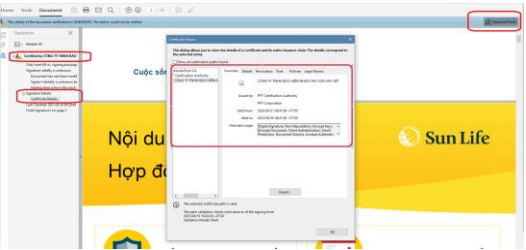



CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ HỢP ĐỒNG ĐIỆN TỬ
Dành cho Khách hàng

STT	Phân loại	Câu hỏi	Trả lời	Minh họa
1	Câu hỏi liên quan đến dịch vụ	Làm sao để tôi có thể đăng ký để nhận được Hợp đồng bảo hiểm điện tử?	Nếu Quý khách có Hợp đồng bảo hiểm được phát hành kể từ ngày 23/06/2021 sẽ được cấp và tải toàn bộ Hợp đồng bảo hiểm điện tử qua Ứng dụng my Sun Life. Sau khi đăng nhập my Sun Life, Quý khách vui lòng chọn "Chấp nhận" Biên bản bàn giao Hợp đồng bảo hiểm điện tử để nhận bộ Hợp đồng điện tử	
2	Câu hỏi liên quan đến dịch vụ	Trường hợp tôi không có nhu cầu nhận bộ Hợp đồng bảo hiểm điện tử ngay từ khi điền Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm thì làm thế?	Hợp đồng bảo hiểm điện tử được mặc định cung cấp cho tất cả các Khách hàng nhằm mang lại sự tiện ích trong việc tra cứu và lưu trữ Hợp đồng bảo hiểm. Trường hợp Quý khách có nhu cầu nhận thêm Hợp đồng bảo hiểm giấy, Quý khách sẽ chọn tại mục 6-Nhận thêm Bộ hợp đồng giấy trên Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm	
3	Câu hỏi liên quan đến dịch vụ	Tôi đang sử dụng Hợp đồng bảo hiểm điện tử nhưng cần Hợp đồng bảo hiểm giấy để dùng vào mục đích cá nhân thì làm thế nào?	Quý khách có thể yêu cầu cấp Hợp đồng bảo hiểm giấy vào bất kỳ lúc nào bằng việc điền vào Phiếu yêu cầu và nộp về Công ty.	
4	Câu hỏi liên quan đến dịch vụ	Tôi có thể yêu cầu cấp lại bộ Hợp đồng bảo hiểm giấy lần 2 không? Thủ tục thế nào?	Bộ Hợp đồng bảo hiểm giấy chỉ in 1 lần, Quý khách có thể yêu cầu cấp lại Phó bản của hợp đồng bằng cách điền và gửi Phiếu yêu cầu "Cấp lại phó bản" đến Công ty.	
5	Câu hỏi liên quan đến dịch vụ	Vì sao tôi nhận quá nhiều email và tin nhắn liên quan đến việc phát hành Hợp đồng bảo hiểm của tôi?	Nhằm mang đến những trải nghiệm tốt nhất cho Quý khách, Sun Life Việt Nam sẽ gửi thư điện tử và tin nhắn Chúc mừng Hợp đồng được phát hành để đảm bảo Quý khách có thể nhận được thông báo kịp thời và đầy đủ dưới mọi hình thức. Trường hợp Quý khách cần bất kỳ hỗ trợ nào khác, Quý khách có thể trao đổi trực tiếp với nhân viên Chăm sóc Khách hàng của Sun Life Việt Nam thông qua cuộc gọi Chúc mừng Hợp đồng.	
6	Câu hỏi liên quan đến dịch vụ	Sau khi nhận được Hợp đồng bảo hiểm điện tử, Tôi muốn thay đổi/cập nhật thông tin thì có thể thực hiện qua các kênh nào?	Quý khách vẫn có thể tiến hành thay đổi/cập nhật thông tin bằng cách điền phiếu yêu cầu và gửi về Sun Life Việt Nam. Trường hợp cần trao đổi thêm, Quý khách vui lòng liên hệ Tổng đài Chăm sóc Khách hàng số 1800 1786 (miễn cước), hoặc gửi e-mail đến địa chỉ Dichvu.Khachhang@sunlife.com	
7	Câu hỏi liên quan đến dịch vụ	Tôi đang tham gia sản phẩm Sun Sống Sung túc của Công ty nhưng tôi không nhận được Thư Thông báo kết quả giao dịch Hợp đồng bảo hiểm bằng bản giấy?	Với hợp đồng bảo hiểm điện tử của sản phẩm SUN - Sống Sung Túc, Quý khách vui lòng truy cập vào ứng dụng để xem giá trị các quỹ bất kỳ lúc nào, tuy nhiên giá sẽ cập nhật vào thứ 5 hàng tuần	
8	Câu hỏi liên quan đến dịch vụ	Tôi có mua sản phẩm Nâng bước con yêu trước đây có nhận được Giấy chứng nhận quyền lợi khuyến học kèm theo bộ hợp đồng. Nay nếu có hợp đồng điện tử rồi thì Tôi còn nhận riêng giấy này không?	Kể từ khi áp dụng quy trình phát hành Hợp đồng điện tử, sản phẩm Nâng bước con yêu sau khi phát hành sẽ không còn cấp riêng giấy chứng nhận quyền lợi khuyến học. Tuy nhiên, quyền lợi vẫn được thể hiện và có hiệu lực như trên điều khoản	

STT	Phân loại	Câu hỏi	Trả lời	Minh họa
9	Câu hỏi liên quan đến dịch vụ	Nếu như Hợp đồng điện tử chỉ lưu trữ tại my Sun Life, khi không may tôi tử vong, người thân trong gia đình tôi không vào được my Sun Life thì có thể tìm Hợp đồng ở đâu?	Ngoài việc tra cứu bộ Hợp đồng bảo hiểm điện tử trên my Sun Life, Quý khách có thể tải bộ Hợp đồng bảo hiểm điện tử để lưu trữ bất kỳ khi nào. Khi có yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm, Quý khách (hoặc người thân) chỉ cần nộp Giấy yêu cầu, các bằng chứng về sự kiện bảo hiểm và các chứng từ cần thiết khác mà không cần nộp bộ hợp đồng.	
10	Câu hỏi liên quan đến kỹ thuật	Hợp đồng bảo hiểm điện tử được áp dụng cho các sản phẩm nào?	Hiện tại Hợp đồng bảo hiểm điện tử được áp dụng cho tất cả các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ của Sun Life Việt Nam, trừ sản phẩm SUN - Bạn Đồng Hành được bán qua ứng dụng Timo sẽ được triển khai Hợp đồng bảo hiểm điện tử ở các giai đoạn sau.	
11	Câu hỏi liên quan đến kỹ thuật	Tôi được tải Hợp đồng bảo hiểm điện tử bao nhiêu lần và Hợp đồng lưu trữ trong bao lâu?	Hợp đồng bảo hiểm điện tử sẽ được lưu trữ tại my Sun Life trong suốt thời gian Hợp đồng còn hiệu lực nên Quý khách có thể đăng nhập và tải bất kỳ lúc nào cần.	
12	Câu hỏi liên quan đến kỹ thuật	Nếu Tôi không chọn "Chấp nhận" tại màn hình Biên nhận bàn giao hợp đồng điện tử thì có nhận được bộ Hợp đồng bảo hiểm điện tử không? Thời gian hiển thị thông báo trên My Sun Life để tôi biết có Hợp đồng bảo hiểm điện tử là trong bao lâu?	Nếu Quý khách không chọn "Chấp nhận" Biên nhận bàn giao hợp đồng điện tử thì mặc định vẫn sẽ có bộ hợp đồng điện tử. Thông báo trên my Sun Life cho Khách hàng biết có hợp đồng điện tử được hiển thị đến khi thông tin Biên nhận bàn giao hợp đồng được cập nhật vào hệ thống (Biên nhận bàn giao hợp đồng điện tử hoặc Biên nhận bàn giao hợp đồng giấy tùy vào thời điểm nào đến trước)	
13	Câu hỏi liên quan đến kỹ thuật	Trên Hợp đồng bảo hiểm điện tử của tôi có những thông tin gì? Có gì khác so với Hợp đồng bảo hiểm giấy trước đây không?	Hợp đồng bảo hiểm điện tử của Quý khách sẽ có các thông tin giống như bộ Hợp đồng bảo hiểm giấy như sau: * Giấy chứng nhận bảo hiểm * Bảng minh họa sản phẩm * Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm chính * Quy tắc và điều khoản sản phẩm chính * Chữ ký số của công ty Sun Life Việt Nam Tài liệu khác: (tùy thuộc vào từng Hợp đồng bảo hiểm) * Thư xác nhận chữ ký điện tử * Phiếu yêu cầu điều chỉnh * Tờ khai sức khỏe	
14	Câu hỏi liên quan đến kỹ thuật	Trường hợp tôi có tham gia thêm sản phẩm bảo hiểm bổ sung thì Hợp đồng bảo hiểm điện tử có đính kèm Quy tắc và điều khoản của Sản phẩm này không?	Hợp đồng bảo hiểm điện tử có đính kèm đầy đủ Quy tắc và điều khoản của Sản phẩm bảo hiểm bổ sung tương ứng với sản phẩm mà Quý khách đã tham gia.	
15	Câu hỏi liên quan đến kỹ thuật	Trường hợp Tôi có nhiều Hợp đồng bảo hiểm với Sun Life Việt Nam cùng lúc thì có thông báo nào để nhắc tôi tải đầy đủ các Hợp đồng bảo hiểm điện tử của mình?	Trường hợp Quý khách có nhiều bộ hợp đồng thì trên màn hình chúc mừng hợp đồng sẽ liệt kê nhiều số hợp đồng, Quý khách vui lòng chọn từng hợp đồng để xác nhận Biên bản bàn giao Hợp đồng điện tử. Màn hình sẽ không còn xuất hiện nếu tất cả hợp đồng đã được xác nhận Biên nhận bàn giao hợp đồng điện tử.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Chúc mừng hợp đồng bảo hiểm 8000000001, 8000000002 của Quý Khách đã được phát hành. Để nhận trực tuyến bộ hợp đồng, Quý khách vui lòng nhấp vào số hợp đồng trên.</p> </div>

STT	Phân loại	Câu hỏi	Trả lời	Minh họa
16	Câu hỏi liên quan đến quy trình	Tôi nộp Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm và đóng phí đầy đủ trước ngày 23/06/2021 và được phát hành Hợp đồng vào ngày 23/06/2021 nhưng vì sao chưa nhận được bộ Hợp đồng bảo hiểm điện tử như Công ty thông báo?	Hợp đồng bảo hiểm điện tử được Sun Life Việt Nam chính thức triển khai cho các Hợp đồng bảo hiểm phát hành từ ngày 23/06/2021. Quý khách vui lòng tải ứng dụng my Sun Life để nhận được thông báo về Hợp đồng bảo hiểm điện tử và có thể tải Hợp đồng bảo hiểm điện tử bất kỳ khi nào cần.	
17	Câu hỏi liên quan đến quy trình	Khi nào Tôi có thể biết được Hợp đồng bảo hiểm điện tử đã được phát hành?	Khi Hợp đồng bảo hiểm được phát hành, Quý khách sẽ nhận được thư điện tử và tin nhắn thông báo chúc mừng Hợp đồng bảo hiểm đã phát hành. Quý khách vui lòng thực hiện theo hướng dẫn để tải ứng dụng my Sun Life để xem thông tin bộ Hợp đồng bảo hiểm	
18	Câu hỏi liên quan đến quy trình	Nếu Tôi không đăng ký địa chỉ thư điện tử ngay từ khi làm Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm thì làm thế nào Tôi có thể biết Hợp đồng bảo hiểm đã được phát hành?	Khi hợp đồng bảo hiểm được phát hành, công ty sẽ thông báo đến Quý khách qua địa chỉ thư điện tử và số điện thoại liên lạc Quý khách đã cung cấp trên Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm. Do đó, trường hợp Quý khách không đăng ký thư điện tử, Quý khách có thể tham khảo trên nội dung tin nhắn thông báo để truy cập vào my Sun Life xem và xác nhận bộ hợp đồng điện tử trên my Sun Life.	
19	Câu hỏi liên quan đến quy trình	Làm thế nào tôi có thể đăng nhập ứng dụng My Sun Life và nhận Biên nhận bàn giao hợp đồng điện tử?	Quý khách có thể tải Ứng dụng my Sun Life qua Apps Store dành cho Khách hàng sử dụng hệ điều hành IOS hoặc CH Play dành cho Khách hàng sử dụng hệ điều hành Android. Ngoài ra, Khách hàng có thể đăng ký my Sun Life qua website: https://www.sunlife.com.vn/ . Sau khi tải và đăng ký sử dụng ứng dụng my Sun Life, Quý khách vui lòng bấm chọn Thông báo nhận bộ Hợp đồng bảo hiểm trực tuyến trên ứng dụng.	
20	Câu hỏi liên quan đến quy trình	Tôi có yêu cầu nhận thêm bộ hợp đồng giấy nhưng muốn xác nhận bằng Biên nhận bàn giao hợp đồng điện tử có được không?	Quý khách vẫn xác nhận được bằng Biên nhận bàn giao hợp đồng điện tử nếu tải và đăng ký sử dụng ứng dụng my Sun Life, sau đó bấm chọn Thông báo nhận bộ hợp đồng bảo hiểm trực tuyến sau khi tải và đăng ký sử dụng ứng dụng my Sun Life	
21	Câu hỏi liên quan đến quy trình	Trong trường hợp tôi điều chỉnh phí trong 21 ngày thì Hợp đồng điện tử có được cập nhật lại ko?	Trường hợp Quý khách có những yêu cầu thay đổi quyền lợi của hợp đồng trong 21 ngày dẫn đến việc thay đổi phí như thay đổi Số tiền bảo hiểm, thêm/bớt sản phẩm bảo hiểm bổ sung, Sun Life Việt Nam sẽ gửi Thư xác nhận bản giấy cho Quý khách. Thông tin trên bộ Hợp đồng bảo hiểm điện tử sẽ không thay đổi.	
22	Câu hỏi liên quan đến tính pháp lý	Tôi muốn biết hiệu lực pháp lý của chữ ký số trên Hợp đồng bảo hiểm điện tử như thế nào?	Hợp đồng bảo hiểm điện tử của Sun Life Việt Nam sử dụng chữ ký số, được chứng thực bởi FPT. Do đó, chữ ký số trên Hợp đồng là đầy đủ giá trị pháp lý theo Điều 8 Nghị định 130/2018/NĐ-CP ngày 27/9/2018 quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số.	

STT	Phân loại	Câu hỏi	Trả lời	Minh họa
23	Câu hỏi liên quan đến tính pháp lý	Bằng cách nào Tôi có thể kiểm tra chữ ký số trên Hợp đồng bảo hiểm điện tử?	<p>Quý khách có thể dùng 1 trong 2 cách sau để kiểm tra chữ ký số trên Hợp đồng bảo hiểm điện tử của Sun Life Việt Nam:</p> <p>* Cách 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quý khách vui lòng chọn double click vào phần "Signature Panel" ở góc trên bên phải màn hình. - Trong danh mục bên trái, double click vào chữ ký số cần kiểm tra và chọn "Signature Details". - Chọn "Certificate Details" để xem chi tiết về trạng thái chữ ký số trên Hợp đồng <p>* Cách 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quý khách vui lòng chọn double click trực tiếp vào phần "Chữ ký số" trên trang Nội dung Hợp đồng bảo hiểm điện tử. - Trong ô hiển thị "Signature validation status", chọn "Signature Properties". - Chọn "Show Signer's Certificate" để xem chi tiết về trạng thái chữ ký số trên Hợp đồng 	<p>* Cách 1:</p>  <p>* Cách 2:</p> 
24	Câu hỏi liên quan đến tính pháp lý	Việc sử dụng Hợp đồng bảo hiểm điện tử có ảnh hưởng gì đến quyền lợi bảo hiểm của tôi không?	Hợp đồng bảo hiểm điện tử là hình thức phát hành hợp đồng mới của Sun Life Việt Nam nhằm mang lại tiện ích cho Quý khách trong việc quản lý Hợp đồng bảo hiểm của mình. Vì vậy, việc sử dụng Hợp đồng bảo hiểm điện tử hoàn toàn không có ảnh hưởng gì đến quyền lợi bảo hiểm của Quý khách.	
25	Câu hỏi liên quan đến tính pháp lý	Hợp đồng điện tử có giá trị pháp lý như hợp đồng giấy không?	Hợp đồng bảo hiểm điện tử của Sun Life Việt Nam sử dụng chữ ký số, được chứng thực bởi FPT. Chữ ký số trên Hợp đồng là đầy đủ giá trị pháp lý theo Điều 8 Nghị định 130/2018/NĐ-CP ngày 27/9/2018 quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số. Vì vậy, Hợp đồng điện tử có giá trị pháp lý như hợp đồng giấy.	