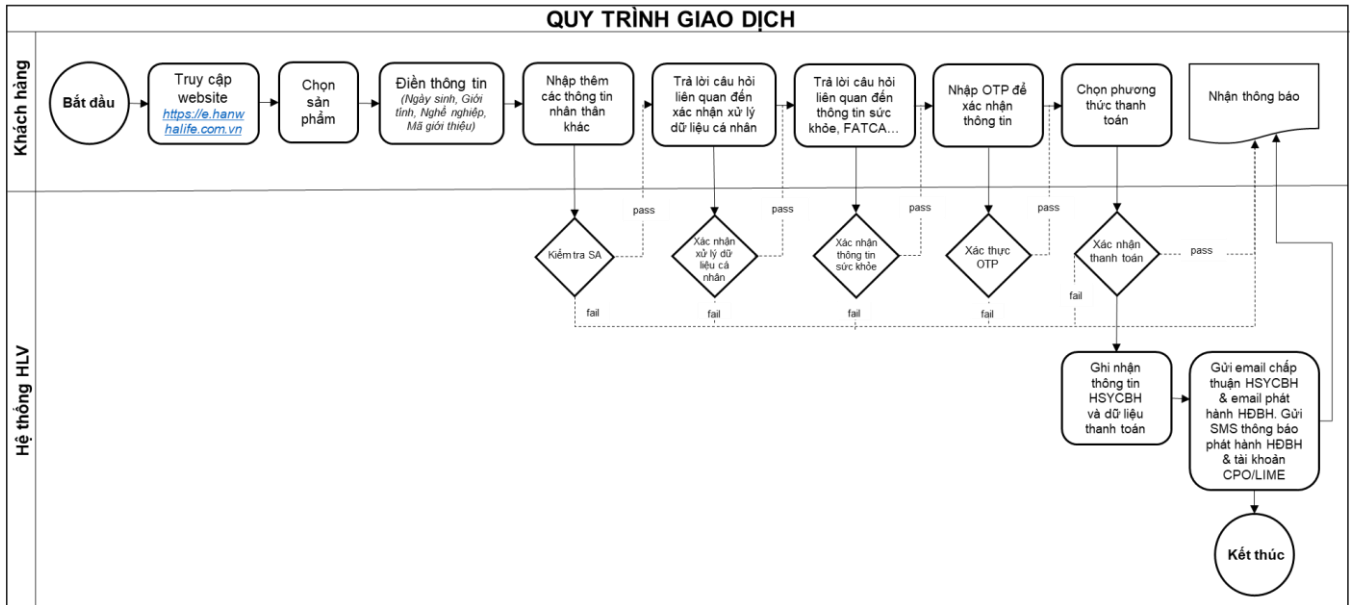


QUY TRÌNH PHÂN PHỐI SẢN PHẨM, DỊCH VỤ BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG TOÀN PHẦN

I. Quy trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ bảo hiểm trên môi trường mạng toàn phần

1. Lưu đồ:



2. Diễn giải:

Bước 1: Khách hàng truy cập vào website bán hàng trực tuyến (<https://e.hanwhalife.com.vn>) của Công ty TNHH Bảo Hiểm Hanwha Life Việt Nam (“**Hanwha Life Việt Nam**”), xem và lựa chọn sản phẩm bảo hiểm phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

Bước 2: Khách hàng điền thông tin Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm (HSYCBH).

Bước 3: Khách hàng trả lời các câu hỏi liên quan đến việc xác nhận xử lý dữ liệu cá nhân & các câu hỏi thẩm định về sức khỏe.

Bước 4: Khách hàng kiểm tra lại thông tin Bên mua bảo hiểm (đồng thời là Người được bảo hiểm) đã điền trên HSYCBH và xác nhận thông tin bằng phương thức OTP.

Bước 5: Khách hàng xác thực thông tin bằng cách nhập mã OTP được gửi qua SMS tới số điện thoại khách hàng đã đăng ký trong HSYCBH.

Bước 5: Khách hàng thanh toán trên hệ thống thanh toán trực tuyến của Hanwha Life:

- Thẻ tín dụng Visa/Master/JCB; hoặc
- Thẻ ATM nội địa Napas; hoặc
- Thanh toán qua ví điện tử; hoặc
- Thanh toán chuyển khoản.

Bước 6: Sau khi thanh toán thành công, hệ thống sẽ ghi nhận và thông báo HSYCBH đã được nộp thành công và đang được xử lý.

Bước 7: Sau khi Hanwha Life Việt Nam hoàn tất xử lý, khách hàng sẽ nhận được bộ Hợp đồng điện tử, Xác nhận thanh toán trực tuyến và các thông tin cần thiết qua email khách hàng điền trong HSYCBH.

II. Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp

1. Giải quyết khiếu nại

Hanwha Life Việt Nam có quy trình hoạt động để giải quyết khiếu nại của khách hàng. Theo đó, nếu có bất kỳ thắc mắc, khiếu nại nào có liên quan đến sản phẩm, dịch vụ của Hanwha Life Việt Nam, Khách hàng có thể liên hệ **Tổng đài Hanwha Life Việt Nam** tại **Hotline: 1900-55-55-22** hoặc ***5522** hoặc địa chỉ email: customer.service@hanwhalife.com.vn.

2. Giải quyết tranh chấp

Hanwha Life Việt Nam có trách nhiệm tiếp nhận tranh chấp, khiếu nại và hỗ trợ Khách hàng giải quyết các khiếu nại về chất lượng sản phẩm, dịch vụ mà Hanwha Life Việt Nam cung cấp. Khi phát sinh tranh chấp, Hanwha Life Việt Nam đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của Khách hàng vào chất lượng dịch vụ của Hanwha Life Việt Nam.

III. Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng

Vui lòng tham khảo chính sách chi tiết tại:

<https://www.hanwhalife.com.vn/vi/page/bao-mat-thong-tin.html>