

Hà Nội, ngày 04 tháng 6 năm 2026

Số: 428 /QĐ-BVNT

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy tắc bảo vệ thông tin khách hàng của Bảo Việt Nhân thọ

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY BẢO VIỆT NHÂN THỌ

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15;

Căn cứ Điều lệ hiện hành của Tổng Công ty Bảo Việt Nhân thọ;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Pháp chế thuộc Trụ sở chính Tổng Công ty Bảo Việt Nhân thọ,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy tắc bảo vệ thông tin khách hàng của Tổng Công ty Bảo Việt Nhân thọ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định số 388/QĐ-BVNT ngày 14/6/2024. Quy tắc bảo vệ thông tin khách hàng có hiệu lực áp dụng kể từ ngày Quyết định này được ký ban hành.

Điều 3. Các Ông (Bà) trong Ban Giám đốc, Lãnh đạo quản lý các Khối chức năng, Trưởng các Phòng, Dự án thuộc Trụ sở chính Tổng Công ty Bảo Việt Nhân thọ, Giám đốc các Công ty Bảo Việt Nhân thọ thành viên và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các Công ty BVNT thành viên;
- Các Phòng thuộc TSC;
- Lưu: VT, Pháp chế.



Trần Thị Diệu Hằng

QUY TẮC BẢO VỆ THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

(Ban hành kèm theo Quyết định: **448** /QĐ-BVNT ngày **04/6/2026**)

Bảo Việt Nhân thọ - thành viên của Tập đoàn Tài chính – Bảo hiểm Bảo Việt, là công ty bảo hiểm nhân thọ tiên phong khai mở và đồng hành cùng thị trường bảo hiểm nhân thọ Việt Nam. Trong hoạt động kinh doanh, Bảo Việt Nhân thọ luôn đặt mục tiêu Khách hàng là trung tâm, tôn trọng và cam kết tuân thủ quy định pháp luật liên quan đến vấn đề bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Bằng việc ban hành QUY TẮC BẢO VỆ THÔNG TIN KHÁCH HÀNG (“QUY TẮC”), Bảo Việt Nhân thọ thực hiện trách nhiệm công khai tới Khách hàng (được hiểu là chủ thể dữ liệu cá nhân bao gồm: bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm, người thụ hưởng và những chủ thể có liên quan trong hợp đồng bảo hiểm và các Khách hàng tiềm năng có quan tâm đến sản phẩm, dịch vụ của Bảo Việt Nhân thọ) những nội dung sau:

I – GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VÀ HIỆU LỰC ÁP DỤNG

1.1. **“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. Dữ liệu cá nhân bao gồm dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo quy định của pháp luật. Dữ liệu cá nhân tại QUY TẮC này được hiểu là bao gồm cả thông tin của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

1.2. **“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.

1.3 **“Bảo Việt Nhân thọ”** bao gồm Trụ sở chính Tổng Công ty Bảo Việt Nhân thọ và các Công ty Bảo Việt Nhân thọ thành viên hạch toán phụ thuộc/Chi nhánh Bảo Việt Nhân thọ.

1.4. **“Các công ty trong hệ sinh thái của Tập đoàn Bảo Việt”** được hiểu là Công ty mẹ Tập đoàn Bảo Việt và các Công ty con, Công ty liên kết của Tập đoàn Bảo Việt. Công ty con và Công ty liên kết được công bố công khai trên trang thông tin điện tử của Tập đoàn Bảo Việt tại địa chỉ <https://www.baoviet.com.vn>.

Để làm rõ hơn, các từ ngữ nào chưa được giải thích tại QUY TẮC này sẽ được hiểu và áp dụng theo pháp luật Việt Nam.

1.5. QUY TẮC này có hiệu lực kể từ thời điểm ghi nhận trên Quyết định ban hành.

II – MỤC ĐÍCH THU THẬP, XỬ LÝ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

2.1. Dữ liệu cá nhân của Khách hàng sau khi thu thập theo quy định tại QUY TẮC này được Bảo Việt Nhân thọ sử dụng cho một, một số hoặc toàn bộ các mục đích xử lý dữ liệu cá nhân, bao gồm:

2.1.1. Cung cấp sản phẩm bảo hiểm của Bảo Việt Nhân thọ, thực hiện hợp đồng bảo hiểm theo Giấy yêu cầu bảo hiểm/Yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm của Khách hàng, cụ thể bao gồm:

- Tư vấn, giới thiệu sản phẩm bảo hiểm, thu xếp giao kết hợp đồng bảo hiểm, cung cấp thông tin để thực hiện kiểm tra sức khỏe, đánh giá rủi ro, phát hành hợp đồng bảo hiểm.

- Thực hiện tính toán phí bảo hiểm, tái bảo hiểm, trích lập dự phòng nghiệp vụ, thay đổi điều kiện hợp đồng, thay đổi thông tin khách hàng, nhắc đóng phí bảo hiểm, thu phí bảo hiểm, gửi các loại thông báo của hợp đồng, chăm sóc khách hàng, giám định bồi thường, giải quyết quyền lợi bảo hiểm, khôi phục hiệu lực hợp đồng và các công việc khác nhằm mục đích thực hiện hợp đồng bảo hiểm.

2.1.2. Thực hiện nghĩa vụ, trách nhiệm của Khách hàng và Bảo Việt Nhân thọ đối với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền và theo quy định pháp luật.

2.1.3. Chuyển giao dữ liệu cá nhân đã được thu thập phù hợp với quy định pháp luật cho Bên xử lý dữ liệu cá nhân/Bên thứ ba lưu trữ hoặc phân tích phục vụ hoạt động kinh doanh của Bảo Việt Nhân thọ theo quy định pháp luật (Trong trường hợp này Bảo Việt Nhân thọ và Bên xử lý dữ liệu cá nhân/Bên thứ ba đã có Thỏa thuận chuyển giao dữ liệu cá nhân trong đó quy định trách nhiệm bảo vệ dữ liệu của Bên xử lý dữ liệu cá nhân/Bên thứ ba theo quy định pháp luật).

2.1.4. Giới thiệu sản phẩm, dịch vụ của các Công ty trong hệ sinh thái của Tập đoàn Bảo Việt.

2.1.5. Giới thiệu sản phẩm, dịch vụ và hoạt động có tính chất thương mại khác.

2.2. Để thực hiện các Mục đích nêu tại Mục 2.1, Bảo Việt Nhân thọ được phép ủy quyền, thuê, chuyển giao dữ liệu cá nhân cho Bên xử lý dữ liệu cá nhân/Bên thứ ba (ghi nhận trong văn bản xác nhận của Khách hàng hoặc thỏa thuận/hợp đồng giữa Khách hàng và Bảo Việt Nhân thọ) thực hiện việc thu thập, xử lý dữ liệu cá nhân, trên cơ sở xác lập thỏa thuận có nêu rõ phạm vi, trách nhiệm của Bảo Việt Nhân thọ, Bên xử lý dữ liệu cá nhân/Bên thứ ba trong việc bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật.

2.3. Các mục đích thu thập, xử lý dữ liệu cá nhân cụ thể của từng đối tượng Khách hàng sẽ được ghi nhận trong văn bản xác nhận của Khách hàng hoặc thỏa thuận/hợp đồng giữa Khách hàng và Bảo Việt Nhân thọ để Khách hàng biết và thể hiện sự đồng ý hoặc không đồng ý xử lý dữ liệu cá nhân của mình theo quy định pháp luật.

III – PHẠM VI DỮ LIỆU CÁ NHÂN ĐƯỢC XỬ LÝ

Tùy thuộc vào từng giao dịch với Bảo Việt Nhân thọ mà Khách hàng yêu cầu/quan tâm, dữ liệu cá nhân mà Bảo Việt Nhân thọ xử lý (phạm vi sử dụng dữ liệu) có thể bao gồm:

3.1. Dữ liệu cá nhân cơ bản bao gồm:

- Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
- Ngày, tháng, năm sinh;
- Giới tính;
- Nơi đăng ký thường trú, nơi đăng ký tạm trú, nơi ở hiện tại, địa chỉ liên hệ;
- Số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số căn cước công dân, số định danh cá nhân, số hộ chiếu;
- Quốc tịch;
- Hình ảnh của cá nhân;
- Tình trạng hôn nhân;
- Thông tin về mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con, vợ, chồng);
- Các dữ liệu cá nhân cơ bản khác mà khách hàng phải cung cấp theo quy định pháp luật.

3.2. Dữ liệu cá nhân nhạy cảm bao gồm:

- Tình trạng sức khỏe
- Dữ liệu sinh trắc học;
- Hình ảnh thẻ căn cước, thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân;
- Lịch sử giao dịch bảo hiểm của khách hàng tại tổ chức cung ứng dịch vụ bảo hiểm; Thông tin tài chính;
- Dữ liệu cá nhân nhạy cảm khác cần thiết cho việc giao kết, thực hiện Hợp đồng bảo hiểm của Khách hàng với Bảo Việt Nhân thọ theo quy định pháp luật.

3.3. Tùy vào từng giao dịch cụ thể, phạm vi/loại dữ liệu cá nhân cụ thể được thu thập, xử lý sẽ được nêu trong văn bản xác nhận hoặc thỏa thuận, hợp đồng giữa Khách hàng và Bảo Việt Nhân thọ để Khách hàng biết và thể hiện sự lựa chọn đồng ý hoặc không đồng ý thu thập, xử lý đối với các dữ liệu cá nhân của mình theo quy định của pháp luật.

IV - BIỆN PHÁP BẢO VỆ, BẢO ĐẢM AN TOÀN DỮ LIỆU CÁ NHÂN

4.1. Tùy vào mục đích xử lý dữ liệu cá nhân cụ thể đã được thông báo và Khách hàng đã đồng ý, Bảo Việt Nhân thọ sẽ tiến hành các hoạt động nghiệp vụ liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân phù hợp với các quy định pháp luật. Việc xử lý có thể được thực hiện thông qua hệ thống máy tính, phần mềm, các thuật toán, bằng văn bản, lời nói hoặc hình thức khác phù hợp.

4.2. Để bảo vệ, đảm bảo an toàn dữ liệu cá nhân, thông tin của người tiêu dùng, Bảo Việt Nhân thọ áp dụng các biện pháp kỹ thuật quản lý phù hợp để bảo vệ an toàn dữ liệu cá nhân, thông tin của người tiêu dùng trong suốt quá trình thu thập, lưu trữ và xử lý dữ liệu cá nhân. Bảo Việt Nhân thọ triển khai các cơ chế kiểm soát truy cập phân quyền và giám sát hệ thống nhằm ngăn ngừa các hành vi truy cập, sử dụng, chỉnh sửa, cập nhật, hủy bỏ thông tin trái phép.

4.3. Bảo Việt Nhân thọ thiết lập quy trình tiếp nhận và xử lý kịp thời các phản ánh, khiếu nại liên quan tới việc sử dụng dữ liệu cá nhân sai mục đích. Khi xảy ra sự cố ảnh hưởng tới dữ liệu cá nhân, Bảo Việt Nhân thọ thực hiện thông báo cho cơ quan có thẩm quyền và triển khai các biện pháp khắc phục theo quy định pháp luật để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Khách hàng và của Bảo Việt Nhân thọ.

V - THỜI HẠN XỬ LÝ, LƯU TRỮ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Bảo Việt Nhân thọ thực hiện lưu trữ và xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng kể từ thời điểm dữ liệu được cung cấp, thu thập cho đến khi Hợp đồng/Thỏa thuận của Khách hàng với Bảo Việt Nhân thọ chấm dứt và/hoặc đến khi hết thời hạn lưu trữ, xử lý theo quy định của pháp luật đối với từng loại dữ liệu cá nhân.

VI – THÔNG BÁO THỰC HIỆN QUYỀN CỦA CHỦ THỂ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Các quyền của Khách hàng với tư cách là Chủ thể dữ liệu cá nhân theo quy định tại Điều 4 Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15, Điều 20 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 (và các văn bản sửa đổi/bổ sung/thay thế) được thực hiện như sau:

6.1. Đối với quyền được biết, đồng ý hoặc không đồng ý xử lý dữ liệu cá nhân:

- Tại thời điểm bắt đầu thực hiện các giao dịch với Bảo Việt Nhân thọ, Bảo Việt Nhân thọ sẽ thông báo tới Khách hàng về các dữ liệu cá nhân cần được xử lý, phạm vi và mục đích xử lý dữ liệu cá nhân để Khách hàng biết và thể hiện sự đồng ý hoặc không

đồng ý theo quy định pháp luật (thể hiện tại trong văn bản xác nhận của Khách hàng hoặc thỏa thuận/hợp đồng giữa Khách hàng và Bảo Việt Nhân thọ).

- Trong quá trình thực hiện các giao dịch giữa Khách hàng và Bảo Việt Nhân thọ, nếu phát sinh việc xử lý dữ liệu cá nhân cho các mục đích khác, Bảo Việt Nhân thọ sẽ gửi thông báo và xin sự đồng ý của Khách hàng theo quy định pháp luật.

6.2. Đối với quyền rút lại sự đồng ý, hạn chế, gửi yêu cầu phản đối, xem/kiểm tra, chỉnh sửa/cập nhật hoặc yêu cầu chỉnh sửa/cập nhật, yêu cầu cung cấp, xóa/hủy, xử lý dữ liệu cá nhân:

* Khi phát sinh các yêu cầu rút lại sự đồng ý cho phép xử lý dữ liệu cá nhân, hạn chế xử lý dữ liệu cá nhân, phản đối xử lý dữ liệu cá nhân, Khách hàng gửi yêu cầu tới Bảo Việt Nhân thọ thông qua phương thức tại Mục VIII QUY TẮC này.

- Trong thời hạn 02 ngày làm việc, Bảo Việt Nhân thọ sẽ gửi thông báo tiếp nhận yêu cầu qua hình thức mà Khách hàng đã gửi yêu cầu.

- Trong thời hạn 15 ngày làm việc (trừ trường hợp xử lý dữ liệu cá nhân không cần sự đồng ý của chủ thể dữ liệu cá nhân theo quy định tại Điều 19 Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và quy định pháp luật khác), Bảo Việt Nhân thọ sẽ xem xét và thực hiện các yêu cầu của Khách hàng.

- Trường hợp cần yêu cầu Bên xử lý dữ liệu cá nhân/Bên thứ ba thực hiện các yêu cầu xử lý dữ liệu của Khách hàng thì thời gian thực hiện có thể phát sinh tối đa 20 ngày làm việc. Tùy theo tính chất, mức độ phức tạp của yêu cầu, trường hợp cần gia hạn thời gian xử lý thì kéo dài thêm tối đa một lần gia hạn tối đa 15 ngày làm việc và việc gia hạn hoặc các phát sinh có liên quan sẽ được thông báo tới Khách hàng.

* Đối với việc thực hiện các quyền xem/kiểm tra, chỉnh sửa/cập nhật, yêu cầu cung cấp, xóa/hủy dữ liệu cá nhân và các quyền khác: Bảo Việt Nhân thọ thực hiện yêu cầu của Khách hàng theo quy định pháp luật.

* Khi giải quyết các yêu cầu của Khách hàng, Bảo Việt Nhân thọ có thể sẽ cần thông báo/trao đổi trực tiếp về các rủi ro, thiệt hại không mong muốn có khả năng xảy ra khi xử lý yêu cầu của Khách hàng (bao gồm cả trường hợp thực hiện quyền rút lại sự đồng ý, hạn chế, phản đối, xóa, hủy dữ liệu dẫn đến hợp đồng bảo hiểm của Khách hàng có thể chấm dứt hiệu lực trước thời hạn và Bảo Việt Nhân thọ sẽ trả giá trị giải ước theo quy định của điều khoản hợp đồng – nếu có).

* Bảo Việt Nhân thọ không thực hiện yêu cầu của Khách hàng về xóa, hủy dữ liệu cá nhân trong các trường hợp quy định tại Điều 19 của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân hoặc việc xóa, hủy dữ liệu cá nhân vi phạm quy định tại khoản 3 Điều 4 của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân hoặc các trường hợp không được thực hiện khác khác theo quy định pháp luật.

6.3. Đối với các quyền khác của chủ thể (quyền khiếu nại, yêu cầu bồi thường, yêu cầu thực hiện các biện pháp, giải pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân của mình): Khách hàng vui lòng gửi yêu cầu qua thư điện tử/điện thoại của Tổng đài Chăm sóc khách hàng hoặc gửi văn bản tới các chi nhánh/trụ sở chính của Bảo Việt Nhân thọ.

VII – MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM

7.1. Bảo Việt Nhân thọ không chịu trách nhiệm với các thiệt hại phát sinh từ việc Khách hàng tự ý cung cấp dữ liệu cá nhân cho bên thứ ba ngoài phạm vi kiểm soát của Bảo Việt Nhân thọ hoặc không tuân thủ các khuyến nghị bảo mật. Bảo Việt Nhân thọ cũng không chịu trách nhiệm đối với các sự cố phát sinh do lỗi từ việc Khách hàng để lộ dữ liệu cá nhân khi đăng nhập hoặc sử dụng thiết bị, mạng không an toàn.

Trong phạm vi pháp luật cho phép, Bảo Việt Nhân thọ được miễn trừ trách nhiệm đối với các sự cố phát sinh từ nguyên nhân bất khả kháng. Tuy nhiên, Bảo Việt Nhân thọ cam kết nỗ lực tối đa để phối hợp khắc phục hậu quả, giảm thiểu thiệt hại và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của Khách hàng theo quy định pháp luật.

7.2. Bảo Việt Nhân thọ không chịu trách nhiệm với việc chuyển giao dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo yêu cầu chính thức bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

VIII - LIÊN HỆ VỚI CHÚNG TÔI

Nếu Khách hàng có bất kỳ thắc mắc, yêu cầu hoặc khiếu nại liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân theo QUY TẮC này hoặc Khách hàng có nhu cầu chỉnh sửa, cập nhật dữ liệu cá nhân, xin vui lòng liên hệ với Bảo Việt Nhân thọ theo phương thức sau:

- Trụ sở các Công ty Bảo Việt Nhân thọ thành viên/Chi nhánh của Bảo Việt Nhân thọ tại tất cả các tỉnh thành trên toàn quốc. Khách hàng có thể tra cứu địa chỉ cụ thể tại website: <http://www.baovietnhantho.com.vn>.

- Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: baovietnhantho@baoviet.com.vn

- Gọi điện thoại đến Tổng đài Chăm Sóc Khách Hàng: *1166/18006966/1900558899 nhánh số 4.

Khách hàng có thể tham khảo thông tin liên hệ tại mục “Liên Hệ” trên website: <http://www.baovietnhantho.com.vn> hoặc để lại thông tin tại chatbot trên fanpage/zalo của Báo Việt Nhân thọ.

