

STT	Phân loại	Câu hỏi	Trả lời
1	Đăng ký dễ dàng	Quy trình đăng ký tài khoản my Sun Life là gì?	<p>Khi HĐBH được phát hành, Sun Life sẽ thông báo qua SMS đến số điện thoại Quý khách đã đăng ký. Quý khách có thể tải ứng dụng my Sun Life và chọn Đăng ký tài khoản, sau đó thực hiện các bước sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bước 1: Đọc và đồng ý với Điều khoản dịch vụ & Chính sách quyền riêng tư - Bước 2: Thực hiện định danh eKYC qua các bước: <ul style="list-style-type: none"> + 2.1. Cung cấp chứng từ CCCD hoặc Passport (dành cho Khách hàng nước ngoài) + 2.2. Quay video selfie để kiểm tra thực thể sống + 2.3. Kiểm tra thông tin trích xuất và xác nhận - Bước 3: Thiết lập tên đăng nhập - Bước 4: Thiết lập mật khẩu - Bước 5: Cung cấp OTP được gửi đến SĐT đã đăng ký của Quý khách để xác nhận yêu cầu và hoàn tất quy trình Đăng ký tài khoản.
2		Tôi có thể truy cập My Sun Life bằng cách nào?	<p>Quý khách có thể truy cập các phiên bản của my Sun Life bằng các cách:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ứng dụng di động my Sun Life: Quý khách tải ứng dụng trên App Store (IOS) hoặc CH Play (Android) - Cổng thông tin khách hàng my Sun Life: Quý khách truy cập đường dẫn: https://online.sunlife.com.vn/mysunlife/index.html
3		Tôi có thể sử dụng Mã kích hoạt để đăng ký tài khoản My Sun Life được không?	<p>Quý khách cần thực hiện định danh eKYC để Đăng ký tài khoản, tuy nhiên trường hợp định danh không thành công vì nhiều lí do khách quan, Quý khách có thể chọn phương thức Đăng ký bằng Mã kích hoạt.</p>
4		Trường hợp mã kích hoạt của tôi không sử dụng được (mất, hết hạn, etc.), tôi cần làm gì để có lại mã kích hoạt.	<p>Quý khách có thể yêu cầu gửi lại Mã kích hoạt trực tiếp trên ứng dụng my Sun Life với các bước như sau :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tại màn hình nhập Mã kích hoạt, chọn Gửi lại Mã kích hoạt 2. Nhập các thông tin CMND/CCCD/Hộ Chiếu và Ngày Sinh bên mua bảo hiểm 3. Sau đó chọn Gửi Mã kích hoạt mới sẽ được gửi qua SMS đến số di động Quý khách đã đăng ký và có hiệu lực đăng ký nhanh trong thời hạn 24h. <p>Trường hợp yêu cầu gửi lại mã kích hoạt không thành công, Quý khách vui lòng liên hệ Hotline 1800 1786 để được hỗ trợ cấp lại Mã kích hoạt.</p>
5		Đối với yêu cầu cập nhật thông tin BMBH và NĐBH, tôi cần cung cấp các loại giấy tờ nào?	<p>Đối với một số giao dịch, yêu cầu nhất định, Quý khách vui lòng cung cấp các giấy tờ tùy thân còn hạn sử dụng, bao gồm nhưng không giới hạn: Căn cước công dân, Hộ Chiếu, Chứng minh quân đội, Chứng minh sỹ quan, Giấy khai sinh, Quyết định cải chính hộ tịch (đối với trẻ em)...</p>
6		Tôi cần lưu ý các yêu cầu về kỹ thuật gì khi cung cấp chứng từ?	<p>Quý khách lưu ý các chứng từ cung cấp cần đáp ứng các điều kiện sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chứng từ cung cấp cần đảm bảo rõ nét, không tẩy xóa, thông tin trên hình đọc được bằng mắt thường - Định dạng file được chấp nhận: PDF, PNG, JPG, JPEG - Dung lượng tối đa: 10Mb <p>Lưu ý: Không chụp/ scan chứng từ qua màn hình điện tử (LCD) hoặc sử dụng bản photocopy màu</p>
7		Tôi có được cập nhật cùng lúc nhiều thông tin hay không?	<p>Quý khách có thể cập nhật:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhiều thông tin nhân thân cùng lúc như CCCD/Hộ chiếu, Họ tên, Ngày sinh, Giới tính, Ngày cấp, Ngày hết hạn, Nơi cấp - Nhiều thông tin liên hệ cùng lúc như Số điện thoại, Email, Địa chỉ, Nghề nghiệp

9	Cập nhật thông tin	<p>Công ty quy định thời gian xử lý cho các yêu cầu điều chỉnh trực tuyến là bao lâu?</p>	<p>Thời gian xử lý cho các yêu cầu điều chỉnh trực tuyến hợp lệ được quy định như sau (tính đến 17.01.2025):</p> <p>- Nếu KH thực hiện 1 trong các yêu cầu sau, yêu cầu sẽ được thực hiện và cập nhật ngay lập tức:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thay đổi thông tin số CCCD của BMBH (Bên mua bảo hiểm) 2. Thay đổi thông tin liên hệ - Địa chỉ của BMBH 3. Thay đổi thông tin liên hệ - Email của BMBH 4. Thay đổi thông tin Người thụ hưởng 5. Thay đổi thông tin Người thụ hưởng Quyền lợi khuyến học 6. Yêu cầu trích GTTK đóng phí tự động 7. Thay đổi tỉ lệ đầu tư 8. Thay đổi định kỳ đóng phí (trường hợp không chờ phí đến hạn cần đóng) <p>- Các yêu cầu được thực hiện và cập nhật trong vòng 3 ngày:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thay đổi thông tin Tên, Giới tính, Ngày cấp, Ngày hết hạn, Nơi cấp, Số điện thoại của BMBH 2. Thay đổi thông tin Người được bảo hiểm 3. Thay đổi thông tin Người thụ hưởng <p>- Các yêu cầu được thực hiện và cập nhật trong vòng 4 ngày:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thay đổi định kỳ đóng phí 2. Khôi phục hiệu lực hợp đồng 3. Tạm ứng tiền mặt từ Giá trị hoàn lại, Rút một phần Giá trị tài khoản 4. Mua thêm/ Hủy bỏ/ Điều chỉnh sản phẩm bảo hiểm bổ sung <p>(*) Yêu cầu trực tuyến hợp lệ là yêu cầu đã nộp trực tuyến thành công, nộp đủ phí (nếu có) và đủ các chứng từ quy định liên quan đến việc yêu cầu điều chỉnh.</p> <p>(**) Thời gian thực hiện được tính theo ngày làm việc của Sun Life (không bao gồm thứ bảy, chủ nhật và ngày lễ) kể từ ngày tiếp nhận Yêu cầu điều chỉnh đầy đủ và hợp lệ của BMBH, không bao gồm thời gian chờ bổ sung chứng từ, phí, khám sức khỏe từ BMBH/NĐBH (nếu có),</p>
10		<p>Sau khi nộp yêu cầu điều chỉnh trực tuyến trên My Sun Life, tôi có thể kiểm tra tình trạng yêu cầu của mình không? Nếu có thì kiểm tra như thế nào?</p>	<p>Để kiểm tra tình trạng yêu cầu điều chỉnh trực tuyến, Quý khách có thể vào mục Điều chỉnh hợp đồng, chọn Tình trạng yêu cầu và bổ sung chứng từ để theo dõi tình trạng yêu cầu điều chỉnh trực tuyến của Quý khách. Ngoài ra, Quý khách có thể theo dõi tình trạng yêu cầu được my Sun Life gửi đến Quý khách qua Email Quý khách đã đăng ký/ qua thông báo từ ứng dụng my Sun Life.</p>
11		<p>Công ty có gửi thông báo cho tôi sau khi thực hiện yêu cầu không?</p>	<p>Sun Life sẽ gửi thông báo về địa chỉ Email đã đăng ký của Quý khách và qua ứng dụng my Sun Life sau khi yêu cầu được thực hiện</p>
12		<p>my Sun Life có giới hạn số lượng Người thụ hưởng được cập nhật không?</p>	<p>Quý khách có thể điều chỉnh Họ tên, Mối quan hệ với NĐBH, Ngày sinh, Tỷ lệ thụ hưởng, thêm, bớt Người thụ hưởng theo nhu cầu</p>
13		<p>Tôi liên tục bị văng khỏi ứng dụng khi thực hiện quét giấy tờ cá nhân, phải làm sao?</p>	<p>Quý khách vui lòng tắt hết các ứng dụng nền, khởi động lại ứng dụng my Sun Life và đảm bảo kết nối tốt với Internet để thực hiện định danh lại.</p>

14		<p>Nếu tôi chưa nhận được mã OTP sau 2 phút, tôi có được yêu cầu gửi lại OTP không?</p>	<p>Nếu sau 2 phút mà mã OTP vẫn chưa được gửi đến Quý khách, Quý khách vui lòng chọn Gửi lại OTP để nhận mã OTP mới. Trường hợp KH chưa nhận được OTP có nhiều nguyên nhân khách quan, ví dụ như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Điện thoại chặn Brand name gửi đến máy (Bỏ chặn tin trong máy : Cài đặt >> Tin nhắn >> Danh sách chặn tin >> Xoá hết chặn trong máy >> Thực hiện lại) - Tin nhắn Sun Life bị vào mục tin nhắn rác hoặc hộp tin nhắn đầy. - Nghẽn mạng/quá tải/mạng chập chờn tại thời điểm gửi OTP. - Điện thoại KH cài đặt 1 số phần mềm chặn tin nhắn hoặc đang bật nhiều phần mềm dẫn đến nóng máy tin nhắn xuống chậm. <p>KH vui lòng kiểm tra các nguyên nhân trên và thực hiện lại.</p>
15		<p>Tôi có thể xem các tài liệu điện tử nào trên my Sun Life?</p>	<p>Quý khách có thể xem và tải các loại tài liệu điện tử sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hợp đồng điện tử - Bản thông tin hợp đồng thường niên - Hoá đơn điện tử - Các loại thư xác nhận, thư thông báo
16	<p>Tài liệu điện tử</p>	<p>Nếu tôi muốn các tài liệu điện tử được cấp lại bản giấy thì có được không? Thủ tục thế nào?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Đối với bộ Hợp đồng điện tử: Quý khách có thể yêu cầu cấp Hợp đồng bảo hiểm giấy vào bất kỳ lúc nào thông qua 02 cách: <ul style="list-style-type: none"> - Nộp yêu cầu trực tuyến qua ứng dụng my Sun Life. - Điền vào Phiếu yêu cầu và nộp về Công ty. 2. Đối với Bản thông tin hợp đồng thường niên: Hiện nay Bản thông tin hợp đồng thường niên sẽ được gửi qua email. Trong trường hợp Quý khách không đăng kí email, Bản thông tin hợp đồng thường niên sẽ được gửi qua SMS của số điện thoại đã đăng kí với Sun Life Vietnam. Ngoài ra, Quý khách có thể xem Bản thông tin hợp đồng thường niên trực tuyến trên ứng dụng my Sun Life. 3. Đối với Hóa đơn điện tử: Quý khách truy cập đường dẫn https://online.sunlife.com.vn/tracuu/hoadon (đã gửi qua email Quý khách đăng ký), nhập đầy đủ 03 trường thông tin Mã hóa đơn, Mã tra cứu và Mã bảo mật và nhấn nút chuyển đổi để chuyển đổi thành hóa đơn giấy. Hoặc gọi Hotline 1800 1786 để yêu cầu cấp hóa đơn giấy.
17		<p>Tôi có hợp đồng phát hành trước ngày 01/07/2024, tôi có thể tìm thấy HDDT của tôi ở đâu?</p>	<p>Quý khách có thể tìm thấy các Hợp đồng điện tử phát hành từ ngày 01/07/2024 ở mục Hợp đồng điện tử (Trang Dịch vụ -> Hợp đồng điện tử) Nếu Quý khách có hợp đồng phát hành từ ngày 23/06/2021 đến ngày 30/06/2024, vui lòng truy cập mục Tài liệu điện tử để tra cứu Hợp đồng điện tử (Trang Dịch vụ -> Tài liệu điện tử)</p>
18		<p>Trường hợp có thắc mắc về nội dung trên Tài liệu điện tử, tôi cần làm gì để được hỗ trợ?</p>	<p>Quý khách vui lòng liên hệ Hotline 1800 1786 để được hỗ trợ hoặc vào chức năng Gửi yêu cầu hỗ trợ ở mục Hỗ trợ để gửi yêu cầu. Sau khi Quý khách gửi yêu cầu, Sun Life sẽ gọi điện đến Quý khách để hỗ trợ sau đó.</p>

19	Yêu cầu rút tiền/tạm ứng	Đối với các yêu cầu rút một phần Giá trị tài khoản (GTTK) hoặc Tạm ứng một phần Giá trị hoàn lại (GTHL), tôi có nhận được thông báo sau khi yêu cầu được xử lý thành công không? Nếu có, thông báo bằng hình thức nào? Bao lâu tôi sẽ nhận được khoản tiền này?	Sau khi yêu cầu rút một phần Giá trị tài khoản (GTTK) hoặc Tạm ứng từ Giá trị hoàn lại (GTHL) được xử lý, Sun Life sẽ gửi thư xác nhận tới địa chỉ liên lạc Quý khách đã đăng ký. Yêu cầu điều chỉnh đầy đủ và hợp lệ sẽ được xử lý trong 4 ngày làm việc (*). Thời gian nhận tiền sẽ phụ thuộc vào quy định của Ngân hàng thụ hưởng của Quý khách. Xác nhận sau khi yêu cầu đã hoàn thành sẽ được gửi qua email đã đăng ký của Quý khách từ ứng dụng my Sun Life. (*). Thời gian thực hiện được tính theo ngày làm việc của Sun Life (không bao gồm thứ bảy, chủ nhật, ngày lễ) kể từ ngày tiếp nhận Yêu cầu điều chỉnh đầy đủ và hợp lệ của Bên mua bảo hiểm (BMBH), không bao gồm thời gian chờ bổ sung chứng từ, phí, khám sức khỏe từ BMBH/Người được bảo hiểm (NĐBH) (nếu có), không bao gồm thời gian chuyển phát thư đến khách hàng. Đối với nghiệp vụ chi trả, không bao gồm thời gian Ngân hàng Sun Life ủy quyền thanh toán chuyển đến Ngân hàng thụ hưởng của khách hàng.
20		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 có bộ Hợp đồng bảo hiểm điện tử trên Ứng dụng my Sun Life. + Đối với hợp đồng phát hành từ ngày 23/06/2021 đến ngày 30/06/2024: Tra cứu Hợp đồng bảo hiểm điện tử trong mục Tài liệu điện tử. + Đối với hợp đồng phát hành từ ngày 01/07/2024: Tra cứu Hợp đồng bảo hiểm điện tử trong mục Hợp đồng điện tử.
21		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 có Bên mua bảo hiểm là cá nhân nhằm mang lại sự tiện ích trong việc tra cứu thông tin và lưu trữ Hợp đồng bảo hiểm.
22		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?	Từ ngày 01/07/2024, song song việc cung cấp Hợp đồng bảo hiểm điện tử, Sun Life đồng thời cung cấp Hợp đồng bảo hiểm bản giấy cho tất cả Khách hàng tham gia bảo hiểm.
23		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 truy cập my Sun Life, chọn mục Điều chỉnh hợp đồng -> Yêu cầu cấp lại bản giấy và chọn Hợp đồng bảo hiểm nhân thọ.
24		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.
25		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?	Để truy cập và cập nhật các thông tin liên quan đến hợp đồng, Quý khách vui lòng truy cập my Sun Life để thực hiện gửi yêu cầu điều chỉnh, chi trả đến 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 email đến địa chỉ Dichvu.Khachhang@sunlife.com

26		Tôi đang tham gia sản phẩm Sun Sống Sáng 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 Sáng, 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
27		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?	Với trường hợp trên, Quý khách vui lòng liên hệ Tổng đài Chăm sóc Khách hàng số 1800 1786 (miễn cước), hoặc gửi email đến địa chỉ Dichvu.Khachhang@sunlife.com để được hỗ trợ. Đồng thời, kể từ 01.07.2024, Sun Life đã triển khai gửi bộ HĐBH giấy đến Khách hàng và Khách hàng cần thực hiện xác nhận đã nhận bộ HĐBH giấy trên my Sun Life, hoặc ký vào thư bàn giao hợp đồng giấy và nộp về Trung tâm dịch vụ Khách hàng của SLV.
28		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 và SUN - Sống vững vàng tham gia qua HSYCBH giấy.
29		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 Quý khách đồng hành với Sun Life. Quý khách có thể truy cập chức năng Hợp đồng điện tử để xem và tải bất cứ khi nào cần.
30		Nếu Tôi không nhận được bộ hợp đồng bảo hiểm giấy trên my Sun Life thì có xem được Hợp đồng bảo hiểm điện tử hay không?	Nếu Quý khách chưa xác nhận nhận bộ hợp đồng bảo hiểm giấy trên my Sun Life, Quý khách vẫn có thể vào xem Hợp đồng bảo hiểm điện tử.
31	Hợp đồng điện tử	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?	<p>Hợp đồng bảo hiểm điện tử của Quý khách sẽ có các thông tin giống như bộ Hợp đồng bảo hiểm giấy như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Giấy chứng nhận bảo hiểm * Hồ sơ yêu cầu bảo hiểm chính * Bảng minh họa sản phẩm * Sun Crystal - Sổ tay Khách hàng thông thái * Quy tắc và điều khoản sản phẩm <p>Tài liệu khác: (tùy thuộc vào từng Hợp đồng bảo hiểm)</p> <ul style="list-style-type: none"> * Bảng phân tích nhu cầu tài chính * Bảng khảo sát mức độ chấp nhận rủi ro trong đầu tư * Thư thỏa thuận bảo hiểm có điều kiện * Phiếu yêu cầu điều chỉnh * Tờ khai sức khỏe * Và các giấy tờ khác (nếu có)

32		<p>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?</p>	<p>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.</p>
33		<p>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?</p>	<p>Trường hợp Quý khách có nhiều hợp đồng thì trên màn hình chúc mừng hợp đồng sẽ liệt kê nhiều số hợp đồng, Quý khách vui lòng chọn từng số hợp đồng để xác nhận đã nhận bộ hợp đồng. Màn hình thông báo sẽ không còn xuất hiện nếu tất cả hợp đồng đã hoàn tất việc xác nhận đã nhận bộ hợp đồng.</p>
34		<p>Khi nào Tôi có thể biết được Hợp đồng bảo hiểm điện tử đã được phát hành?</p>	<p>Khi Hợp đồng bảo hiểm được phát hành, Quý khách sẽ nhận được thông báo chúc mừng Hợp đồng bảo hiểm đã phát hành qua Email và tin nhắn. 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</p>
35		<p>Nếu Tôi không đăng ký địa chỉ Email 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?</p>	<p>Khi hợp đồng bảo hiểm được phát hành, công ty sẽ thông báo đến Quý khách qua địa chỉ Email 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 Email, 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 trên my Sun Life.</p>
36		<p>Làm thế nào tôi có thể đăng nhập ứng dụng My Sun Life và xác nhận đã nhận bộ hợp đồng bảo hiểm?</p>	<p>Quý khách có thể tải Ứng dụng my Sun Life qua App Store dành cho Khách hàng sử dụng hệ điều hành IOS hoặc CH Play dành cho Khách hàng sử dụng hệ điều hành Android. Sau khi tải và đăng ký sử dụng ứng dụng my Sun Life, Quý khách quét mã QR code trên Thư bàn giao hợp đồng bản giấy, thực hiện eKYC và nhập mã OTP để xác nhận đã nhận bộ hợp đồng bảo hiểm.</p>
37		<p>Tôi có nhận bộ hợp đồng giấy nhưng muốn xác nhận đã nhận hợp đồng bằng hình thức trực tuyến qua my Sun Life có được không?</p>	<p>Quý khách vẫn có thể xác nhận đã nhận bộ hợp đồng bằng 1 trong 2 cách sau: - Thực hiện xác nhận trực tuyến tuyệt qua my Sun Life - Hoặc ký vào thư bàn giao hợp đồng giấy và nộp về Trung tâm phục vụ Khách hàng của SLV. Ngày nào đến trước sẽ được ghi nhận vào hệ thống để bắt đầu tính 21 ngày cân nhắc.</p>

38	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
39	Tôi muốn biết hiệu lực pháp lý của chữ ký số trên Hợp đồng bảo hiểm điện tử?	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.
40	Bằng cách nào Tôi có thể kiểm tra chữ ký số trên Hợp đồng bảo hiểm điện tử?	Quý khách vui lòng chọn double click trực tiếp vào phần "Chữ ký số" trên trang Giấy chứng nhận bảo hiểm - 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
41	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.
42	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.