Nationality;
- f. Personal images;
- g. Phone number, personal identification number, passport number, driver's license number, vehicle license plate number;
- h. Marital status;
- i. Family relationship information (parents, children, spouse);
- j. Personal account numbers;
- k. Any other information attached to or used to identify a specific individual, excluding items specified in Article 4 of Decree No. 356/2025/NĐ-CP dated December 31, 2025.

3.2. Sensitive Personal Data

- a. Data revealing racial or ethnic origin;
- b. Political opinions, religious or belief views;
- c. Information about private life, personal secrets, family secrets;
- d. Health status;
- e. Biometric data, genetic characteristics;
- f. Data revealing sexual life or sexual orientation;
- g. Criminal records or legal violations collected and stored by law enforcement authorities;
- h. Individual location determined through location services;
- i. Username and password for accessing electronic identification accounts; images of identity cards, citizen identity cards, or people's identity cards;
- j. Username and password for bank accounts; bank card information, transaction history of bank accounts; financial, credit information, and records of financial, securities, insurance activities or transactions with credit institutions, foreign bank branches, intermediary payment service providers, securities, insurance organizations, and other authorized entities;
- k. Data tracking behavior and usage of telecommunications services, social networks, online communication services, and other online services;
- l. Other personal data that the law requires to be kept confidential or protected with strict security measures.

4. Personal Data processing activities

4.1. VBI has the right (but is not obligated) to collect personal data of the Customer and the Customer's Related Persons using the following methods: recording, electronic data entry,

audio recording of verbal instructions or information, video recording, notarization, authentication deeds, and any other methods that VBI deems appropriate.

4.2. The Customer consents to VBI collecting personal data directly or indirectly from the Customer, Customer's Related Persons and from one or more of the following sources (including but not limited to):

- a. Through the relationship established between VBI and the Customer when the Customer uses VBI's products or services, or participates in VBI's lawful programs or activities;
- b. From electronic platforms, in-person meetings, correspondence (mail, phone, online, or any other electronic communication), social media interactions, or other data collection technologies;
- c. From suppliers, service providers, partners, affiliates, and other third parties involved in VBI's business operations;
- d. From third parties related to the Customer, such as employers, joint account holders, guarantors, security providers, or transaction counterparties;
- e. From the Insurance Supervisory and Management Department – Ministry of Finance, or other competent Vietnamese authorities;
- f. From analysis of the Customer's activities while using VBI's products and services;
- g. From third-party sources where the Customer has consented to the sharing/provision of personal data, or from sources where collection is required or permitted by law.

5. Purpose of processing Personal Data

5.1. The customer agrees that VBI may process personal data for one or more of the following purposes:

- a. Verifying the accuracy and completeness of information provided by the Customer; identifying or authenticating the Customer's identity and performing customer due diligence; updating personal information;
- b. Processing registrations and requests from the Customer for any products or services offered or provided by VBI;
- c. Providing VBI's insurance products and services; handling, responding to inquiries, complaints, and settling claims or disputes;
- d. Contacting the Customer to exchange information, deliver invoices, reports, or other related documents;
- e. Notifying the Customer about benefits, changes to product or service features;
- f. Managing and evaluating business operations, including designing, improving, and enhancing the quality of VBI's products and services, or conducting marketing and communication activities;
- g. Preparing financial reports, operational reports, or other reports as required by law;
- h. Conducting checks with call-blocking registries or similar entities (if applicable);
- i. Conducting market research, surveys, and data analysis related to any products or services provided by VBI (whether performed by VBI or by a third party cooperating with VBI) that may concern the Customer;
- j. Performing customer care activities, including but not limited to contacting the Customer to invite participation in satisfaction surveys, offer promotions or loyalty benefits, improve post-sale service processes, and enhance overall customer experience;
- h. Sharing images and information (including, but not limited to, details of insurance participation, claims processes, and any opinions, feedback, or evaluations provided during product use) as promotional materials to highlight the role of insurance across mass media and public communication channels;
- i. Protecting VBI's legitimate interests and complying with applicable laws and regulations;
- m. Preventing or mitigating threats to the life, health of others, or public interest;

- n. Complying with VBI's internal policies, procedures, and any rules, regulations, guidelines, directives, or requirements issued by competent state authorities under the law;
- o. Evaluating any acquisition request, conducting acquisition transactions, transferring business and/or assets, or assigning/transferring rights, benefits, or obligations under contracts between the Customer and VBI;
- p. Protecting or enforcing VBI's rights, including collecting fees, charges, and/or recovering any debts under agreements between the Customer and VBI;
- q. Sharing with VBI's service providers, or partners to perform services for the Customer and/or VBI (e.g., appraisal/inspection organizations, valuation companies, medical facilities, repair workshops, reinsurers and ceding companies, etc.);
- r. For any other purpose required or permitted by applicable laws, regulations, guidelines, and/or competent state authorities;
- s. For other activities related to the provision, operation, processing, and management of VBI's products and services for the Customer;
- t. For other business-related purposes that VBI deems appropriate from time to time;
- u. Other reasonable purposes related to the above purposes.

5.2. VBI will obtain the Customer's consent before using the Customer's personal data for any purpose other than those stated in these BVDLCN.

6. Processing of personal data in some special cases

6.1. 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 exit area/entrance 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.

6.2. 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.

6.3. In addition to complying with other relevant legal regulations, for the processing of personal data relating to declared missing persons, deceased persons, persons lacking or having restricted civil act capacity, or persons with impaired perception and behavioral control, VBI shall obtain consent of one of the related persons in accordance with current law.

7. The transfer and disclosure of personal data

7.1. 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. Insurance agents duly authorized by VBI;
- c. Reinsurance enterprises;
- d. Enterprise providing ancillary insurance services;
- e. Third parties involved in the administration of insurance contracts and/or the handling of insurance benefit claims, including but not limited to: policyholders, insured persons, beneficiaries, and/or heirs or successors of any of the foregoing; claims assistance providers, healthcare facilities, medical professionals, repair workshops, valuation companies and our professional advisors;
- f. Contractors, service providers, or other third parties under any contract, agreement, or other commitment entered into between such third party and VBI for the purpose of supporting VBI's business operations or fulfilling VBI's obligations and responsibilities. Such third parties

may include, without limitation: reward program providers, gift suppliers, co-branding partners, loyalty program operators, advertisers, charitable organizations or non-profit entities; financial institutions, intermediary payment service providers, information technology service providers (software systems, etc.), cloud computing service providers, consulting firms, legal advisors, accountants, auditors, archiving and records management service providers, digital signature and electronic authentication service providers, postal services, printing services, and other services related to VBI's operations and/or the provision of any products or services offered by VBI to Customers;

g. Competent state authorities in Vietnam (including but not limited to the Ministry of Finance, investigative police authorities, the State Bank of Vietnam, inspection and audit bodies) or any other third party to whom VBI is permitted or required to disclose information pursuant to the laws and regulations of any jurisdiction;

h. Dispute resolution bodies, including: mediation centers; arbitration centers; courts; and enforcement authorities;

i. The Vietnam Insurance Association;

j. Any individual involved in exercising or maintaining any rights or obligations under the agreement(s) between the Customer and VBI;

k. Third parties with whom the Customer consents or VBI has a legal basis to share the Customer's personal data.

7.2. 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.

7.3. 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.

8. Transferring Personal Data abroad

8.1. 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.

8.2. 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.

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

9.1. Customers have the following rights:

a. To be informed about the processing of personal data;

b. To consent or refuse to consent, and to withdraw consent for the processing of personal data;

c. To access, rectify, or request rectification of personal data;

d. To request provision of, erasure of, or restriction of processing of personal data; to lodge an objection to the processing of personal data;

e. To lodge complaints, denunciations, initiate lawsuits, and claim compensation for damages in accordance with the law;

f. To request competent authorities or relevant agencies, organizations, or individuals involved in personal data processing to implement measures and solutions to protect their personal data as prescribed by law.

9.2. To the extent permitted by law, the Customer may exercise his/her rights by contacting VBI using the information provided in Article 13 of this BVDLCN.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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.

10. Personal Data Security Measures

10.1. 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.

10.2. 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).

11. Personal data storage

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

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

11.3. VBI stores Customer's personal data for the period necessary (at least 10 years) 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.

12. Modification

VBI may amend, update or adjust 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.

13. 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 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.