

Chính sách

Bảo vệ dữ liệu cá nhân

Dành cho Khách hàng

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 Khách hàng, bao gồm cả khách hàng tiềm năng và khách hàng hiện hữu, chẳng hạn như Bên mua bảo hiểm, Người được bảo hiểm, Người được bảo hiểm bổ sung, Người thụ hưởng hoặc bên thứ ba do Khách hàng chỉ định.

Nhằm mục đích cung cấp sản phẩm và dịch vụ bảo hiểm cho Khách hàng, chúng tôi 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 sau đây mô tả việc Sun Life Việt Nam thu thập và xử lý thông tin hoặc dữ liệu cá nhân trong quá trình cung cấp sản phẩm và dịch vụ bảo hiểm. Chính sách này được đưa ra dựa trên nguyên tắc 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 Tuyên bố về việc Tôn trọng quyền riêng tư của bạn ở Việt Nam.

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 2 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 (cha mẹ, con, vợ, chồng);
 - Thông tin về tài khoản số của cá nhân;
 - Chức danh công việc;
 - Địa chỉ thư điện tử (email);
 - Mẫu chữ ký;
 - Các dữ liệu khác có liên quan đến việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi được phân loại là dữ liệu cá nhân cơ bản theo quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân hiện hành.
- Dữ liệu cá nhân nhạy cảm:
 - Dữ liệu tiết lộ nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
 - Tình trạng sức khỏe;
 - Dữ liệu sinh trắc học, đặc điểm di truyền;
 - Hình ảnh thẻ căn cước, thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân;

- Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định cần giữ bí mật hoặc cần có biện pháp bảo mật chặt chẽ.
- Các dữ liệu khác có liên quan đến việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi được phân loại là dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân hiện hành.

2. 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 2 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 (cha mẹ, con, vợ, chồng);
 - Thông tin về tài khoản số của cá nhân;
 - Chức danh công việc;
 - Địa chỉ thư điện tử (email);
 - Mẫu chữ ký;
 - Các dữ liệu khác có liên quan đến việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi được phân loại là dữ liệu cá nhân cơ bản theo quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân hiện hành.
- Dữ liệu cá nhân nhạy cảm:
 - Dữ liệu tiết lộ nguồn gốc chủng tộc, nguồn gốc dân tộc;
 - Tình trạng sức khỏe;
 - Dữ liệu sinh trắc học, đặc điểm di truyền;
 - Hình ảnh thẻ căn cước, thẻ căn cước công dân, chứng minh nhân dân;
 - Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định cần giữ bí mật hoặc cần có biện pháp bảo mật chặt chẽ.
 - Các dữ liệu khác có liên quan đến việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi được phân loại là dữ liệu cá nhân nhạy cảm theo quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân hiện hành.

3. Thu thập dữ liệu cá nhân

Chúng tôi có thể thu thập thông tin của Chủ thể Dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau, bao gồm:

- Cung cấp trực tiếp từ Chủ thể Dữ liệu thông qua văn bản, biểu mẫu bằng giấy, điện tử qua các nền tảng số, nền tảng trực tuyến hoặc qua lời nói;
- 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 như doanh nghiệp bảo hiểm, đại lý, nhà cung cấp dịch vụ, tổ chức tài chính, cơ sở

y tế, cơ quan tư pháp hoặc dữ liệu đã được công bố hợp pháp;

- Thông tin phát sinh trong quá trình Chủ thể Dữ liệu sử dụng sản phẩm, dịch vụ, bao gồm dữ liệu được tạo lập, ghi nhận hoặc cập nhật trong quá trình giao dịch và tương tác với Chúng tôi;
- Hệ thống giám sát (CCTV) 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 tương tác, bao gồm khảo sát, hội thảo, sự kiện, hoặc khi Chủ thể Dữ liệu cập nhật thông tin liên hệ thông qua website, biểu mẫu hoặc khi ra vào các địa điểm làm việc của Chúng tôi;
- 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:

- Tư vấn sản phẩm và dịch vụ bảo hiểm cho các Khách hàng hiện hữu;
- Thu xếp việc giao kết, thẩm định, tính phí bảo hiểm, phát hành Hợp đồng bảo hiểm;
- Thực hiện định danh điện tử và các hoạt động quản lý hợp đồng 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 các hoạt động quản lý và cung cấp các dịch vụ liên quan đến Hợp đồng bảo hiểm như thu phí bảo hiểm, tái bảo hiểm, trích lập dự phòng nghiệp vụ, giải quyết chi trả quyền lợi bảo hiểm;
- Nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua các hoạt động khảo sát, các chương trình chăm sóc khách hàng, khuyến mại, ưu đãi hoặc dịch vụ liên quan;
- Quản lý rủi ro thông qua các hoạt động phân tích tình hình tài chính, đánh giá khả năng thanh toán và các yêu cầu về vốn, đánh giá rủi ro, kiểm toán và kiểm soát nội bộ, xử lý, điều tra và giải quyết các khiếu nại, phát hiện và ngăn chặn gian lận, phòng chống trục lợi bảo hiểm;
- Thực hiện hoạt động thống kê, nghiên cứu và phát triển các sản phẩm bảo hiểm, dịch vụ hoặc công nghệ mới;
- 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;
- Tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý của chúng tôi, đặc biệt là các nghĩa vụ liên quan đến lĩnh vực ngân hàng, phòng chống rửa tiền và phòng chống tài trợ khủng bố, phòng chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ các biện pháp trừng phạt. Các mục đích xử lý này bao gồm: hỗ trợ công tác thanh tra, kiểm tra khi có yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hỗ trợ công tác báo cáo, các hoạt động phòng chống rửa tiền, phòng chống tài trợ khủng bố, phòng chống tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt và tuân thủ các biện pháp trừng phạt; thực hiện các hoạt động pháp lý như xử lý khiếu nại, khởi kiện hoặc thi hành bản án.
- Tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành;
- Liên hệ với Chủ thể Dữ liệu trong quá trình thực hiện Hợp đồng bảo hiểm;
- Các mục đích khác được thông báo tới Chủ thể Dữ liệu tại từng thời điểm.

Các mục đích được nêu trên là điều kiện cần để Sun Life Việt Nam cung cấp sản phẩm và dịch vụ tới Chủ thể Dữ liệu. Nhằm đảm bảo quyền lợi và trải nghiệm trong suốt quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ của Sun Life Việt Nam, sự

đồng ý của Chủ thể Dữ liệu đối với việc xử lý dữ liệu cá nhân sẽ được áp dụng một lần cho toàn bộ các hoạt động xử lý dữ liệu liên quan đến các mục đích trên.

Ngoài ra, Sun Life Việt Nam, cùng với các công ty liên kết trong Tập đoàn và các đối tác kinh doanh của Chúng tôi, có thể sử dụng dữ liệu cá nhân mà bạn cung cấp, kết hợp với các thông tin liên quan khác, để thực hiện hoạt động tiếp thị, quảng cáo giới thiệu sản phẩm/dịch vụ bảo hiểm. Các thông tin này có thể được gửi đến Chủ thể Dữ liệu thông qua nhiều phương thức liên lạc, bao gồm cả phương tiện điện tử và phi điện tử (như email, tin nhắn, cuộc gọi hoặc thư tín). Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng Chủ thể Dữ liệu có quyền đồng ý, không đồng ý hoặc rút lại sự đồng ý với mục đích này trên các biểu mẫu thu thập Dữ liệu Cá nhân của Sun Life Việt Nam.

5. Cung cấp, chia sẻ dữ liệu cá nhân

Chúng tôi có thể, tùy từng thời điểm và trên cơ sở tuân thủ tất cả các quy định pháp luật hiện hành về bảo mật dữ liệu, tiết lộ dữ liệu cá nhân của quý vị cho:

- 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;
- Đối tác và nhà cung cấp dịch vụ của Sun Life Việt Nam tại Việt Nam hoặc quốc gia khác như các đối tác phân phối sản phẩm, giải quyết yêu cầu chi trả quyền lợi bảo hiểm, cung cấp giải pháp công nghệ hoặc dịch vụ phân tích, xử lý dữ liệu trong quá trình phục vụ hợp đồng; các cơ sở y tế, bệnh viện, dịch vụ hỗ trợ khẩn cấp; doanh nghiệp tái bảo hiểm; công ty tư vấn nghiệp vụ chuyên môn như tài chính, kiểm toán, kế toán, tư vấn luật, ngân hàng hoặc tổ chức tài chính khác;
- Các bên liên quan trong Hợp đồng bảo hiểm như Bên mua bảo hiểm, Người được bảo hiểm, Người được bảo hiểm bổ sung, Người thụ hưởng; bên thứ ba do Bên mua bảo hiểm chỉ định (như công ty môi giới bảo hiểm, bên thứ ba hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác);
- 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 bảo hiểm 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.

Sun Life Việt Nam duy trì các biện pháp bảo vệ kỹ thuật, vật lý và tổ chức phù hợp với từng loại dữ liệu nhằm bảo vệ Dữ liệu Cá nhân khỏi mất mát, đánh cắp, truy cập, tiết lộ, sao chép, sử dụng hoặc sửa đổi trái phép. Quyền truy cập Dữ liệu Cá nhân được giới hạn trên cơ sở "cần phải biết" theo nhu cầu kinh doanh, đồng thời các giải pháp công nghệ như mật khẩu và mã hóa được áp dụng để bảo đảm 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 áp dụng các biện pháp bảo vệ phù hợp với Chính sách này và quy định pháp luật.

Các biện pháp bảo vệ an toàn trực tuyến của chúng tôi bao gồm nhiều giải pháp kỹ thuật và phương thức bảo mật được thiết kế phối hợp với nhau để bảo mật thông tin của bạn. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn tuân theo yêu cầu của quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu và quyền riêng tư nếu phát hiện bất kỳ hành vi truy cập trái phép vào thông tin cá nhân của bạn. Bạn có thể tham khảo thêm thông tin trên các trang web về Bảo mật của chúng tôi.

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 đã được Chủ thể Dữ liệu đồng ý. Dữ liệu Cá nhân có thể được lưu trữ lâu hơn để đáp ứng các yêu cầu pháp luật về thuế, phòng, chống rửa tiền hoặc các nghĩa vụ pháp lý khác tại từng thời điểm.

Sun Life VN sẽ ngừng xử lý Dữ liệu Cá nhân ngay khi:

- Có lý do đầy đủ 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
- Chủ thể Dữ liệu yêu cầu xóa Dữ liệu Cá nhân, chấp nhận mọi hậu quả đối với việc xóa Dữ liệu Cá nhân và Sun Life VN có thể thực hiện được yêu cầu đó.

Khi kết thúc thời hạn lưu trữ, Dữ liệu Cá nhân của Chủ thể Dữ liệu sẽ được hủy hoặc xóa bỏ theo cách thức an toàn và phù hợp, tuân thủ các chính sách và tiêu chuẩn nội bộ của Sun Life VN.

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 cung cấp dịch vụ hoặc việc thực hiện Hợp đồng bảo hiểm 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 với điều kiện kèm theo); hạn chế, phản đối xử lý dữ liệu cá nhân; hoặc xóa, hủy xử lý 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 giải quyết trong thời hạn tuân thủ quy định của 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 của trẻ em: Đối với Dữ liệu Cá nhân của trẻ em, Khách hàng xác nhận sẽ cung cấp bằng chứng hợp lệ về việc đã nhận được sự đồng ý cho phép xử lý Dữ liệu Cá nhân của trẻ em từ người đại diện theo pháp luật của trẻ em; đối với trẻ em từ đủ 07 tuổi trở lên, việc xử lý Dữ liệu Cá nhân của trẻ em nhằm công bố, tiết lộ thông tin về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân của trẻ em sẽ chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của cả trẻ em và người đại diện theo pháp luật của trẻ em.

Xử lý Dữ liệu Cá nhân của người bị tuyên bố mất tích, đã chết, bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi: Khách hàng xác nhận sẽ cung cấp bằng chứng hợp lệ về việc đã nhận được sự đồng ý cho phép xử lý Dữ liệu Cá nhân của người bị tuyên bố mất tích, đã chết, bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi từ người đại diện theo pháp luật của họ.

Xử lý Dữ liệu Cá nhân không phải là của chính Khách hàng: Đối với Dữ liệu Cá nhân không phải là của chính Khách hàng, Khách hàng xác nhận và bảo đảm (i) Khách hàng 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 khách hàng điện tử (eKYC), xác thực giọng nói do các đối tác của Sun Life Việt Nam cung cấp, 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 khách hàng;
- Phòng ngừa gian lận, giả mạo hồ sơ;
- Nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng; tăng tính chính xác, an toàn và hiệu quả trong quá trình giao kết và thực hiện hợp đồng 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 giao kết và thực hiện hợp đồng bảo hiểm. Ví dụ về giải pháp định danh khách hàng điện tử (eKYC):

- Nếu kết quả xác minh danh tính đạt yêu cầu, giao dịch có thể được tiếp tục xử lý;
- Nếu hệ thống không thể xác minh danh tính do yếu tố kỹ thuật hoặc khách quan, khách hàng 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, Sun Life Việt Nam có thể không thể cung cấp hoặc tiếp tục cung cấp sản phẩm, dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng.

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.

11. Liên hệ

Chủ thể Dữ liệu có thể liên hệ với Sun Life Việt Nam cho 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 theo các kênh như sau:

- Trung tâm Dịch vụ Khách hàng trên toàn quốc
- Tổng đài Chăm sóc khách hàng 1800 1786 (miễn cước)
- Hộp mail: dichvu.khachhang@sunlife.com

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.