

Số: 970./QĐ-PVIBH

Hà Nội, ngày 09 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Điều khoản cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng

**TỔNG GIÁM ĐỐC
TỔNG CÔNG TY BẢO HIỂM PVI**

Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17/06/2020;
Căn cứ Luật Kinh doanh Bảo hiểm số 08/2022/QH15 ngày 16/6/2022;
Căn cứ Giấy phép thành lập và hoạt động của Tổng công ty Bảo hiểm PVI số 63 GP/KDBH ngày 28/6/2011 và các Giấy phép điều chỉnh do Bộ Tài chính cấp;
Căn cứ Điều lệ Tổng công ty Bảo hiểm PVI ban hành kèm theo Nghị quyết số 07/NQ-PVIBH ngày 26/02/2025 của Hội đồng Thành viên Tổng công ty Bảo hiểm PVI;
Xét đề nghị của Trưởng Ban Quản lý Nghiệp vụ Bảo hiểm,

QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1:** Ban hành kèm theo Quyết định này "**Điều khoản cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng**" (bản song ngữ tiếng Anh và tiếng Việt).
- Điều 2:** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.
- Điều 3:** Các Phó Tổng giám đốc Tổng công ty, các Trưởng Ban và Tổng giám đốc/Giám đốc các Công ty/Chi nhánh và Trưởng các Văn phòng đại diện trực thuộc Tổng công ty Bảo hiểm PVI chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- CT HĐQT (để b/cáo);
- KSV (để biết);
- Lưu VT, QL BH, 2

TỔNG GIÁM ĐỐC



Phạm Anh Đức

ĐIỀU KHOẢN CUNG CẤP SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 970.../QĐ-PVIBH ngày 09 tháng 10 năm 2025
của Tổng giám đốc Tổng công ty Bảo hiểm PVI)

(Đính kèm và là một phần không thể tách rời của Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm/Đơn bảo hiểm điện tử do Tổng công ty Bảo hiểm PVI phát hành trên môi trường mạng)

TERMS AND CONDITIONS OF ONLINE INSURANCE SERVICES

(Issued in conjunction with Decision No. 970.../QĐ-PVIBH dated 09/10/2025
of PVI Insurance's C.E.O)

(Attaching to and forming an integral part of the Insurance Contract/Certificate
of Insurance in electronic form issued by PVI Insurance Corporation)

1. Hình thức giao dịch trực tuyến *Form of Online Transaction*

- a. Bằng điều khoản này, các Bên gồm Tổng công ty Bảo hiểm PVI (sau đây gọi tắt là “Bảo hiểm PVI”) và Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm (sau đây gọi tắt là “Khách hàng”) đồng ý rằng Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm/Đơn bảo hiểm (sau đây gọi tắt là “Hợp đồng bảo hiểm”) được cung cấp trên môi trường mạng thông qua việc sử dụng phương thức giao dịch trực tuyến trên Cổng/Trang thông tin điện tử, website thương mại điện tử bán hàng, website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, Ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng của Bảo hiểm PVI và/hoặc đối tác của Bảo hiểm PVI và/hoặc đại diện hợp pháp được sự đồng ý của Bảo hiểm PVI (sau đây gọi tắt là “Ứng dụng giao dịch”) sẽ có hiệu lực pháp lý đối với các Bên.

By virtue of this clause, the Parties, namely PVI Insurance Corporation (hereinafter “PVI Insurance”) and the Policyholder/Insured (hereinafter the “Customer”), agree that the Insurance Contract/Policy/Certificate of Insurance (hereinafter collectively referred to as the “Insurance Contract”) shall be provided in the online environment through electronic transactions conducted via the portal/website, e-commerce sales platform, e-commerce service platform, or applications installed on internet-connected electronic devices operated by PVI Insurance and/or PVI Insurance’s partners or legally authorized representatives with PVI Insurance’s prior consent (hereinafter collectively referred to as the “Transaction Application”), and that such Insurance Contract shall be legally binding upon the Parties.

- b. Bảo hiểm PVI không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin, giao dịch nào phát sinh từ hoặc liên quan đến Ứng dụng giao dịch, ngoại trừ các thông tin về sản phẩm bảo hiểm của Bảo hiểm PVI và Hợp đồng bảo hiểm mà Khách hàng ký kết với Bảo hiểm PVI thông qua Ứng dụng giao dịch.

PVI Insurance shall not be responsible or liable for any information or transactions arising from or related to the Transaction Application, except for information concerning PVI Insurance’s insurance products and the Insurance Contract entered into by the Customer with PVI Insurance through the Transaction Application.

2. Những rủi ro có thể xảy ra khi mua/bán sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng *Potential risks in purchasing or selling insurance products online*

- a. Các Bên thừa nhận và chấp nhận rủi ro có thể xảy ra trong quá trình cung cấp và sử dụng các sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

ĐIỀU KHOẢN CUNG CẤP SẢN PHẨM BẢO HIỂM TRÊN MÔI TRƯỜNG MẠNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số/QĐ-PVIBH ngày tháng 09 năm 2025
của Tổng giám đốc Tổng công ty Bảo hiểm PVI)

(Đính kèm và là một phần không thể tách rời của Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm/Đơn bảo hiểm điện tử do Tổng công ty Bảo hiểm PVI phát hành trên môi trường mạng)

TERMS AND CONDITIONS OF ONLINE INSURANCE SERVICES

(Applied in conjunction with Decision No...../QĐ-PVIBH dated/09/2025
of PVI Insurance's C.E.O)

(Attaching to and forming an integral part of the Insurance Contract/Certificate of Insurance
(whether in paper or electronic form) issued by PVI Insurance Corporation)

1. Hình thức giao dịch trực tuyến Form of Online Transaction

- a. Bằng điều khoản này, các Bên gồm Tổng công ty Bảo hiểm PVI (sau đây gọi tắt là “Bảo hiểm PVI”) và Bên mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm (sau đây gọi tắt là “Khách hàng”) đồng ý rằng Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm/Đơn bảo hiểm (sau đây gọi tắt là “Hợp đồng bảo hiểm”) được cung cấp trên môi trường mạng thông qua việc sử dụng phương thức giao dịch trực tuyến trên Cổng/Trang thông tin điện tử, website thương mại điện tử bán hàng, website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử, Ứng dụng cài đặt trên thiết bị điện tử có nối mạng của Bảo hiểm PVI và/hoặc đối tác của Bảo hiểm PVI và/hoặc đại diện hợp pháp được sự đồng ý của Bảo hiểm PVI (sau đây gọi tắt là “Ứng dụng giao dịch”) sẽ có hiệu lực pháp lý đối với các Bên.

By virtue of this clause, the Parties, namely PVI Insurance Corporation (hereinafter “PVI Insurance”) and the Policyholder/Insured (hereinafter the “Customer”), agree that the Insurance Contract/Policy/Certificate of Insurance (hereinafter collectively referred to as the “Insurance Contract”) shall be provided in the online environment through electronic transactions conducted via the portal/website, e-commerce sales platform, e-commerce service platform, or applications installed on internet-connected electronic devices operated by PVI Insurance and/or PVI Insurance’s partners or legally authorized representatives with PVI Insurance’s prior consent (hereinafter collectively referred to as the “Transaction Application”), and that such Insurance Contract shall be legally binding upon the Parties.

- b. Bảo hiểm PVI không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin, giao dịch nào phát sinh từ hoặc liên quan đến Ứng dụng giao dịch, ngoại trừ các thông tin về sản phẩm bảo hiểm của Bảo hiểm PVI và Hợp đồng bảo hiểm mà Khách hàng ký kết với Bảo hiểm PVI thông qua Ứng dụng giao dịch.

PVI Insurance shall not be responsible or liable for any information or transactions arising from or related to the Transaction Application, except for information concerning PVI Insurance’s insurance products and the Insurance Contract entered into by the Customer with PVI Insurance through the Transaction Application.

2. Những rủi ro có thể xảy ra khi mua/bán sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng Potential risks in purchasing or selling insurance products online

- a. Các Bên thừa nhận và chấp nhận rủi ro có thể xảy ra trong quá trình cung cấp và sử dụng các sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

The Parties acknowledge and accept that risks may arise during the provision and use of insurance products in the online environment, including but not limited to:

- Dịch vụ bị tạm ngừng, gián đoạn, chậm trễ hoặc không thực hiện được hoặc thông tin ghi nhận sai lệch hoặc không ghi nhận được do sự bất tiện, chậm trễ, gián đoạn, lỗi của Ứng dụng giao dịch hoặc dịch vụ của bên thứ ba có liên quan.

Any suspension, interruption, delay, failure of service, or incorrect or missing information records resulting from inconvenience, delay, interruption, or errors of the Transaction Application or of related third-party services.

- Ứng dụng giao dịch bị tấn công, xâm nhập, hoặc kiểm soát trái phép bởi vi-rút, sâu máy tính hoặc các phần mềm, hệ thống, yếu tố gây hại khác.

The Transaction Application being subject to attacks, intrusions, or unlawful control by viruses, worms, or any other harmful software, systems, or elements..

- Việc giao dịch được thực hiện bởi các tài khoản giả mạo, mạo danh, hoặc được thực hiện bởi người không có thẩm quyền.

Any transactions carried out through fraudulent, impersonated, or otherwise unauthorized accounts, or by persons lacking proper authority.

- Dữ liệu bị mất, bị đánh cắp hoặc bị tiết lộ trái phép, hoặc bị rò rỉ cho bên thứ ba do các hỏng hóc, sự cố, mất kiểm soát của Ứng dụng giao dịch.

Any loss, theft, unauthorized disclosure, or leakage of data to third parties resulting from failures, incidents, or loss of control of the Transaction Application

- Nội dung thông tin hiển thị trên Ứng dụng giao dịch bị chỉnh sửa, thay thế, hoặc xóa bởi bên thứ ba mà không có sự đồng ý của Bảo hiểm PVI hoặc đối tác/người đại diện hợp pháp của Bảo hiểm PVI.

Any content displayed on the Transaction Application being modified, replaced, or deleted by third parties without the prior consent of PVI Insurance or its partners or legally authorized representatives

- Các rủi ro khác mà các Bên không thể lường trước và/hoặc không thể khắc phục được.

Any other risks that the Parties could not reasonably have foreseen and/or are unable to prevent or remedy.

- b. Bảo hiểm PVI cam kết sẽ thực hiện các biện pháp cần thiết, hợp lý trong khả năng cho phép để hạn chế các rủi ro có thể phát sinh khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ trên môi trường mạng. Tuy nhiên, Bảo hiểm PVI sẽ không chịu trách nhiệm đối với các tổn thất, thiệt hại, dù trực tiếp hoặc gián tiếp, phát sinh mà Khách hàng phải gánh chịu nhưng không phải do lỗi của Bảo hiểm PVI hoặc hoàn toàn nằm ngoài sự kiểm soát của Bảo hiểm PVI (bao gồm nhưng không giới hạn ở sự kiện bất khả kháng, trở ngại khách quan theo quy định của pháp luật).

PVI Insurance undertakes to take all necessary and reasonable measures within its capabilities to mitigate potential risks in providing products and services in the online environment. However, PVI Insurance shall not be liable for any loss or damage, whether direct or indirect, incurred by the Customer where such loss or damage is not attributable to PVI Insurance's fault or is entirely beyond PVI Insurance's control (including but not limited to force majeure events or objective obstacles as prescribed by law).

- c. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật và bảo đảm an toàn cho tài khoản, tên đăng nhập, mật khẩu, mã xác thực, dấu hiệu nhận diện bằng sinh trắc học, số điện thoại, hộp thư điện tử và các phương tiện khác được dùng cho mục đích giao kết, thực hiện Hợp đồng bảo hiểm với Bảo hiểm PVI; không để các thông tin, tài sản này bị sử dụng trái phép bởi bên thứ ba; và thông báo ngay cho Bảo hiểm PVI nếu phát hiện các thông tin, tài sản này bị lộ hoặc bị sử dụng trái phép.

The Customer shall be responsible for maintaining the confidentiality and security of their account, username, password, authentication codes, biometric identifiers, phone number, email account, and any other means used for the purpose of entering into and performing the Insurance Contract with PVI Insurance; for preventing such information and assets from being unlawfully used by third parties; and for promptly notifying PVI Insurance upon becoming aware of any disclosure or unlawful use of such information or assets.

- d. Bất kể các quy định khác được nêu trong Hợp đồng bảo hiểm, Bảo hiểm PVI sẽ chỉ chịu trách nhiệm bồi thường đối với các thiệt hại thực tế trực tiếp phát sinh nếu có lỗi của Bảo hiểm PVI, và không bao gồm các thiệt hại gián tiếp, thiệt hại mang tính hệ quả từ thiệt hại trực tiếp mà Khách hàng phải gánh chịu.

Notwithstanding any other provisions of this Insurance Contract, PVI Insurance shall only be liable for compensation of actual and direct losses arising from its fault, and shall not be liable for any indirect or consequential losses arising from such direct losses incurred by the Customer.

**3. Trách nhiệm bồi thường của mỗi bên khi xảy ra rủi ro và thông tin khác liên quan đến hoạt động cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng/
Compensation Liability of the Parties and Other Provisions Concerning the Online Provision of Insurance Products”**

- a. Nếu các rủi ro nêu tại Mục 2 Điều khoản này xảy ra do lỗi của Khách hàng: Bảo hiểm PVI sẽ nỗ lực hỗ trợ Khách hàng khắc phục hậu quả. Tuy nhiên, Bảo hiểm PVI sẽ không chịu trách nhiệm nếu Khách hàng vi phạm quy định pháp luật về cung cấp sản phẩm bảo hiểm trên môi trường mạng và các quy định pháp luật liên quan khác.

If the risks specified in Section 2 of these Terms occur due to the Customer's fault, PVI Insurance shall use its best efforts to assist the Customer in remedying the consequences. However, PVI Insurance shall not be held liable if the Customer breaches the laws on providing insurance products in the online environment or other relevant legal provisions.

- b. Nếu các rủi ro nêu tại Mục 2 Điều khoản này xảy ra do lỗi hoàn toàn của Bảo hiểm PVI, Bảo hiểm PVI sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm đối với Khách hàng theo quy định pháp luật.

If the risks specified in Section 2 of these Terms arise solely due to PVI Insurance's fault, PVI Insurance shall be fully liable to the Customer in accordance with the law.

4. Quy định về thi hành / Provisions on Implementation

- a. Ngoài các quy định trên, các quyền và nghĩa vụ của Khách hàng cũng sẽ được điều chỉnh theo Hợp đồng bảo hiểm và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và Bảo hiểm PVI.

In addition to the foregoing provisions, the rights and obligations of the Customer shall also be governed by the Insurance Contract and any other agreements (if any) between the Customer and PVI Insurance.

- b. Điều khoản này được giải thích và điều chỉnh theo quy định pháp luật của Việt Nam, là bộ phận không tách rời của (các) Hợp đồng bảo hiểm và có hiệu lực theo hiệu lực của Hợp đồng bảo hiểm. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa Điều khoản này và các quy định khác trong Hợp đồng bảo hiểm thì Điều khoản này sẽ được ưu tiên áp dụng. Các vấn đề không được quy định trong Điều khoản này sẽ được điều chỉnh bởi các quy định có liên quan trong Hợp đồng bảo hiểm và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa Khách hàng và Bảo hiểm PVI.

This Clause shall be construed and governed by the laws of Vietnam, shall form an integral part of the Insurance Contract(s), and shall take effect concurrently with the validity of the Insurance Contract. In the event of any inconsistency between this Clause and other provisions of the Insurance Contract, this Clause shall prevail. Any matters not provided for in this Clause shall be governed by the relevant provisions of the Insurance Contract and any other agreements (if applicable) between the Customer and PVI Insurance.

- c. Thỏa thuận này được lập song ngữ tiếng Việt - tiếng Anh. Trong trường hợp có sự khác biệt giữa hai ngôn ngữ về ý nghĩa hoặc cách diễn giải của từ, một cụm từ hoặc điều khoản trong Điều khoản này thì trong trường hợp có xung đột giữa phần tiếng Anh và tiếng Việt, tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

This Agreement is made in both Vietnamese and English. In the event of any discrepancy or ambiguity between the two versions regarding the meaning or interpretation of any word, phrase, or provision herein, the Vietnamese version shall prevail.

- d. Thông tin liên hệ
Contact Information

Nếu Khách hàng cần thêm thông tin hoặc để báo cáo các trường hợp vi phạm, gian lận, mất an toàn bảo mật, vui lòng liên hệ với Bảo hiểm PVI theo thông tin như sau:

If the Customer requires additional information or needs to report violations, fraud, or security incidents, please contact PVI Insurance using the following details:

- Tại Hà Nội/In Ha Noi:
Thư điện tử/ *Email*:
Số điện thoại/ *Telephone*: +84-.....
- Tại TP. Hồ Chí Minh/In Ho Chi Minh City:
Thư điện tử/ *Email*:
Số điện thoại/ *Telephone*: +84-.....



Phạm Anh Đức