

Chính sách bảo mật Papaya Insurtech

Công ty TNHH Xoài Việt Nam (Papaya) luôn xem trọng quyền cá nhân bảo vệ dữ liệu cá nhân của mỗi Khách hàng và cố gắng bảo vệ tất cả dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật. Theo Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/04/2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân, Papaya xin gửi đến Quý khách các nội dung về việc bảo mật dữ liệu cá nhân.

Quý khách hàng là chủ thể dữ liệu và phải được biết về hoạt động liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân của mình.

Dữ liệu cá nhân được hiểu là những thông tin bao gồm: Họ và tên, ngày sinh, giới tính, thông tin liên lạc. Các dữ liệu này được thu thập nhằm cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ mà Quý khách hàng yêu cầu. Trong trường hợp không thể cung cấp dữ liệu cá nhân đến cho Papaya, chúng tôi không thể cung cấp sản phẩm/dịch vụ.

Chính sách bảo mật này sẽ được cập nhật trên các nền tảng website và ứng dụng điện tử của Papaya. Papaya khuyến khích Quý khách kiểm tra thường xuyên chính sách bảo mật của chúng tôi trên website và ứng dụng điện tử vì đó là thông tin được cập nhật mới nhất.

I. Các loại dữ liệu cá nhân Papaya sẽ thu thập/lưu trữ và sử dụng

- Thông tin cá nhân và thông tin liên lạc chi tiết (họ và tên, chức vụ, thông tin liên lạc, lịch sử liên lạc với Papaya)
- Ngày sinh, giới tính, độ tuổi
- Quốc tịch, bản sao giấy tờ nhận dạng (nếu có liên quan đến sản phẩm/dịch vụ)
- Các thành viên trong gia đình (nếu có liên quan đến sản phẩm/dịch vụ)
- Hồ sơ liên lạc với chúng tôi như lịch sử các cuộc gọi của Quý khách hàng đến số điện thoại của trung tâm dịch vụ khách hàng của chúng tôi. Nếu Quý khách hàng liên lạc với chúng tôi bằng các dịch vụ trực tuyến hoặc qua ứng dụng điện thoại thông minh, các chi tiết như dữ liệu vị trí điện thoại di động, địa chỉ IP và địa chỉ MAC. Bên cạnh đó, chúng tôi sẽ ghi nhận những thông tin khi bạn bắt đầu điền vào biểu mẫu Liên hệ với chúng tôi trên website của Papaya và gửi cho Quý khách hàng tiến độ hoặc trạng thái hoàn thành khi cần thiết.

- Sản phẩm và dịch vụ mà chủ thể dữ liệu đang sử dụng từ chúng tôi, như các yêu cầu bảo hiểm và tình trạng thanh toán của các yêu cầu bồi thường này (và các chi tiết khác liên quan đến vấn đề này)
- Hồ sơ, lịch sử khám chữa bệnh phục vụ cho công tác thẩm định giải quyết quyền lợi bảo hiểm và được chúng tôi sử dụng cho việc phân tích báo cáo chi trả quyền lợi bảo hiểm.
- Các dữ liệu phân tích tiếp thị sản phẩm được thực hiện riêng cho Khách hàng, bao gồm lịch sử liên lạc và thông tin về việc Quý khách hàng có mở tài liệu hay nhấp vào liên kết đi kèm.
- Tình trạng cư trú và/hoặc tình trạng công dân của chủ thể dữ liệu
- Tình trạng hôn nhân, gia đình, lối sống hoặc hoàn cảnh xã hội của chủ thể dữ liệu (nếu có liên quan đến sản phẩm/dịch vụ)
- Sự thấu hiểu của chúng tôi về khách hàng thông qua việc phân tích hoặc lập hồ sơ cá nhân cho khách hàng
- Giao dịch từ bên thứ ba (khi một người không phải chủ tài khoản sử dụng dịch vụ, thông tin về người đó và giao dịch)
- Thông tin thuế (nếu có liên quan đến sản phẩm dịch vụ)

II. Cách thức thu thập dữ liệu cá nhân của Khách hàng

Chúng tôi thu thập dữ liệu cá nhân của Quý khách hàng qua các nguồn sau:

- Thông tin khi Quý khách hàng sử dụng các dịch vụ và sản phẩm của Papaya
- Cookie, dịch vụ định vị, địa chỉ IP khi Quý khách hàng truy cập website và các ứng dụng điện tử hoặc ứng dụng trực tuyến hoặc khi Quý khách hàng điền vào biểu mẫu liên hệ với Papaya trên website và ứng dụng điện tử hoặc ứng dụng trực tuyến
- Từ nhà môi giới hoặc bên trung gian khác (đại lý, nhà phân phối), các bên mà Papaya hợp tác để cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ hoặc báo giá cho Quý khách hàng
- Bảng câu hỏi và thông tin liên lạc chi tiết khi Quý khách hàng tham gia khảo sát, hội nghị, các buổi hội thảo.
- Các thông tin liên lạc được cập nhật trên website hoặc ứng dụng điện tử của chúng tôi.

Chính sách Cookie

Website của Papaya sử dụng cookie để phân biệt Quý khách hàng với những người dùng khác, điều này giúp nâng cao trải nghiệm của Quý khách hàng khi sử dụng

website và cũng cho phép chúng tôi cải thiện website của mình. Quý khách hàng có quyền chấp nhận hoặc từ chối cookie bằng cách sửa đổi cài đặt trình duyệt.

Các loại cookie mà Papaya sử dụng:

- Cookie sử dụng trên Website và Ứng dụng điện tử: Đây là các cookie cần phải có để duy trì hoạt động của website và ứng dụng điện tử. Các cookie này cho phép đăng nhập vào website và ứng dụng điện tử một cách an toàn
- Cookie phân tích/quản lý hoạt động: Cookie này cho phép Papaya theo dõi và đếm số lượng người dùng truy cập vào Website hay Ứng dụng điện tử. Điều này giúp chúng tôi cải thiện được cách thức hoạt động Website và các Ứng dụng điện tử
- Cookie quảng cáo: Cookie này sẽ ghi nhớ sở thích của Quý khách hàng để thay đổi các đề xuất, quảng cáo phù hợp nhất với bạn.

Khi truy cập Website và các Ứng dụng điện tử đồng nghĩa với việc Quý khách hàng cho phép chúng tôi sử dụng các loại cookie như đã nêu trên.

III. Cách thức và mục đích sử dụng dữ liệu cá nhân của bạn

Papaya và các đối tác kinh doanh sẽ sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách cung cấp, cùng các thông tin khác cho các mục đích sau:

- Quản lý các sản phẩm và dịch vụ của Papaya, bao gồm cho phép chúng tôi thực hiện nghĩa vụ với Quý khách và cung cấp dịch vụ liên quan như đã thảo luận trước khi Quý khách mua, sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ của chúng tôi hoặc các đối tác của Papaya. Điều này cần thiết cho việc thực hiện hợp đồng của Quý khách hoặc các bước trước khi ký hợp đồng.
- Cung cấp dịch vụ khách hàng, tự động ra quyết định hoặc tạo hồ sơ cá nhân, lưu giữ thông tin và thực hiện các công việc quản lý nội bộ. Điều này cần thiết cho việc thực hiện hợp đồng của Quý khách hoặc với các đối tác, công ty bảo hiểm. Sau khi hợp đồng của Quý khách với chúng tôi hoặc của Quý khách với các đối tác hoặc chúng tôi với các đối tác hoàn tất, đây là lợi ích hợp pháp của chúng tôi trong việc duy trì và phát triển mối quan hệ của chúng tôi và Quý khách.
- Tuân thủ các yêu cầu pháp quy hoặc pháp lý khác
- Thiết kế và cung cấp cho Quý khách các sản phẩm và dịch vụ bảo hiểm liên quan, tiến hành nghiên cứu và thống kê (bao gồm việc sử dụng các công nghệ mới). Đây là lợi ích chính đáng của chúng tôi trong việc thiết kế và cải tiến sản phẩm.

Ngoài ra, Papaya và các đối tác kinh doanh của Papaya sẽ sử dụng dữ liệu cá nhân mà Quý khách hàng cung cấp cùng các thông tin khác để gửi đến bạn các ưu đãi, tiếp thị trực tiếp bằng phương tiện điện tử và phi điện tử bao gồm qua đường bưu điện. Những mục đích bên trên được xây dựng dựa trên sự đồng thuận của Quý khách.

Chúng tôi chia sẻ dữ liệu cá nhân của Quý khách hàng với ai và tại sao?

Chúng tôi chia sẻ dữ liệu cá nhân của Quý khách trong nội bộ Papaya và với các đối tác kinh doanh về tài chính, y tế, sức khỏe và các bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho chúng tôi (bao gồm nhưng không giới hạn các công ty bảo hiểm, luật sư, ngân hàng, kế toán, tổ chức tài chính, bên ủy thác và các nhà cung cấp dịch vụ là bên thứ ba khác cung cấp dịch vụ quản lý, viễn thông, máy tính, thanh toán, in ấn, mua lại hoặc các dịch vụ khác để cho phép chúng tôi thực hiện hoạt động kinh doanh), các công ty thẩm định hóa đơn y tế, các công ty thẩm định yêu cầu bồi thường, hiệp hội ngành nghề, các bên đồng sở hữu hợp đồng bảo hiểm hoặc khoản đầu tư, cố vấn chuyên nghiệp, nhà nghiên cứu, tổ chức cung cấp thông tin tín dụng, tổ chức thu hồi nợ, tổ chức tài chính/y tế và các bên đối tác để thực hiện các mục đích được nêu trong Phần III. Nếu Quý khách có chung hợp đồng bảo hiểm với người khác, thì người đó cũng có thể nhận được dữ liệu cá nhân của Quý khách. Nếu được yêu cầu, chúng tôi cũng có thể chuyển dữ liệu cá nhân của Quý khách cho các cơ quan phòng chống rửa tiền và tội phạm tài chính, bất kỳ cơ quan lập pháp, tư pháp hoặc hành pháp nào khác theo quy định của Pháp luật Việt Nam.

Chúng tôi có thể sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách hàng ở một quốc gia khác ngoài quốc gia mà bạn cư trú. Trong phạm vi chuyển dữ liệu cá nhân, chúng tôi sẽ sử dụng các biện pháp bảo vệ phù hợp và tuân thủ luật pháp của quốc gia nơi dữ liệu cá nhân của bạn được chuyển đến. Khi Quý khách hàng yêu cầu, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn chi tiết các biện pháp bảo vệ dữ liệu mà chúng tôi đang sử dụng.

Chúng tôi lưu giữ dữ liệu cá nhân của Quý khách trong khoảng thời gian nhất định

Dữ liệu cá nhân của Quý khách sẽ được lưu trữ khi Quý khách là khách hàng của chúng tôi và trong khoảng sáu năm sau khi kết thúc hợp đồng. Một vài trường hợp chúng tôi sẽ cần lưu trữ thông tin của Quý khách lâu hơn (ví dụ như khi xảy ra tranh chấp)

IV. Kiểm tra tham khảo

Đối với một số sản phẩm nhất định, chúng tôi có thể sử dụng các tổ chức tham chiếu tín dụng, công ty hỗ trợ tìm kiếm, cơ quan phòng chống tội phạm tài chính hoặc thông tin có sẵn công khai để giúp chúng tôi kiểm tra danh tính của Quý khách hàng, cũng như để tránh gian lận và rửa tiền; điều này có thể bao gồm kiểm tra các địa chỉ hiện tại hoặc trước đây của Quý khách hàng. Những kết quả này có thể được ghi lại để tham khảo trong tương lai.

Những kết quả kiểm tra này cũng có thể được sử dụng cho một nhà đầu tư, chủ sở hữu hợp đồng chung hoặc người mà bạn đồng ý cung cấp dữ liệu cá nhân của mình. Nếu chúng tôi mất liên lạc với bạn, chúng tôi có thể sử dụng các tổ chức này để xác minh địa chỉ nhằm giúp chúng tôi liên lạc với bạn.

Mọi việc chuyển dữ liệu cá nhân của Quý khách hàng sẽ luôn được thực hiện an toàn.

V. Chúng tôi có thể sử dụng dữ liệu cá nhân của Khách hàng cho việc đưa ra quyết định tự động hoặc tạo hồ sơ cá nhân

Papaya, đối tác kinh doanh và đối tác tiếp thị của chúng tôi có thể sử dụng dữ liệu cá nhân của quý khách để đưa ra quyết định tự động đối với Quý khách hoặc tạo hồ sơ cá nhân cho Quý khách.

VI. Quyền kiểm soát dữ liệu cá nhân của Khách hàng

Khi nói đến cách chúng tôi sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách, Quý khách có quyền theo quy định của pháp luật Việt Nam. Theo đó, Quý khách có thể:

- Yêu cầu một bản sao dữ liệu cá nhân của Quý khách miễn phí (chúng tôi có thể tính phí yêu cầu của Quý khách nếu không có cơ sở rõ ràng hoặc bị lạm dụng quá mức);
- Trong một số trường hợp nhất định, chúng tôi sẽ chuyển dữ liệu cá nhân của Quý khách sang một tổ chức khác theo yêu cầu của Quý khách;
- Yêu cầu chúng tôi điều chỉnh bất cứ dữ liệu cá nhân nào bị sai hoặc không đầy đủ;
- Yêu cầu chúng tôi xóa dữ liệu cá nhân của Quý khách nếu không còn cần thiết cho các mục đích được nêu tại Chính sách này hoặc nếu không có cơ sở pháp lý nào khác để xử lý dữ liệu;
- Giới hạn cách chúng tôi sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách hoặc rút lại sự đồng ý (bao gồm cả việc đồng ý cho phép đưa ra quyết định tự động dựa trên

dữ liệu cá nhân) mà Quý khách đã chấp thuận cho phép chúng tôi xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách;

- Phản đối chúng tôi sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách để tiếp thị trực tiếp (bao gồm cả việc tạo lập hồ sơ cá nhân của Quý khách) hoặc xử lý dữ liệu khác dựa trên lợi ích hợp pháp;
- Nếu Quý khách muốn thực hiện các quyền của mình hoặc muốn giải thích về các quyền này, Quý khách có thể liên lạc với chúng tôi trong phần Liên hệ.
- Chúng tôi có thể theo dõi hoặc ghi lại các cuộc gọi hoặc bất kỳ liên lạc nào khác mà chúng tôi có với Quý khách. Điều này có thể là để đào tạo, bảo mật hoặc để giúp chúng tôi nâng cao chất lượng dịch vụ

VII. Thay mặt người khác cung cấp dữ liệu cá nhân của họ

Khi Khách hàng cung cấp cho chúng tôi dữ liệu cá nhân về người khác (hoặc nhiều người khác), Quý khách hàng nên được chỉ định và ủy quyền bởi người đó để hành động thay họ. Điều này bao gồm cung cấp sự đồng ý để:

- Chúng tôi xử lý dữ liệu cá nhân của họ và dữ liệu cá nhân nhạy cảm (như chúng tôi đã giải thích trong Phần A - G ở trên)
- Quý khách hàng sẽ nhận được các thông báo bảo vệ thông tin thay mặt họ.

Nếu vì bất kỳ lý do nào chủ thể dữ liệu quan tâm đến việc liệu có được phép cung cấp cho chúng tôi thông tin về người khác hay không, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo địa chỉ thư điện tử bên dưới trước khi gửi cho chúng tôi bất cứ thông tin gì.

VIII. Tiếp thị trực tiếp

Papaya, đối tác kinh doanh của chúng tôi và đối tác tiếp thị vẫn sẽ gửi cho Quý khách hàng thông tin qua hình thức các bài đăng về các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi và các bên thứ ba được lựa chọn cẩn thận.

Ngoài ra, theo thời gian Papaya mong muốn gửi đến thông tin chi tiết về sản phẩm, dịch vụ và các ưu đãi cho Quý khách hàng qua các phương tiện điện tử. Chúng tôi chỉ làm điều này khi có sự đồng ý của Quý khách.

Quý khách có quyền thay đổi hoặc từ chối nhận tiếp thị trực tiếp bất cứ khi nào bằng cách liên lạc với chúng tôi

Liên hệ với Papaya

Nếu muốn thực hiện các quyền của mình hoặc có bất kỳ yêu cầu thông tin nào theo chính sách bảo mật này, Quý khách hàng có thể liên hệ với chúng tôi qua:

Đường dây nóng: 1900 252570

Hộp thư điện tử: healthcare@papaya.asia

Hoặc liên hệ trực tiếp đến văn phòng theo địa chỉ:

Lầu 6, tòa nhà Dreamplex, 195 Điện Biên Phủ, phường 15, quận Bình Thạnh, thành phố Hồ Chí Minh