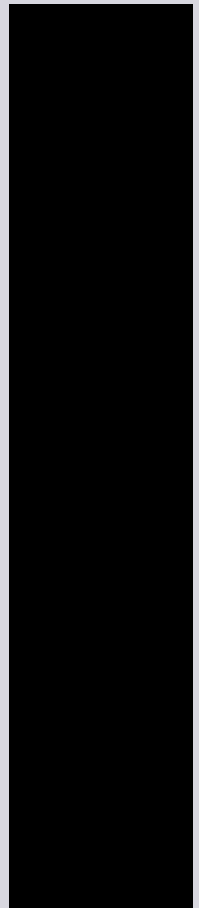
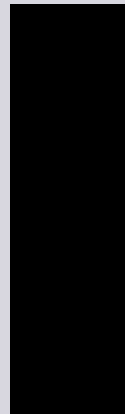
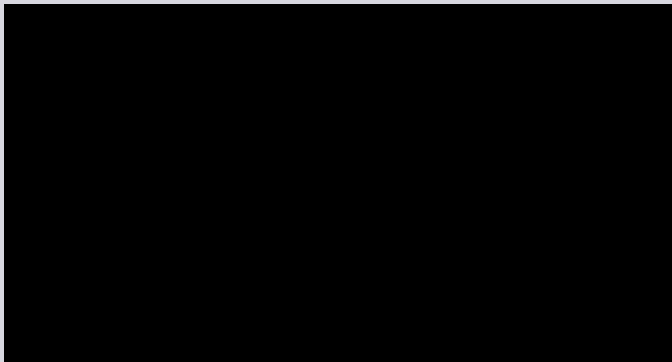


**CÔNG TY TNHH MÔI GIỚI BẢO HIỂM
WILLIS TOWERS WATSON VIỆT NAM**

**ĐIỀU KHOẢN CHUNG CỦA THỎA
THUẬN KINH DOANH DÀNH CHO
KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TÔI**

Tháng 5 năm 2019



Phạm vi và Trường hợp áp dụng

Mục đích của tài liệu này nhằm mô tả mối quan hệ nghề nghiệp giữa chúng ta và các dịch vụ mà chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị (ngoại trừ các dịch vụ, nếu có, mà chúng tôi cung cấp theo các điều khoản của một thỏa thuận bằng văn bản riêng được ký kết giữa quý vị và chúng tôi). Chỉ thị của quý vị về việc giao kết bảo hiểm và / hoặc việc thanh toán phí bảo hiểm của quý vị sẽ được coi là thỏa thuận đã ký bằng văn bản của quý vị, chịu ràng buộc bởi các quy định của tài liệu này.

Trong tài liệu này, trừ khi ngữ cảnh có cách hiểu khác, “Willis Towers Watson”, “chúng tôi” và “của chúng tôi” nghĩa là công ty Willis Towers Watson được xác định là Công ty TNHH Môi giới bảo hiểm Willis Towers Watson Việt Nam, một công ty thuộc Tập đoàn Willis Towers Watson. Đồng thời, bảo hiểm bao gồm tái bảo hiểm và các công ty bảo hiểm bao gồm cả các công ty tái bảo hiểm.

Quý vị cần đọc kỹ tài liệu này bởi nó đề ra các điều khoản về mối quan hệ của chúng ta cũng như bao gồm các chi tiết về trách nhiệm pháp lý của chúng ta.

Chúng tôi xin đặc biệt lưu ý quý vị các phần sau:

- Trách nhiệm của Quý vị;
- Tiền thù lao của Chúng tôi;
- Thông tin về Tiền của Khách hàng;
- Giới hạn Trách nhiệm;
- Xung đột Lợi ích; và
- Khiếu nại.

Tài liệu này có hiệu lực từ ngày 28 tháng 5 năm 2019 hoặc từ khi quý vị nhận được tài liệu này (tùy trường hợp nào xảy ra sau) và thay thế bất kỳ điều khoản thỏa thuận kinh doanh nào mà trước đây chúng tôi đã gửi cho quý vị.

Quý vị cần liên hệ với chúng tôi nếu có bất kỳ điều gì trong tài liệu này mà quý vị không hiểu hoặc không đồng ý.

Giới thiệu về công ty

Chúng tôi là công ty môi giới bảo hiểm và tư vấn quản lý rủi ro hàng đầu. Chúng tôi được Bộ Tài chính cấp phép hoạt động và quản lý theo Giấy phép Thành lập và Hoạt động số 22GP/KDBH ngày 21 tháng 5 năm 2013.

Công ty mẹ cao nhất của chúng tôi là Willis Towers Watson PLC, một công ty được thành lập tại Cộng hòa Ireland và được niêm yết trên NASDAQ.

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ giao dịch và / hoặc tư vấn về các yêu cầu bảo hiểm của quý vị đối với rất nhiều sản phẩm bảo hiểm.

Chúng tôi cam kết luôn hành động vì lợi ích tốt nhất của quý vị trong việc cung cấp các dịch vụ cho quý vị.

Là công ty môi giới bảo hiểm, chúng tôi thường đại diện cho quý vị, đề xuất và thu xếp chương trình bảo hiểm với một hoặc nhiều công ty bảo hiểm được lựa chọn từ một danh mục giới hạn hoặc một nhóm các công ty bảo hiểm được xác định trước, tùy theo tính chất của sản phẩm bảo hiểm được yêu cầu.

Chúng tôi không cung cấp dịch vụ tư vấn liên quan đến thuế, kế toán, luật pháp hoặc các vấn đề pháp lý (bao gồm cả các lệnh trừng phạt) và quý vị nên lấy tư vấn riêng về những vấn đề đó khi quý vị cho là cần thiết.

Các Dịch vụ Cốt lõi được cung cấp

Đàm phán và Thu xếp bảo hiểm

Chúng tôi sẽ thảo luận với quý vị hoặc các đại diện của quý vị về các yêu cầu bảo hiểm của quý vị, bao gồm phạm vi bảo hiểm theo yêu cầu, các hạn mức theo yêu cầu và chi phí. Khi nhận được chỉ thị của quý vị, bằng văn bản hay bằng lời nói, chúng tôi sẽ cố gắng đáp ứng các yêu cầu bảo hiểm của quý vị.

Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về phạm vi bảo hiểm mà chúng tôi đề xuất để quý vị có thể quyết định có chấp nhận phạm vi bảo hiểm đó hay không. Chúng tôi sẽ tư vấn về các cơ cấu thị trường hiện có để đáp ứng các nhu cầu và yêu cầu bảo hiểm của quý vị, và nếu thích hợp, các lợi ích tương đối của việc thu xếp bảo hiểm với một công ty bảo hiểm duy nhất hoặc với nhiều công ty bảo hiểm. Là công ty môi giới bảo hiểm, chúng tôi sẽ trả lời bất kỳ câu hỏi nào của quý vị về phạm vi bảo hiểm được đề xuất, các quyền lợi, kết cấu chương trình bảo hiểm, các hạn chế, các điểm loại trừ và điều kiện bảo hiểm. Quý vị có trách nhiệm kiểm tra lại thông tin về phạm vi bảo hiểm được đề xuất cho quý vị. Nếu phạm vi bảo hiểm và các điều khoản không phù hợp với chỉ thị, quý vị nên thông báo ngay cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ tự động cung cấp cho quý vị chi tiết của tất cả các bản chào phí bảo hiểm mà chúng tôi đề xuất.

Trong suốt quá trình thu xếp bảo hiểm cho quý vị, chúng tôi sẽ cố gắng thông báo cho quý vị về tiến trình đàm phán của chúng tôi và xác định các nguy cơ không thể thu xếp được phạm vi bảo hiểm mà quý vị tìm kiếm. Chúng tôi sẽ nỗ lực hợp lý để thu xếp chương trình bảo hiểm của quý vị, tùy theo các công ty bảo hiểm hiện có, trước ngày hiệu lực dự kiến của hợp đồng bảo hiểm, tái tục hoặc gia hạn bảo hiểm (tùy trường hợp nào phù hợp).

Quý vị có trách nhiệm xem xét các tài liệu mà chúng tôi gửi cho quý vị với mục đích xác nhận quý vị được bảo hiểm bởi các công ty bảo hiểm, để đảm bảo rằng tài liệu đó phù hợp với các chỉ thị của quý vị. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về phạm vi bảo hiểm, hạn mức hoặc các điều khoản, điều kiện khác, hoặc lo ngại rằng chúng tôi chưa thực hiện đúng các chỉ thị của quý vị, vui lòng liên hệ ngay với chúng tôi.

Ngoài ra, quý vị nên lưu ý các điều khoản thanh toán phí bảo hiểm mà chúng tôi tư vấn cho quý vị. Tất cả các điều khoản thanh toán phí bảo hiểm phải được tuân thủ đúng thời hạn, nếu không hợp đồng bảo hiểm có thể tự

động bị vô hiệu theo luật hiện hành. Chúng tôi cũng sẽ thông báo về bất kỳ khoản phí nào phát sinh ngoài phí bảo hiểm.

Chúng tôi sẽ chuyển đến quý vị mọi chứng từ hợp đồng, nếu có, và bất kỳ sửa đổi hoặc bổ sung nào đối với hợp đồng của quý vị ngay khi có thể thực hiện được một cách hợp lý.

Phương thức Giao dịch Điện tử

Đối với một số thị trường và một số loại rủi ro, chúng tôi có các phương thức giao dịch điện tử cho cả việc thu xếp và quản lý hợp đồng (bao gồm cả việc giải quyết yêu cầu bồi thường) đối với các hợp đồng bảo hiểm mà chúng tôi đại diện thu xếp cho quý vị. Nhìn chung, để có thể được sử dụng các phương thức đó, chúng tôi có nghĩa vụ đồng ý với các điều khoản và điều kiện theo yêu cầu của nhà cung cấp phương thức giao dịch điện tử, cũng như mọi người dùng khác của hệ thống. Việc chúng tôi đồng ý với các điều khoản đó cũng sẽ ràng buộc bất kỳ khách hàng nào mà chúng tôi đại diện họ khi sử dụng phương thức đó. Đôi khi các điều khoản và điều kiện đó thay đổi vị thế pháp lý thông thường về quyền sở hữu và việc cho phép sử dụng các thông tin và tài liệu được gửi đến hoặc được tạo ra bởi phương thức đó. Vui lòng trao đổi với Nhân viên Quản lý Khách hàng của Willis Towers Watson để biết thêm thông tin liệu có bất kỳ phương thức giao dịch điện tử nào được sử dụng nhân danh quý vị trong việc thu xếp hoặc quản lý bảo hợp đồng hiểm của quý vị.

Các công ty bảo hiểm

Chúng tôi đánh giá sự lành mạnh về tài chính của các công ty bảo hiểm mà chúng tôi đề xuất cho quý vị bằng cách sử dụng các thông tin công khai, bao gồm cả thông tin do các cơ quan xếp hạng được công nhận cung cấp. Tuy nhiên, trong mọi trường hợp, chúng tôi không đóng vai trò như một công ty bảo hiểm, chúng tôi cũng không đảm bảo hoặc cam kết khả năng thanh toán của bất kỳ công ty bảo hiểm nào. Do đó, việc đánh giá tính phù hợp của bất kỳ công ty bảo hiểm nào là tùy thuộc

vào quý vị và chúng tôi sẽ thảo luận với quý vị về bất kỳ quan ngại nào quý vị có thể có.

Nếu được yêu cầu và nếu có, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin phân tích thực tế do Ban Đánh giá Rủi ro Thị trường Bảo hiểm của Willis Towers Watson lập về các công ty bảo hiểm được đề xuất cung cấp bảo hiểm cho quý vị. Ngoài ra, chúng tôi có thể xem xét cung cấp thông tin đánh giá rủi ro thị trường khi có yêu cầu theo vụ việc và quý vị có thể phải trả thêm tiền thù lao bổ sung.

Chúng tôi cũng đưa ra Chỉ số Chất lượng của Willis Towers Watson (Willis Towers Watson Quality Index, “WQI”), một chỉ số mà thông qua đó chúng tôi thu thập, phân tích và cho điểm nhiều công ty bảo hiểm dựa trên rất nhiều đặc tính dịch vụ. Tuy nhiên, tính khả dụng của WQI có thể khác nhau ở mỗi khu vực tài phán và quý vị nên tham khảo Nhân viên Quản lý Khách hàng của Willis Towers Watson để biết thêm thông tin nếu quý vị yêu cầu bất kỳ đánh giá WQI nào liên quan đến việc thu xếp bảo hiểm của quý vị.

Yêu cầu bồi thường

Trong phạm vi được pháp luật hiện hành cho phép, chúng tôi sẽ cung cấp các dịch vụ quản lý bồi thường trong thời gian chúng tôi được chỉ định. Các dịch vụ này có thể được tiếp tục sau thời gian đó bằng một thỏa thuận riêng giữa hai bên nhưng sẽ phát sinh tiền thù lao bổ sung. Các dịch vụ giải quyết yêu cầu bồi thường của chúng tôi (khi nhận được thông tin cần thiết từ quý vị) bao gồm thông báo về yêu cầu bồi thường hoặc các tình huống cho các công ty bảo hiểm, truyền đạt các báo cáo và thư tín liên quan đến yêu cầu bồi thường giữa các bên liên quan và tổ chức việc thu đòi và / hoặc thanh toán bồi thường phù hợp với thông lệ thị trường và các điều khoản và điều kiện hợp đồng của quý vị. Các dịch vụ quản lý bồi thường của chúng tôi sẽ không được cung cấp trong trường hợp các yêu cầu bồi thường được quý vị trực tiếp xử lý với các công ty bảo hiểm và hơn nữa (trừ khi có thỏa thuận khác) các dịch vụ quản lý bồi thường của chúng tôi không bao gồm các dịch vụ do

các chuyên gia tư vấn cao cấp về bồi thường bảo hiểm của chúng tôi (xem mục dưới đây) cung cấp. Chúng tôi có thể sử dụng các dịch vụ giải quyết bồi thường của bên thứ ba, nhưng nếu dự định thực hiện việc đó, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trước ngày hiệu lực của hợp đồng bảo hiểm.

Nếu yêu cầu bồi thường không đơn giản hoặc tính phức tạp của phạm vi bảo hiểm hoặc tính chất kỹ thuật của vấn đề gây khó khăn trong việc tiến hành yêu cầu bồi thường, chúng tôi có một nhóm chuyên gia tư vấn cao cấp về yêu cầu bồi thường bảo hiểm có kinh nghiệm trong việc thương lượng các yêu cầu bồi thường khó hoặc phức tạp và quản lý quá trình chi trả bồi thường. Nếu quý vị mong muốn sử dụng dịch vụ của các chuyên viên cao cấp này, xin lưu ý chúng tôi có quyền tính thêm tiền thù lao.

Khi chúng tôi nhận được các khoản tiền bồi thường, chúng sẽ được chuyển cho quý vị ngay khi có thể. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ không chuyển các khoản tiền bồi thường cho quý vị trước khi chúng tôi nhận được các khoản tiền đó từ các công ty bảo hiểm. Chúng tôi xin thông báo rằng chúng tôi có thể được các công ty bảo hiểm ủy quyền giải quyết các yêu cầu bồi thường bảo hiểm của quý vị. Chúng tôi giải quyết các yêu cầu bồi thường đó trong phạm vi các điều khoản, điều kiện của ủy quyền được cấp và hợp đồng bảo hiểm của quý vị. Chính sách của chúng tôi là chuyển các yêu cầu bồi thường cho các công ty bảo hiểm giải quyết nếu chúng tôi không thể giải quyết các yêu cầu bồi thường đó trên cơ sở 100%. Hơn nữa, nếu có xung đột lợi ích, chúng tôi sẽ xử lý theo chính sách giải quyết xung đột của chúng tôi – xem phần Xung đột Lợi ích dưới đây.

Dịch vụ Bổ sung

Nếu được yêu cầu, nếu có thể và thích hợp, chúng tôi có thể đồng ý cung cấp cho quý vị một số dịch vụ bổ sung nằm ngoài phạm vi cung cấp dịch vụ cốt lõi của chúng tôi trong chừng mực được pháp luật hiện hành cho

phép. Các dịch vụ đó, dù có được liệt kê trong bất kỳ Gói Dịch vụ khách hàng nào hay không, có thể phải theo thỏa thuận về thù lao bổ sung.

Liên lạc Điện tử

Chúng tôi có thể liên lạc với quý vị và với các bên khác mà chúng tôi cần liên lạc để cung cấp dịch vụ cho quý vị, bằng thư điện tử, đôi khi đính kèm thêm dữ liệu điện tử. Bằng cách tham gia vào phương thức liên lạc này, chúng tôi và quý vị chấp nhận các rủi ro vốn có (bao gồm các rủi ro an ninh về gián đoạn hoặc truy cập trái phép vào các nội dung liên lạc đó, các rủi ro về sự cố trong việc trao đổi thông tin và các rủi ro về virus hoặc các thiết bị có hại khác). Mặc dù chúng tôi có quy trình kiểm tra virus hợp lý trên hệ thống của chúng tôi, quý vị vẫn cần phải kiểm tra virus đối với mọi nội dung liên lạc điện tử được gửi tới quý vị. Quý vị cũng sẽ chịu trách nhiệm kiểm tra xem thông tin nhận được đã hoàn chỉnh chưa. Trong trường hợp có tranh chấp, không bên nào trong chúng ta sẽ truy vấn về tính pháp lý của một tài liệu điện tử và hệ thống của Willis Towers Watson sẽ được coi là hồ sơ cuối cùng về liên lạc và tài liệu điện tử.

Quý vị cũng nên lưu ý rằng các thiết bị bảo mật hệ thống của Willis Towers Watson chặn một số định dạng tập tin nhất định, bao gồm nhưng không giới hạn ở: .rar, .text, .vbs, .mpeg, .mp3, .cmd, .cpl, .wav, .exe, .bat, .scr, .mpq, .avi, .com, .pif, .wma, .mpa, and .mpg. Các email đính kèm các tập tin đó sẽ không đến được chúng tôi và cũng sẽ không có thông báo nào được gửi để báo cho quý vị biết rằng các email đó đã bị chặn.

Tiền thù lao của chúng tôi

Thù lao cho các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp cho quý vị sẽ có thể là tiền hoa hồng môi giới, được tính bằng tỉ lệ phần trăm trên phí bảo hiểm mà quý vị đã đóng và được các công ty bảo hiểm mà quý vị đã giao kết hợp đồng bảo hiểm trả cho chúng tôi, hoặc một khoản phí dịch vụ theo thỏa thuận với quý vị. Nếu thích hợp và trong phạm vi được pháp

luật hiện hành cho phép, và với sự chấp thuận của quý vị, chúng tôi có thể nhận cả phí dịch vụ và hoa hồng môi giới.

Chúng tôi sẽ được hưởng toàn bộ hoa hồng môi giới và phí tư vấn cho toàn bộ thời hạn hợp đồng bảo hiểm vào ngày hiệu lực của hợp đồng bảo hiểm và trừ khi có thỏa thuận khác với quý vị, chúng tôi sẽ giữ lại tất cả các khoản phí tư vấn và tiền hoa hồng môi giới cho toàn bộ thời hạn của những hợp đồng mà chúng tôi đã thu xếp bao gồm cả các trường hợp hợp đồng bảo hiểm của quý vị đã chấm dứt trước hạn và các công ty bảo hiểm đã trả lại phí bảo hiểm thực theo tỷ lệ. Theo thông lệ thị trường lâu đời, chúng tôi sẽ khấu trừ hoa hồng môi giới của chúng tôi và các khoản hoa hồng khác từ phí bảo hiểm ngay khi nhận được.

Chúng tôi sẽ thông báo hình thức thù lao mà chúng tôi sẽ nhận nếu được yêu cầu.

Đôi khi, có thể thích hợp cho chúng tôi (và vì quyền lợi của quý vị) sử dụng các bên khác như các trung gian tái bảo hiểm. Các bên này cũng có thể nhận và giữ lại tiền hoa hồng cho vai trò của họ trong việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho quý vị. Nếu bất kỳ bên nào như vậy là các công ty con của Willis Towers Watson PLC, chúng tôi sẽ thông báo hình thức thù lao mà họ sẽ nhận nếu được yêu cầu.

Trong quá trình kinh doanh thông thường, chúng tôi cũng có thể nhận được tiền lãi từ tiền của khách hàng và tiền của công ty bảo hiểm kể từ ngày chúng tôi nhận được tiền cho đến khi chúng tôi thanh toán cho các bên nhận tiền. Chúng tôi xác nhận rằng chúng tôi sẽ giữ lại khoản lãi đó thay vì trả cho quý vị hoặc công ty bảo hiểm (tùy từng trường hợp).

FATCA

Đạo luật Tuân thủ Thuế đối với các Tài khoản Nước ngoài (Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA) là một đạo luật của Hoa Kỳ nhắm vào các tổ chức tài chính nước ngoài và các trung gian tài chính khác (bao

gồm các công ty bảo hiểm và các trung gian như các công ty môi giới) để ngăn chặn hành vi trốn thuế của công dân và cư dân Hoa Kỳ thông qua các tài khoản nước ngoài. Để tuân thủ FATCA, các công ty bảo hiểm và các nhà trung gian phải đáp ứng một số yêu cầu pháp lý nhất định. Bảo hiểm được thu xếp với một công ty bảo hiểm không tuân thủ FATCA sẽ phải chịu thêm thuế khấu trừ 30% trên phí bảo hiểm của quý vị. Nếu FATCA được áp dụng cho quý vị, để tránh khoản thuế khấu trừ này, Willis Towers Watson sẽ chỉ thu xếp bảo hiểm cho quý vị với các công ty bảo hiểm và trung gian tuân thủ FATCA, trừ khi quý vị yêu cầu chúng tôi thực hiện khác và cung cấp trước văn bản cho phép chúng tôi thực hiện điều đó. Nếu quý vị chỉ định Willis Towers Watson thu xếp bảo hiểm của quý vị với một công ty bảo hiểm hoặc trung gian bảo hiểm không tuân thủ FATCA, quý vị sẽ phải trả thêm một khoản tiền tương đương với 30% phí bảo hiểm cho các rủi ro có nguồn gốc từ Hoa Kỳ để nộp thuế khấu trừ. Nếu quý vị chỉ định chúng tôi thu xếp bảo hiểm của quý vị với một công ty bảo hiểm không tuân thủ FATCA nhưng quý vị không đồng ý trả khoản khấu trừ bổ sung 30% khi được yêu cầu, chúng tôi sẽ không thể thu xếp bảo hiểm cho quý vị với công ty bảo hiểm đó. Vui lòng tham khảo ý kiến cố vấn thuế của quý vị để biết chi tiết đầy đủ về FATCA.

Giới hạn Trách nhiệm

Tổng trách nhiệm của Willis Towers Watson và / hoặc các chi nhánh của Willis Towers Watson liên quan đến vi phạm hợp đồng, sơ suất, vi phạm nghĩa vụ pháp lý hoặc yêu cầu bồi thường khác phát sinh từ hoặc liên quan đến Thỏa thuận này hoặc các dịch vụ được cung cấp dưới đây sẽ nằm trong giới hạn như sau:

- (i) liên quan đến thương tích của con người hoặc tử vong do sơ suất của Willis Towers Watson: không áp dụng giới hạn;
- (ii) liên quan đến bất kỳ hành vi lừa đảo nào (bao gồm cả hành vi trộm cắp

hoặc tham ô) hoặc cố ý không thực hiện nghĩa vụ thanh toán của Willis Towers Watson: không áp dụng giới hạn;

- (iii) liên quan đến các yêu cầu bồi thường khác, tổng trách nhiệm của Willis Towers Watson sẽ được giới hạn trong số tiền là 10.000.000.000 đồng và Willis Tower Watson sẽ được miễn mọi trách nhiệm vượt quá số tiền đó; và;
- (iv) theo các điều khoản (i) và (ii) ở trên, đối với các tổn thất sau: mất doanh thu; mất cơ hội; mất danh tiếng; mất lợi nhuận; mất tiền tiết kiệm dự kiến; tăng chi phí kinh doanh; hoặc bất kỳ tổn thất gián tiếp hoặc tổn thất kéo theo nào khác, Willis Towers Watson sẽ không chịu trách nhiệm trong bất kỳ trường hợp nào.

Trách nhiệm của Quý vị

Giấy yêu cầu bảo hiểm

Đối với một số loại hình bảo hiểm nhất định, quý vị có thể được yêu cầu điền vào giấy yêu cầu bảo hiểm hoặc giấy tờ tương tự. Chúng tôi có thể hướng dẫn cách điền nhưng chúng tôi không thể tự điền các giấy tờ này thay cho quý vị.

Cung cấp Thông tin

Mục tiêu của chúng tôi là có được sản phẩm tốt nhất mà chúng tôi có thể xác định được để đáp ứng các nhu cầu bảo hiểm của quý vị. Để cho mối quan hệ kinh doanh của chúng ta có hiệu quả, quý vị phải cung cấp thông tin và chỉ thị một cách hoàn chỉnh, chính xác và kịp thời để chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị một cách đầy đủ. Xin lưu ý rằng các công ty bảo hiểm không phải lúc nào cũng có nghĩa vụ yêu cầu quý vị cung cấp thông tin. Trên thực tế, quý vị thường phải có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ mọi dữ liệu thực tế quan trọng, bao gồm tất cả thông tin cần thiết cho các yêu cầu của phạm

vi bảo hiểm hoặc thông tin có thể ảnh hưởng đến các công ty bảo hiểm trong việc quyết định chấp nhận bảo hiểm cho quý vị, hoàn thành các điều khoản áp dụng và / hoặc mức phí bảo hiểm, và cũng có nghĩa vụ phản hồi đầy đủ và trung thực đối với bất kỳ yêu cầu cung cấp thông tin nào mà các công ty bảo hiểm đưa ra.

Việc không cung cấp đầy đủ các dữ liệu quan trọng có thể cho phép các công ty bảo hiểm không phải chịu trách nhiệm đối với một yêu cầu bồi thường cụ thể hoặc tuyên bố hợp đồng bảo hiểm vô hiệu. Nghĩa vụ cung cấp thông tin này thường áp dụng như nhau khi tái tục các hợp đồng bảo hiểm và khi thu xếp các hợp đồng bảo hiểm mới. Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ hậu quả nào phát sinh từ việc thông tin bị chậm trễ, không chính xác hoặc không đầy đủ, hoặc bất kỳ diễn giải không đúng nào của quý vị (hoặc nhân viên của quý vị hoặc người phụ thuộc của họ).

Vui lòng thảo luận với chúng tôi nếu quý vị không rõ thông tin nào là quan trọng, hoặc có lo ngại về việc chúng tôi có thể không có thông tin quan trọng, hay khi có bất cứ thắc mắc nào về nghĩa vụ cung cấp thông tin.

Lựa chọn công ty bảo hiểm

Nếu quý vị có bất cứ mối quan ngại nào với bất kỳ công ty bảo hiểm nào được lựa chọn cho các yêu cầu bảo hiểm của quý vị, quý vị phải báo cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt.

Hợp đồng bảo hiểm của quý vị

Mặc dù chúng tôi sẽ kiểm tra các tài liệu hợp đồng mà chúng tôi gửi cho quý vị, quý vị vẫn có trách nhiệm kiểm tra lại hợp đồng của mình để đảm bảo rằng nó phản ánh chính xác phạm vi bảo hiểm, các điều kiện, hạn mức và điều khoản khác mà quý vị yêu cầu. Quý vị phải đặc biệt chú ý đến các điều kiện của hợp đồng, các cam kết và các điều khoản về thông báo yêu cầu bồi thường vì việc không tuân thủ có thể làm mất hiệu lực hợp đồng bảo hiểm

của quý vị. Nếu có bất kỳ sự khác biệt nào, quý vị nên tham vấn ngay với chúng tôi.

Yêu cầu bồi thường

Thông thường, các yêu cầu bồi thường theo cách khởi kiện có thể trở nên không thể thực thi (hoặc hoàn toàn bị loại trừ ở một số khu vực tài phán) nếu chúng không được bắt đầu trong thời hiệu tương ứng áp dụng cho yêu cầu bồi thường của quý vị trong khu vực tài phán liên quan. Vì chúng tôi không phải là luật sư, chúng tôi sẽ không tư vấn về các tác động pháp lý từ việc không thể giữ thời hiệu và chúng tôi sẽ không tiến hành các thủ tục pháp lý hoặc ký kết các thỏa thuận tạm hoãn / không áp dụng thời hiệu để tạm ngưng việc áp dụng các thời hiệu tương ứng thay cho quý vị. Về những vấn đề này, quý vị nên hỏi ý kiến luật sư riêng của quý vị. Do đó, quý vị vẫn có trách nhiệm theo dõi tình trạng của các thời hiệu áp dụng cho các yêu cầu bồi thường của quý vị và, khi thấy cần thiết, tiến hành các thủ tục pháp lý liên quan đến các yêu cầu bồi thường của quý vị.

Vì vậy, vui lòng đọc kỹ mọi hướng dẫn thông báo yêu cầu bồi thường mà chúng tôi cung cấp cho quý vị vì việc không thông báo yêu cầu bồi thường đúng cách và kịp thời có thể làm thiệt hại đến phạm vi và giá trị bồi thường. Ngoài ra, quý vị nên giữ lại bản sao của tất cả các hợp đồng bảo hiểm và các tài liệu có liên quan cũng như các hướng dẫn thông báo yêu cầu bồi thường, vì quý vị có thể cần phải thông báo yêu cầu bồi thường sau khi chấm dứt hợp đồng bảo hiểm, kể cả một thời gian dài sau ngày hết hạn hợp đồng. Do đó, quý vị cần phải giữ tài liệu hợp đồng ở nơi an toàn.

Thay đổi về hoàn cảnh

Quý vị phải thông báo cho chúng tôi ngay khi có thể thực hiện được một cách hợp lý bất kỳ thay đổi nào về hoàn cảnh của quý vị mà có thể ảnh hưởng đến các dịch vụ do chúng tôi cung cấp hoặc phạm vi bảo hiểm được cung cấp theo hợp đồng bảo hiểm của quý vị.

Cung cấp thông tin

Tất cả các hoạt động do chúng tôi thực hiện như được nêu trong tài liệu này là dành cho việc sử dụng độc quyền của quý vị và tất cả các dữ liệu, kiến nghị, đề xuất, báo cáo và thông tin khác do chúng tôi cung cấp liên quan đến các dịch vụ của chúng tôi chỉ dành cho việc sử dụng riêng của quý vị. Quý vị đồng ý không cho phép bất kỳ bên thứ ba nào truy cập thông tin này mà không có sự cho phép rõ ràng bằng văn bản của chúng tôi. Chúng tôi bảo lưu quyền thực hiện các biện pháp nhằm bảo vệ thông tin độc quyền.

Thanh toán phí bảo hiểm

Quý vị sẽ phải thanh toán đầy đủ bằng những khoản tiền khả dụng đối với tất cả các khoản phải trả theo (các) ngày thanh toán được xác định trong giấy báo nợ của chúng tôi hoặc chứng từ thanh toán có liên quan khác ("**Ngày Thanh toán**"). Việc không tuân thủ đúng yêu cầu của Ngày Thanh toán có thể dẫn đến việc các công ty bảo hiểm hủy hợp đồng của quý vị, đặc biệt khi việc thanh toán là điều kiện hoặc bảo đảm của hợp đồng. Quý vị bắt buộc phải thanh toán đầy đủ chậm nhất là vào các Ngày Thanh toán. Chúng tôi không có nghĩa vụ thanh toán phí bảo hiểm cho các công ty bảo hiểm thay cho quý vị.

Tiền của khách hàng

Chúng tôi không thanh toán phí bảo hiểm cho các công ty bảo hiểm thay cho quý vị cho đến khi chúng tôi nhận được khoản thanh toán đó từ quý vị, chúng tôi cũng sẽ không thanh toán các yêu cầu bồi thường hoặc các khoản tiền khác cho quý vị trước khi nhận được các khoản tiền đó từ các công ty bảo hiểm (hoặc các bên thứ ba có liên quan khác). Tuy nhiên, trong trường hợp chúng tôi thực hiện bất kỳ khoản thanh toán nào thay mặt quý vị hoặc cho quý vị trước khi chúng tôi nhận được khoản tiền có liên quan từ chính quý vị, các công ty bảo hiểm hoặc các bên thứ ba khác, chúng tôi sẽ được quyền, mà không ảnh hưởng đến bất kỳ biện pháp khác phục nào khác, thu hồi số tiền đó bằng việc khấu trừ từ

bất kỳ khoản tiền nào của quý vị, dù là từ hợp đồng bảo hiểm mà chúng tôi đã thanh toán cho quý vị hoặc thay cho quý vị hoặc từ bất kỳ hợp đồng bảo hiểm nào khác mà chúng tôi thu xếp cho quý vị.

Chúng tôi sẽ xử lý mọi số dư mà chúng tôi quản lý cho quý vị theo các phương thức của chúng tôi. Điều này có nghĩa là tiền của khách hàng sẽ được quản lý tách biệt với tiền của chúng tôi. Xin lưu ý rằng tiền của quý vị có thể được chuyển cho người khác hoặc bên khác trong một khu vực tài phán khác (chẳng hạn như công ty môi giới bảo hiểm khác hoặc công ty con khác của Willis Towers Watson PLC), để thực hiện các dịch vụ cho quý vị.

Bảo mật và Bảo vệ dữ liệu

Chúng tôi sẽ luôn đảm bảo tính riêng tư và bảo mật đối với mọi thông tin mật mà chúng tôi lưu giữ về quý vị, và bảo vệ các thông tin đó như cách chúng tôi bảo vệ thông tin mật của riêng mình theo yêu cầu của pháp luật. Chúng tôi sẽ không tiết lộ bất kỳ thông tin mật nào mà chúng tôi lưu giữ về quý vị cho những người khác mà không có sự chấp thuận trước của quý vị ngoại trừ: (i) trong phạm vi chúng tôi bắt buộc phải thực hiện việc đó theo luật hoặc theo yêu cầu của một cơ quan quản lý có thẩm quyền; (ii) cho các công ty bảo hiểm, bên khảo sát, bên giám định, nhà cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ hành chính và các bên tương tự khác trong phạm vi cần thiết để cung cấp các dịch vụ của chúng tôi cho quý vị một cách kịp thời; (iii) cho các bên đánh giá tổn thất, luật sư và các bên khác trong phạm vi cần thiết để cho phép các bên thứ ba đó cung cấp thông tin hoặc dịch vụ mà quý vị đã yêu cầu; và (iv) cho các công ty con khác của Willis Towers Watson PLC trong phạm vi cần thiết để họ hỗ trợ chúng tôi trong việc cung cấp các dịch vụ cho khách hàng của chúng tôi.

Ngoài những trường hợp đã nói ở trên, quý vị đồng ý rằng chúng tôi có thể: (i) sử dụng bất kỳ thông tin nào mà quý vị cung cấp để tạo ra

thống kê ẩn danh cho cả ngành hoặc từng lĩnh vực mà có thể được chia sẻ với các bên thứ ba, với điều kiện là trừ khi chúng tôi đã có được sự chấp thuận của quý vị, thông tin cụ thể về quý vị sẽ không được tiết lộ mà chỉ trên cơ sở ẩn danh và là một phần của sự so sánh trong toàn ngành hoặc từng lĩnh vực; và (ii) chia sẻ thông tin liên quan đến việc thu xếp bảo hiểm của quý vị với các công ty bảo hiểm khi điều này là cần thiết để các công ty bảo hiểm quyết định liệu có tham gia dịch vụ do Willis Towers Watson thu xếp hay không.

Nếu quý vị cung cấp cho chúng tôi thông tin cấu thành 'dữ liệu cá nhân' (bao gồm cả 'dữ liệu cá nhân nhạy cảm'), chúng tôi sẽ luôn xử lý thông tin đó theo luật bảo vệ dữ liệu hiện hành, và quý vị đồng ý rằng chúng tôi và các công ty con khác của Willis Towers Watson PLC có thể lưu giữ và xử lý các thông tin đó: (i) để cung cấp dịch vụ cho quý vị; (ii) để tạo thuận lợi cho việc quản lý, phát triển hoặc hoạt động hiệu quả của các công ty con của Willis Towers Watson PLC; và (iii) ở bất kỳ quốc gia nào – kể cả các quốc gia bên ngoài Việt Nam, có thể không có các đạo luật tương đương về bảo vệ dữ liệu.

Quý vị đồng ý rằng quý vị sẽ không cung cấp bất kỳ thông tin nào cấu thành dữ liệu cá nhân (bao gồm cả dữ liệu cá nhân nhạy cảm) cho chúng tôi trừ khi quý vị đảm bảo rằng quý vị đã có được tất cả sự chấp thuận cần thiết và đã đưa ra các thông báo cần thiết hoặc quý vị được phép cung cấp thông tin đó cho chúng tôi, để những thông tin mà quý vị cung cấp cho chúng tôi có thể được sử dụng hợp pháp hoặc được tiết lộ theo cách thức và cho các mục đích được đề cập trong tài liệu này. Quý vị cũng sẽ đảm bảo rằng bất kỳ thông tin nào quý vị cung cấp cho chúng tôi đều có liên quan tới các mục đích đó và đáng tin cậy cho mục đích sử dụng, chính xác, đầy đủ và cập nhật.

Tại một số khu vực tài phán nhất định, chúng tôi có thể vận hành hệ thống văn phòng không cần giấy tờ và / hoặc lưu giữ tài liệu cho quý vị chỉ bằng định dạng điện tử hoặc số hóa.

Trong những trường hợp này, chúng tôi có thể áp dụng chính sách tiêu hủy bất kỳ tài liệu bằng giấy nào thuộc sở hữu của chúng tôi nhằm mục đích cung cấp dịch vụ cho quý vị. Cũng trong trường hợp này, quý vị đồng ý rằng chúng tôi chỉ có thể cung cấp cho quý vị phiên bản điện tử hoặc số hóa của bất kỳ tài liệu nào mà chúng tôi lưu giữ cho quý vị. Quý vị chấp nhận rằng trong phạm vi mà quý vị muốn chúng tôi tiêu hủy hoặc xóa khỏi hệ thống của chúng tôi mọi phiên bản tài liệu điện tử hoặc số hóa được lưu giữ cho quý vị, chúng tôi sẽ không thể tiêu hủy các tài liệu nào đã được tích hợp vào ổ cứng của chúng tôi hoặc bất kỳ hệ thống nào khác mà dữ liệu chỉ được lưu trữ cho mục đích phục hồi sau sự cố nghiêm trọng.

Tiến hành Kinh doanh Có Đạo đức

Chúng tôi không dung thứ cho hành vi phi đạo đức trong các hoạt động của chính chúng tôi hoặc trong các hoạt động với những người mà chúng tôi hợp tác kinh doanh. Chúng tôi sẽ tuân thủ tất cả luật pháp, quy tắc, quy định và tiêu chuẩn kế toán hiện hành.

Các Lệnh trừng phạt

Hồ sơ trừng phạt của các đơn vị kinh doanh khác nhau có thể khác nhau trên một số yếu tố tổng hợp bao gồm: quyền sở hữu, cấu trúc, quyền kiểm soát, địa điểm, quốc tịch của nhân viên. Trong mọi trường hợp, chúng tôi không thể đưa ra lời khuyên cho quý vị hoặc cho các công ty bảo hiểm về khả năng áp dụng các lệnh trừng phạt và chúng tôi cũng không thể bảo lãnh hoặc bảo đảm tình trạng của bất kỳ công ty bảo hiểm nào theo các chế độ trừng phạt hiện tại hoặc tương lai. Do đó, quý vị cần lưu ý rằng các lệnh trừng phạt hiện hành vẫn là vấn đề của quý vị và nên yêu cầu tư vấn pháp lý khi quý vị cho là thích hợp. Quý vị nên thông báo cho chúng tôi về bất kỳ yêu cầu bảo hiểm nào của quý vị có mối liên kết đến các lãnh thổ bị trừng phạt.

Chúng tôi sẽ tuân thủ tất cả các chế độ và luật trừng phạt hiện hành (cho dù đang hiệu lực hoặc sẽ được thực hiện trong tương lai) và

cũng xin thông báo rằng trong trường hợp luật trừng phạt hiện hành bắt buộc, chúng tôi có thể phải thực hiện một số hành động nhất định bao gồm nhưng không giới hạn ở đóng băng các khoản tiền đang nắm giữ thay mặt cho các bên và các cá nhân thuộc đối tượng của các lệnh trừng phạt hiện hành. Chúng tôi không chịu trách nhiệm về các hành động của bên thứ ba (bao gồm nhưng không giới hạn ở các ngân hàng và công ty chứng khoán) mà có thể có các chính sách hạn chế và ràng buộc của riêng họ nhằm thực thi các lệnh trừng phạt.

Việc áp dụng luật Kiểm soát Xuất khẩu đối với một số giao dịch nhất định có thể khác nhau trên một số yếu tố phức tạp và nghĩa vụ của chúng tôi có thể khác với của quý vị tùy thuộc vào tính chất của bảo hiểm, cấu trúc của sản phẩm và nơi thành lập của bên được bảo hiểm hoặc phạm vi địa lý của bảo hiểm. Tính chất của các rủi ro được bảo hiểm cũng có thể có mối quan hệ với vị trí của chúng tôi và vị trí của các bên khác trong thị trường. Chúng tôi không thể cung cấp cho quý vị tư vấn pháp lý tuy nhiên chúng tôi thông báo rằng nơi nào chúng tôi phải làm đơn xin cấp phép hoặc phải thực hiện các thủ tục khai báo hay cam kết bất kỳ hoạt động nào khác theo luật thì Willis Towers Watson sẽ luôn tuân thủ pháp luật hiện hành.

Xung đột Lợi ích

Một số tình huống có thể phát sinh khi mà chúng tôi thấy chúng tôi có thể có xung đột lợi ích hoặc có lợi ích đáng kể trong hoặc liên quan đến công việc mà chúng tôi đang tiến hành. Ví dụ, chúng tôi có thể được yêu cầu đại diện cho một công ty bảo hiểm trong việc chỉ định một bên giám định tổn thất, hoặc chúng tôi có thể thấy có xung đột lợi ích giữa hai trong số các khách hàng mà chúng tôi đại diện.

Chúng tôi có quy trình quản lý xung đột và chúng tôi luôn tìm cách tránh xung đột lợi ích, nhưng trong trường hợp không thể tránh khỏi xung đột, chúng tôi sẽ giải thích một cách đầy

đủ cho các bên và kiểm soát tình huống nhằm tránh phương hại đến bất cứ bên nào.

Thị trường bảo hiểm phức tạp và có thể có các mối quan hệ khác không được mô tả ở đây mà có thể tạo ra xung đột lợi ích. Trong bất kể tình huống nào, chúng tôi cũng sẽ hành động vì lợi ích tốt nhất của quý vị; và, nếu xung đột phát sinh mà không có giải pháp thiết thực, chúng tôi sẽ rút lui trừ khi quý vị muốn chúng tôi tiếp tục hành động cho quý vị và cung cấp cho chúng tôi sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị cho mục đích đó.

Khiếu nại

Nếu quý vị có bất kỳ lý do nào để khiếu nại về dịch vụ của chúng tôi, trước tiên vui lòng nêu vấn đề đó với người phụ trách hợp đồng của quý vị.

Quý vị cũng có thể gọi cho Willis Towers Watson để đưa ra ý kiến về dịch vụ của chúng tôi. Số điện thoại miễn phí để quý vị thực hiện việc đó có trên trang web của chúng tôi <http://www.willistowerswatson.com>.

Chấm dứt

Các dịch vụ của chúng tôi có thể được chúng tôi hoặc quý vị chấm dứt khi gửi thông báo bằng văn bản trước một tháng cho bên kia hoặc theo thỏa thuận khác. Trong trường hợp quý vị chấm dứt sử dụng dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi sẽ có quyền nhận mọi khoản phí hoặc tiền hoa hồng môi giới phải trả (dù chúng tôi đã nhận được hay chưa) liên quan đến các hợp đồng do chúng tôi thu xếp cho quý vị.

Các sửa đổi

Quý vị đồng ý rằng chúng tôi có quyền sửa đổi tài liệu này bằng cách gửi cho quý vị thông báo sửa đổi bằng văn bản hoặc gửi bản Thỏa thuận Điều khoản Kinh doanh đã được sửa đổi. Mọi sửa đổi sẽ được áp dụng đối với bất kỳ giao dịch dịch vụ nào giữa hai chúng ta sau khi có thông báo sửa đổi và có thể có hiệu lực ngay lập tức hoặc vào ngày sau đó như nêu

ra trong thông báo. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị ít nhất mười ngày làm việc trước khi có bất kỳ thay đổi nào.

Toàn bộ Thỏa thuận

Tài liệu này và các sửa đổi cấu thành toàn bộ các điều khoản mà chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ bảo hiểm cho quý vị và không có nội dung nào khác sẽ có hiệu lực trừ khi được chúng tôi ban hành hoặc đồng ý bằng văn bản.

Đạo luật về Rửa Tiền và Tiền thu được do phạm tội

Để tuân thủ các quy định hiện hành về chống rửa tiền, có những lúc chúng tôi có thể yêu cầu khách hàng xác nhận (hoặc xác nhận lại) danh tính của họ. Chúng tôi có thể phải thực hiện điều này vào thời điểm quý vị trở thành khách hàng hoặc đã từng là khách hàng trong một khoảng thời gian nào đó hoặc ở một số thời điểm nhất định ví dụ như khi kiểm tra chi tiết về các giấy yêu cầu bảo hiểm và chuyển khoản thanh toán yêu cầu bồi thường. Thông tin này có thể được chia sẻ với các công ty con khác của Willis Towers Watson PLC và, khi chúng tôi cho là cần thiết, với cơ quan quản lý hoặc cơ quan thực thi pháp luật. Xin lưu ý rằng chúng tôi bị cấm tiết lộ cho quý vị bất kỳ báo cáo nào mà chúng tôi có thể đưa ra dựa trên sự nhận biết hoặc nghi ngờ về rửa tiền, bao gồm cả việc một báo cáo như vậy đã được thực hiện.

Chúng tôi có các hệ thống bảo vệ khách hàng và chính mình nhằm chống lại gian lận và các tội phạm khác và chúng tôi có thể sử dụng các dịch vụ của bên thứ ba để xác định và xác minh thông tin khách hàng. Thông tin khách hàng có thể được sử dụng để ngăn chặn tội phạm và xác định những người chịu trách nhiệm. Chúng tôi có thể kiểm tra thông tin chi tiết của quý vị bằng việc đối chiếu với các cơ sở dữ liệu về tội phạm tài chính. Nếu thông tin được cung cấp sai lệch hoặc không chính xác, chúng tôi có thể phải chuyển các chi tiết đó đến các cơ quan quản lý có liên quan mà họ có thể sử dụng các thông tin này.

Quyền của Bên Thứ ba

Trừ khi có thoả thuận khác giữa chúng ta bằng văn bản, không có điều khoản nào của văn bản này có thể được thực thi bởi bất kỳ bên thứ ba nào ngoại trừ các công ty con của Willis Towers Watson PLC.

Luật điều chỉnh

Văn bản này đặt ra các điều khoản của mối quan hệ của chúng tôi với quý vị và sẽ chịu sự điều chỉnh và diễn giải theo luật pháp Việt Nam và mọi tranh chấp phát sinh theo văn bản này sẽ thuộc thẩm quyền riêng của các Tòa án có thẩm quyền của Việt Nam.

Ngày: ... tháng 5 năm 2019

CÔNG TY TNHH MÔI GIỚI BẢO HIỂM WILLIS TOWERS WATSON VIỆT NAM

Số 708, Trung tâm Thương mại Sài Gòn, 37 Tôn Đức Thắng, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

ĐT: (84-28) 39100976

Fax: (84-28) 39100974

www.willistowerswatson.com

