

## CHÍNH SÁCH CHUNG VỀ BẢO VỆ KHÁCH HÀNG DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ AIA (Việt Nam) (“**AIA Việt Nam**” hoặc “**Công Ty**”) luôn xem trọng việc tuân thủ quy định về bảo vệ khách hàng dễ bị tổn thương theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 của Quốc hội ngày 20 tháng 06 năm 2023 (“**Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2023**”).

Chính sách chung về bảo vệ khách hàng dễ bị tổn thương (“**Chính sách**”) sau đây nhằm mục đích nói rõ trách nhiệm của AIA Việt Nam khi thực hiện giao dịch với khách hàng dễ bị tổn thương.

AIA Việt Nam sẽ sửa đổi Chính sách này khi cần thiết để đáp ứng yêu cầu hoạt động của AIA Việt Nam và yêu cầu của pháp luật hiện hành.

### **ĐỊNH NGHĨA:**

Trừ khi pháp luật định nghĩa và giải thích khác đi thì:

Người tiêu dùng là người mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại. Trong Chính sách này, AIA Việt Nam gọi Người tiêu dùng là Khách hàng của mình.

Khách hàng dễ bị tổn thương là người có khả năng chịu nhiều tác động bất lợi về tiếp cận thông tin, sức khỏe, tài sản, giải quyết tranh chấp tại thời điểm mua hoặc sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, bao gồm:

1. Người cao tuổi theo quy định của pháp luật về người cao tuổi;
2. Người khuyết tật theo quy định của pháp luật về người khuyết tật;
3. Trẻ em theo quy định của pháp luật về trẻ em;
4. Người dân tộc thiểu số; người sinh sống tại vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, hải đảo, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn theo quy định của pháp luật;
5. Phụ nữ đang mang thai hoặc nuôi con dưới 36 tháng tuổi;
6. Người bị bệnh hiểm nghèo theo quy định của pháp luật;
7. Thành viên hộ nghèo theo quy định của pháp luật.

### **TRÁCH NHIỆM CỦA AIA VIỆT NAM:**

Trừ khi pháp luật yêu cầu khác đi, trong phạm vi nguồn lực, quyền hạn và quy định nội bộ, AIA Việt Nam thực hiện bảo vệ quyền lợi, chăm sóc đối với Khách hàng dễ bị tổn thương theo nguyên tắc và trách nhiệm sau:

- Xác định và chăm sóc Khách hàng dễ bị tổn thương theo quy định của pháp luật.
- Bảo đảm việc thực hiện quyền của Khách hàng dễ bị tổn thương trong quá trình sử dụng dịch vụ bảo hiểm theo quy định của pháp luật.

- Áp dụng cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp theo quy định của pháp luật phù hợp với từng đối tượng Khách hàng để bị tổn thương theo quy định nội bộ.
- Không từ chối giải quyết yêu cầu được bảo vệ của Khách hàng để bị tổn thương theo quy định của Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2023 do khác biệt về tiếng nói, chữ viết, phong tục, tập quán.
- Không kỳ thị, phân biệt đối xử, lợi dụng yếu tố dễ bị tổn thương để xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của Khách hàng trong quá trình thực hiện giao dịch.
- Trách nhiệm khác theo quy định của Luật Bảo vệ người tiêu dùng 2023 và pháp luật có liên quan.

### **SỬA ĐỔI CHÍNH SÁCH:**

Khi cần thiết để đáp ứng yêu cầu hoạt động của AIA tại Việt Nam và đáp ứng các thay đổi của pháp luật hiện hành, AIA Việt Nam có thể sẽ sửa đổi Chính sách này.

Nếu chúng tôi quyết định thay đổi Chính sách này, những thay đổi này sẽ được thông báo trên Cổng thông tin điện tử chính thức (Website), ứng dụng (App), nền tảng công nghệ tương ứng, phù hợp của AIA Việt Nam để Khách hàng luôn được cập nhật về thông tin về Chính sách này.

Bằng việc tiếp tục sử dụng Website, ứng dụng, nền tảng công nghệ của AIA Việt Nam, AIA Việt Nam hiểu rằng Khách hàng đã đọc, hiểu và chấp nhận bản Chính sách đã được sửa đổi, bổ sung đó.

### **LIÊN LẠC:**

Nếu có bất kỳ thắc mắc hay yêu cầu nào về Chính sách này, Khách hàng có thể liên hệ với AIA Việt Nam theo số điện thoại 028 3812 2777 hay email [vn.customer@aia.com](mailto:vn.customer@aia.com) để được hướng dẫn chi tiết.

[Chính sách chung về bảo vệ khách hàng để bị tổn thương, phiên bản V2024.1, có hiệu lực từ ngày 01/07/2024]