

Chính sách Bảo vệ dữ liệu cá nhân

(dành cho Tư vấn tài chính)

Cam kết bảo vệ dữ liệu cá nhân của Sun Life Việt Nam ("Chúng tôi") không chỉ đơn thuần là việc tuân thủ pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Đó còn là việc làm điều đúng đắn và thực hiện theo đúng Mục đích của Chúng tôi để giúp khách hàng đạt được an toàn tài chính trọn đời và tận hưởng cuộc sống khỏe mạnh hơn.

Trong Chính sách này, Chủ thể Dữ liệu được hiểu là Tư vấn Tài chính ("TVTC"), bao gồm cả Tư vấn Tài chính hiện hữu hoặc tiềm năng, TVTC đồng thời đóng vai trò là Quản lý kinh doanh, Giám đốc kinh doanh hoặc các chức vụ quản lý có tên gọi khác tại từng thời điểm, và Bên cung cấp dịch vụ liên quan đến hoạt động đại lý bảo hiểm.

Sun Life Việt Nam có thể đóng vai trò là Bên Kiểm soát Dữ liệu Cá nhân hoặc Bên Kiểm soát và xử lý Dữ liệu Cá nhân, tùy theo mục đích và cách thức xử lý trong từng trường hợp.

Chính sách này mô tả cách thức Sun Life Việt Nam thu thập và xử lý thông tin hoặc dữ liệu cá nhân trong quá trình tuyển dụng, ký kết, quản lý và chấm dứt quan hệ hợp đồng với TVTC. Chính sách này được ban hành trên cơ sở tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân, Tuyên bố về quyền riêng tư toàn cầu của Sun Life và các cam kết nội bộ của Sun Life Việt Nam về tôn trọng quyền riêng tư.

1. Các loại dữ liệu cá nhân

"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 được phân loại thành nhóm là dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Dữ liệu cá nhân có thể được thu thập từ nhiều nguồn khác nhau và được xử lý bởi Chúng tôi.

Sun Life Việt Nam có thể thu thập và xử lý các loại dữ liệu cá nhân khác nhau, bao gồm:

- **Dữ liệu cá nhân cơ bản:**
 - Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có);
 - Ngày, tháng, năm sinh; ngày, tháng, năm chết hoặc mất tích;
 - Giới tính;
 - 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;
 - Quốc tịch;
 - Hình ảnh của cá nhân;
 - Số điện thoại, số định danh cá nhân, số hộ chiếu; các thông tin khác trên thẻ căn cước, căn cước công dân, hộ chiếu;
 - Tình trạng hôn nhân;
 - Thông tin về mối quan hệ gia đình;
 - Thông tin về tài khoản số của cá nhân;
 - Chức danh, mã số đại lý, mã số thuế, thông tin chứng chỉ, thông tin đào tạo và thông tin nghề nghiệp có liên quan;
 - Địa chỉ thư điện tử (email);
 - Mẫu chữ ký;
 - Các dữ liệu khác có liên quan đến việc tuyển dụng, ký kết, thực hiện hoặc quản lý quan hệ giữa Sun Life Việt Nam và TVTC được phân loại là dữ liệu cá nhân cơ bản theo quy định pháp luật hiện hành.
- **Dữ liệu cá nhân nhạy cảm:**
 - Dữ liệu tiết lộ nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;

- Dữ liệu sinh trắc học, đặc điểm di truyền;
- Hình ảnh thẻ căn cước, thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân;
- Thông tin về thu nhập, tài khoản ngân hàng, thông tin về tín dụng;
- Thông tin về lý lịch tư pháp (nếu có);
- Thông tin về lịch sử làm việc tại các công ty khác (nếu có);
- Các dữ liệu khác có liên quan đến TVTC được pháp luật quy định là dữ liệu cá nhân nhạy cảm hoặc cần áp dụng biện pháp bảo mật chặt chẽ.

2. Sự đồng ý của Chủ thể Dữ liệu

Chính sách này sẽ được cung cấp tới Chủ thể Dữ liệu theo cách rõ ràng, minh bạch để Chủ thể Dữ liệu có thể đọc, hiểu và đồng ý trước khi Sun Life Việt Nam tiến hành các hoạt động xử lý Dữ liệu Cá nhân.

Sự đồng ý của Chủ thể Dữ liệu có thể được thể hiện bằng văn bản, ví dụ như khi ký trên biểu mẫu, hợp đồng hoặc phụ lục, bằng lời nói trong các cuộc gọi có ghi âm, bằng hình thức điện tử hoặc bất kỳ định dạng nào khác có thể kiểm chứng được. Sự đồng ý của Chủ thể Dữ liệu chỉ có hiệu lực khi Chủ thể Dữ liệu được thông tin đầy đủ và hiểu rõ các nội dung sau:

- Loại Dữ liệu Cá nhân được xử lý, mục đích xử lý Dữ liệu Cá nhân;
- Bên kiểm soát Dữ liệu Cá nhân hoặc bên kiểm soát và xử lý Dữ liệu Cá nhân;
- Các quyền, nghĩa vụ của Chủ thể Dữ liệu Cá nhân.

Trong một số trường hợp nhất định theo quy định pháp luật, Dữ liệu Cá nhân có thể được xử lý mà không cần có sự đồng ý trước, ví dụ như hình ảnh, âm thanh thu thập được tại các camera giám sát đặt tại các văn phòng kinh doanh của Sun Life Việt Nam nhằm mục đích đảm bảo an ninh, an toàn cho khách hàng, đại lý bảo hiểm và nhân viên của Sun Life Việt Nam.

Chủ thể Dữ liệu có quyền rút lại sự đồng ý hoặc yêu cầu hạn chế xử lý Dữ liệu Cá nhân trong trường hợp có nghi ngờ về phạm vi, mục đích xử lý hoặc tính chính xác của dữ liệu, trừ khi pháp luật có quy định khác. Việc rút lại sự đồng ý hoặc yêu cầu hạn chế xử lý sẽ không ảnh hưởng đến tính hợp pháp của các hoạt động xử lý đã được thực hiện trước thời điểm yêu cầu.

3. Thu thập dữ liệu cá nhân

Chúng tôi có thể thu thập thông tin của Chủ thể Dữ liệu từ các nguồn như sau:

- Cung cấp trực tiếp, dưới dạng văn bản, biểu mẫu (bản giấy hoặc điện tử) hoặc thông qua trao đổi bằng lời nói trong quá trình tuyển dụng, đào tạo, ký kết hợp đồng;
- Qua cuộc gọi có ghi âm và/hoặc ghi hình. Trong trường hợp thu thập qua điện thoại, cuộc gọi có thể được ghi âm nhằm mục đích kiểm soát chất lượng, đào tạo, lưu trữ thông tin và xác nhận hướng dẫn của Chủ thể Dữ liệu;
- Thông tin từ các bên thứ ba có liên quan đến hoạt động nghề nghiệp của TVTC, bao gồm doanh nghiệp bảo hiểm, đại lý/tổng đại lý, đối tác kinh doanh, nhà cung cấp dịch vụ, tổ chức tài chính, cơ quan có thẩm quyền hoặc các nguồn dữ liệu được công bố hợp pháp;
- Thông tin phát sinh trong quá trình TVTC thực hiện hoạt động cung cấp sản phẩm, dịch vụ, bao gồm thông tin được tạo lập, cập nhật và ghi nhận trong quá trình tư vấn, khai thác khách hàng, giao dịch và tương tác với Chúng tôi;
- Hệ thống giám sát (CCTV), hệ thống điểm danh được đặt tại các văn phòng, trung tâm dịch vụ khách hàng của Sun Life Việt Nam trên toàn quốc;

- Thông tin được Chủ thể Dữ liệu cung cấp khi tham gia các hoạt động nội bộ hoặc tương tác với Công ty, bao gồm khảo sát, chương trình đào tạo, hội thảo, sự kiện, hoặc khi cập nhật thông tin cá nhân/thông tin liên hệ qua website, biểu mẫu hoặc hệ thống của Sun Life Việt Nam, cũng như khi ra vào các địa điểm làm việc;
- Thông tin từ các nguồn hỗ trợ quản lý rủi ro và tuân thủ, như tổ chức phòng chống gian lận, tổ chức tín dụng khác, đơn vị thu hồi nợ, cơ quan thực thi pháp luật, hoặc từ các nguồn công khai (ví dụ: danh bạ, mạng xã hội, trang web, phương tiện truyền thông).

4. Mục đích xử lý dữ liệu cá nhân

Sun Life Việt Nam sẽ thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân cho những mục đích sau:

- Tuyển dụng đại lý bảo hiểm và/hoặc lựa chọn bên cung cấp dịch vụ và các công việc liên quan như kiểm tra lý lịch, kiểm tra hồ sơ, tìm kiếm thông tin trước khi tuyển dụng/lựa chọn; giao kết Hợp đồng đại lý và/hoặc Hợp đồng dịch vụ với Sun Life Việt Nam; thực hiện đào tạo, huấn luyện và cấp chứng chỉ theo quy định;
- Thực hiện định danh điện tử và các hoạt động quản lý Đại lý bảo hiểm thông qua công nghệ nhận dạng khuôn mặt, nhận dạng ký tự bằng quang học, trí tuệ nhân tạo hoặc các công nghệ khác. (Xem thêm chi tiết tại mục Sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và các hệ thống tự động trong xử lý dữ liệu cá nhân tại Sun Life Việt Nam)
- Thực hiện hoạt động quảng bá thương hiệu, sản phẩm; khảo sát, thống kê, nghiên cứu và phát triển các dịch vụ hoặc công nghệ mới liên quan đến hoạt động đại lý và hoạt động dịch vụ;
- Quản lý hoạt động đại lý và/hoặc hoạt động dịch vụ như kiểm soát, đánh giá chất lượng, lập kế hoạch phát triển đại lý bảo hiểm và hoạt động kinh doanh của Sun Life Việt Nam; thực hiện kiểm tra, kiểm toán, điều tra, giải quyết khiếu nại/tổ cáo/vi phạm và xử lý kỷ luật liên quan hoạt động đại lý bảo hiểm và/hoặc hoạt động dịch vụ (kể cả khi Hợp đồng đại lý và/hoặc Hợp đồng dịch vụ đã chấm dứt);
- Thực hiện các báo cáo về việc đào tạo và quản lý đại lý bảo hiểm theo quy định, đăng ký và cập nhật thông tin của đại lý bảo hiểm tại hệ thống cơ sở dữ liệu về kinh doanh bảo hiểm;
- Tuân thủ nghĩa vụ theo thỏa thuận hoặc cam kết giữa Sun Life Việt Nam hoặc bất kỳ tổ chức nào trong Tập đoàn Sun Life và cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
- Liên hệ với Chủ thể Dữ liệu trong quá trình thực hiện Hợp đồng đại lý và/hoặc Hợp đồng dịch vụ

Các mục đích được nêu trên là điều kiện cần cho hoạt động tuyển dụng và quản lý TVTC của Sun Life Việt Nam. Để bảo đảm việc quản lý, hỗ trợ và vận hành hoạt động đại lý bảo hiểm được liên tục, hiệu quả và phù hợp với quy định pháp luật, sự đồng ý của Chủ thể Dữ liệu đối với việc xử lý dữ liệu cá nhân sẽ được áp dụng cho toàn bộ các hoạt động xử lý dữ liệu phục vụ các mục đích nêu trên, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc Sun Life Việt Nam có thông báo riêng tại từng thời điểm.

5. Cung cấp, chia sẻ dữ liệu cá nhân

Sun Life Việt Nam được chia sẻ và để một số bên xử lý Dữ liệu Cá nhân, bao gồm:

- Nội bộ nhân viên Sun Life Việt Nam và đại lý bảo hiểm của Sun Life Việt Nam;
- Các công ty trong Tập đoàn Sun Life, bao gồm công ty mẹ và các công ty liên kết hoặc công ty con của Tập đoàn Sun Life hoặc Sun Life Việt Nam; đại lý bảo hiểm và nhân viên của Sun Life Việt Nam;
- Đối tác và nhà cung cấp dịch vụ của Sun Life Việt Nam tại Việt Nam hoặc quốc gia khác như bên cung cấp dịch vụ du lịch, sự kiện, công ty tư vấn, kiểm toán, kế toán, luật, ngân hàng, bảo hiểm hoặc tổ chức tài chính khác;
- Khách hàng và/hoặc các bên có quyền và nghĩa vụ liên quan trong quá trình hoạt động đại lý bảo hiểm và/hoặc cung cấp dịch vụ;
- Các cá nhân, tổ chức tìm kiếm thông tin tham khảo về đại lý bảo hiểm/bên cung cấp dịch vụ; và

- Hiệp hội bảo hiểm, các cơ quan chức năng hoặc tổ chức, cá nhân khác mà Sun Life Việt Nam hoặc bên xử lý Dữ liệu Cá nhân có nghĩa vụ cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật hoặc theo yêu cầu của cơ quan chức năng.

Trong một số trường hợp, Sun Life Việt Nam có thể xử lý hoặc chuyển giao Dữ liệu Cá nhân của Chủ thể Dữ liệu ra khỏi biên giới Việt Nam cho các bên xử lý Dữ liệu Cá nhân để thực hiện các mục đích nêu tại Chính sách này.

6. Cách thức xử lý và bảo mật dữ liệu cá nhân

Sun Life Việt Nam thực hiện xử lý Dữ liệu Cá nhân thông qua một hoặc nhiều hoạt động tác động đến Dữ liệu Cá nhân như thu thập, ghi nhận, phân tích, chuyển giao, lưu trữ, chia sẻ Dữ liệu Cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan. Việc xử lý Dữ liệu Cá nhân có thể được thực hiện trước, trong và sau thời hạn Hợp đồng đại lý và Hợp đồng dịch vụ và có thể thông qua việc sử dụng hệ thống máy tính, phần mềm và/hoặc các thuật toán, hoặc bằng văn bản, lời nói hoặc hình thức khác mà Sun Life Việt Nam cho là phù hợp.

Trừ trường hợp Chủ thể Dữ liệu có quyết định khác, việc xử lý dữ liệu chỉ chấm dứt khi có cơ sở hợp lý để tin rằng Dữ liệu Cá nhân không còn cần thiết để sử dụng cho mục đích xử lý dữ liệu tại Chính sách này và các mục đích hợp pháp khác.

Sun Life Việt Nam duy trì các quy trình và biện pháp bảo vệ phù hợp với từng loại dữ liệu, thông tin khác nhau như hạn chế quyền truy cập Dữ liệu Cá nhân trên cơ sở “cần phải biết” khi xử lý Dữ liệu Cá nhân; sử dụng các giải pháp công nghệ như mật khẩu và mã hóa để đảm bảo tính bảo mật và toàn vẹn của Dữ liệu Cá nhân trong quá trình xử lý. Sun Life Việt Nam cũng yêu cầu các bên xử lý Dữ liệu Cá nhân cam kết và có biện pháp bảo vệ Dữ liệu Cá nhân phù hợp với Chính sách và theo quy định của pháp luật. Các hậu quả, thiệt hại không mong muốn (nếu có) trong quá trình xử lý dữ liệu sẽ được thông báo đến Chủ thể Dữ liệu kịp thời.

7. Thời gian lưu trữ Dữ liệu Cá nhân của Chủ thể Dữ liệu

Dữ liệu Cá nhân sẽ được lưu trữ kể từ thời điểm Sun Life Việt Nam tiếp nhận dữ liệu cho đến khi dữ liệu đó không còn cần thiết cho mục đích mà Dữ liệu Cá nhân được thu thập và xử lý, trừ khi pháp luật hiện hành yêu cầu hoặc cho phép việc tiếp tục lưu trữ. Dữ liệu Cá nhân có thể được lưu trữ lâu hơn để đáp ứng các yêu cầu pháp luật về thuế, bảo hiểm, kế toán, phòng, chống rửa tiền hoặc các nghĩa vụ pháp lý khác tại từng thời điểm.

Sun Life Việt Nam sẽ ngừng xử lý Dữ liệu Cá nhân ngay khi có cơ sở hợp lý cho thấy việc lưu trữ dữ liệu cá nhân không còn phục vụ mục đích dự kiến và không còn cần thiết cho bất kỳ mục đích pháp lý nào khác, hoặc khi Chủ thể Dữ liệu yêu cầu xóa Dữ liệu Cá nhân và Sun Life Việt Nam có cơ sở để thực hiện yêu cầu đó theo quy định pháp luật và điều kiện áp dụng tương ứng.

Khi kết thúc thời hạn lưu trữ, Dữ liệu Cá nhân của Chủ thể Dữ liệu sẽ được xóa, hủy hoặc ẩn danh theo cách thức an toàn và phù hợp, tuân thủ chính sách nội bộ và quy định pháp luật hiện hành.

8. Quyền và Nghĩa vụ của Chủ thể Dữ liệu

Chủ thể Dữ liệu có quyền được biết về hoạt động xử lý Dữ liệu Cá nhân; đồng ý, không đồng ý hoặc rút lại sự đồng ý cho phép xử lý Dữ liệu Cá nhân; yêu cầu xem, chỉnh sửa, yêu cầu cung cấp, xóa, hạn chế xử lý Dữ liệu Cá nhân; gửi yêu cầu phản đối xử lý Dữ liệu Cá nhân; khiếu nại, tố cáo hoặc khởi kiện và yêu cầu bồi thường thiệt hại; yêu cầu thực hiện các biện pháp bảo vệ Dữ liệu Cá nhân và các quyền khác theo quy định của pháp luật.

Chủ thể Dữ liệu hiểu rằng một số yêu cầu có thể ảnh hưởng đến khả năng tuyển dụng, ký kết, thực hiện hoặc tiếp tục thực hiện Hợp đồng đại lý bảo hiểm và/hoặc Hợp đồng dịch vụ với Sun Life Việt Nam, ví dụ như thay đổi sự đồng ý về

việc xử lý Dữ liệu Cá nhân (bao gồm rút lại sự đồng ý, đồng ý một phần hoặc kèm theo điều kiện), hạn chế hoặc phản đối xử lý Dữ liệu Cá nhân, hoặc yêu cầu xóa Dữ liệu Cá nhân.

Trong trường hợp này, Sun Life Việt Nam sẽ thông báo cho Chủ thể Dữ liệu về các hậu quả, thiệt hại và chỉ thực hiện yêu cầu sau khi Chủ thể Dữ liệu đã đồng ý và chấp nhận các hậu quả, thiệt hại được thông báo.

Các yêu cầu của Chủ thể Dữ liệu phải được lập bằng văn bản và sẽ được Sun Life Việt Nam xem xét, giải quyết trong thời hạn phù hợp với quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Việc yêu cầu rút lại sự đồng ý, hạn chế xử lý, phản đối xử lý dữ liệu, xóa dữ liệu không làm ảnh hưởng đến tính hợp pháp của việc xử lý dữ liệu đã được Chủ thể Dữ liệu đồng ý trước đó.

Chủ thể Dữ liệu có nghĩa vụ bảo vệ Dữ liệu Cá nhân; cung cấp đầy đủ, chính xác Dữ liệu Cá nhân khi đã đồng ý cho phép xử lý Dữ liệu Cá nhân; không gây khó khăn, cản trở việc thực hiện quyền và nghĩa vụ pháp lý của Sun Life Việt Nam đối với Dữ liệu Cá nhân mà Chủ thể Dữ liệu đã cung cấp, và thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ Dữ liệu Cá nhân.

9. Xử lý Dữ liệu Cá nhân trong một số trường hợp đặc biệt

Xử lý Dữ liệu Cá nhân trong trường hợp Chủ thể Dữ liệu là người bị tuyên bố mất tích, đã chết, bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự, hoặc là người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi: Sun Life Việt Nam có thể tiếp tục xử lý Dữ liệu Cá nhân trên cơ sở sự đồng ý hoặc xác nhận hợp lệ từ người đại diện theo pháp luật của Chủ thể Dữ liệu để thực hiện các quyền, nghĩa vụ và cam kết có liên quan.

Xử lý Dữ liệu Cá nhân không phải là của chính Chủ thể Dữ liệu: Đối với Dữ liệu Cá nhân không phải là của chính TVTC, TVTC xác nhận và bảo đảm (i) TVTC đã cung cấp cho Chủ thể Dữ liệu Chính sách này để Chủ thể Dữ liệu có thể hiểu rõ cách thức mà Dữ liệu Cá nhân của mình có thể được xử lý, bao gồm các sửa đổi và cập nhật của Chính sách này và (ii) Chủ thể Dữ liệu đã biết rõ và đưa ra sự đồng ý đối với hoạt động xử lý Dữ liệu Cá nhân theo Chính sách này.

10. Sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và các hệ thống tự động trong xử lý Dữ liệu Cá nhân tại Sun Life Việt Nam

Sun Life Việt Nam có thể sử dụng hệ thống xử lý dữ liệu cá nhân tự động có ứng dụng trí tuệ nhân tạo hoặc các hệ thống tự động khác, bao gồm nhưng không giới hạn giải pháp định danh điện tử (eKYC), hoặc các hệ thống có sử dụng trí tuệ nhân tạo khác để xử lý Dữ liệu Cá nhân hoặc tương tác với Chủ thể Dữ liệu tại từng thời điểm.

Việc áp dụng các giải pháp này để thực hiện các mục đích:

- Xác minh danh tính Đại lý bảo hiểm;
- Phòng ngừa gian lận, giả mạo hồ sơ;
- Nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa trải nghiệm của Đại lý bảo hiểm; tăng tính chính xác, an toàn và hiệu quả trong quá trình tư vấn bảo hiểm.

Các hệ thống AI được Sun Life Việt Nam sử dụng vận hành dựa trên các mô hình toán học, phương pháp thống kê và thuật toán tính toán, nhằm:

- Phân tích dữ liệu đầu vào hợp pháp;
- Xác định các mẫu hình, mối tương quan hoặc chỉ báo rủi ro;
- Tạo ra các kết quả đầu ra như: kết quả xác minh, phân loại, dự đoán, khuyến nghị hoặc hỗ trợ ra quyết định.

Khi áp dụng các giải pháp này, một số quyết định hoặc khuyến nghị (ví dụ như kết quả xác minh thành công, không thành công) có thể được đưa ra trên cơ sở xử lý tự động, có hoặc không có sự can thiệp của con người ở các bước tiếp theo. Các hệ thống AI không có nhận thức, ý chí hay khả năng phán đoán như con người, không tự đưa ra giá trị đạo đức hay quyết định độc lập mà hoạt động dựa trên các tham số, tiêu chí và tập dữ liệu đã được thiết lập trước, phù hợp với mục đích xử lý dữ liệu hợp pháp.

Kết quả xử lý Dữ liệu Cá nhân tự động có thể ảnh hưởng đến quá trình tuyển dụng, định danh, ký kết hoặc thực hiện Hợp đồng đại lý bảo hiểm/Hợp đồng dịch vụ. Ví dụ đối với giải pháp định danh điện tử (eKYC):

- Nếu kết quả xác minh danh tính đạt yêu cầu, quy trình tuyển dụng, ký kết hoặc cập nhật thông tin có thể được tiếp tục xử lý;
- Nếu hệ thống không thể xác minh danh tính do yếu tố kỹ thuật hoặc khách quan, Chủ thể Dữ liệu có thể được yêu cầu thực hiện xác minh bổ sung theo hướng dẫn của Sun Life Việt Nam;
- Trong trường hợp không thể hoàn tất việc nhận dạng theo quy định hoặc theo yêu cầu quản lý nội bộ, Sun Life Việt Nam có thể chưa thể tuyển dụng, ký kết, tiếp tục hợp tác hoặc cung cấp một số quyền truy cập, công cụ hoặc dịch vụ liên quan.

Trong trường hợp Chủ thể Dữ liệu tương tác thông qua các hệ thống AI (ví dụ: chatbot hoặc hệ thống trả lời tự động), Chủ thể Dữ liệu hiểu và đồng ý rằng:

- Nội dung phản hồi có thể được tạo ra một phần hoặc toàn bộ bởi hệ thống tự động;
- Các phản hồi này mang tính chất hỗ trợ thông tin chung và có thể không thay thế hoàn toàn tư vấn, xác nhận hoặc quyết định chính thức từ Sun Life Việt Nam.

Sun Life Việt Nam cam kết bảo đảm an toàn, an ninh, bảo mật dữ liệu, độ tin cậy của hệ thống AI và khả năng can thiệp của con người trong suốt quá trình sử dụng; đồng thời vận hành và giám sát hệ thống AI đúng mục đích, phạm vi và mức độ rủi ro đã được phân loại, không làm phát sinh rủi ro mới hoặc rủi ro ở mức cao hơn; kịp thời phát hiện và khắc phục sự cố theo quy định pháp luật.

Mặc dù hệ thống AI mang lại nhiều lợi ích như nâng cao hiệu quả xử lý, giảm thiểu sai sót thủ công và tăng tốc độ giao dịch, vẫn có thể tồn tại rủi ro về sai lệch hoặc kết quả chưa chính xác do hạn chế về dữ liệu, mô hình hoặc điều kiện kỹ thuật.

Sun Life Việt Nam sẽ áp dụng các biện pháp quản trị, kiểm soát và giám sát phù hợp, nhằm bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của Chủ thể Dữ liệu và tuân thủ quy định pháp luật hiện hành.

Chủ thể Dữ liệu có thể phản hồi cho Sun Life Việt Nam nếu phát hiện thông tin, kết quả xử lý do hệ thống AI tạo ra không chính xác hoặc có dấu hiệu bất thường. Sun Life Việt Nam sẽ tiếp nhận, xác minh và kịp thời áp dụng các biện pháp khắc phục cần thiết theo quy trình nội bộ và/hoặc theo hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Khi pháp luật yêu cầu, Sun Life Việt Nam sẽ thông báo cho Chủ thể Dữ liệu về việc xử lý dữ liệu cá nhân tự động, giải thích ở mức phù hợp về nguyên tắc hoạt động của hệ thống, tác động có thể có đối với quyền và lợi ích hợp pháp của Chủ thể Dữ liệu, cũng như cách thức để Chủ thể Dữ liệu phản hồi hoặc đề nghị xem xét lại theo quy trình nội bộ áp dụng tại từng thời điểm.

11. Liên hệ

TVTC gửi các yêu cầu, thắc mắc hoặc khiếu nại liên quan đến việc xử lý Dữ liệu Cá nhân cũng như nội dung của Chính sách này đến Sun Life Việt Nam thông qua kênh liên hệ sau:

- Kênh Đại lý bảo hiểm: nghiepvu.daily@sunlife.com

- Kênh Phân phối qua Ngân hàng: recruit.banca@sunlife.com
- Kênh Đại lý tổ chức: Đầu mối là đại diện của Kênh Đại lý tổ chức được chỉ định và thông báo tại từng thời điểm

12. Sửa đổi và cập nhật

Chúng tôi có thể sửa đổi Chính sách này tùy từng thời điểm để đảm bảo rằng Chính sách này nhất quán với mọi thay đổi trong việc Chúng tôi sử dụng dữ liệu cá nhân của Chủ thể Dữ Liệu hoặc bất kỳ thay đổi nào đối với luật và quy định áp dụng cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ cung cấp thông báo cập nhật trên trang web của Sun Life Việt Nam.