QUY TẮC BẢO HIỂM CHỦ THẺ NGÂN HÀNG

(Ban hành theo Quyết định số 2252/QĐ-PHH ngày 09 tháng 09 năm 2019 của Tổng Giám đốc Tổng Công ty bảo hiểm BIDV)

Trên cơ sở Bên mua bảo hiểm yêu cầu Tổng Công ty Bảo hiểm BIDV (dưới đây gọi tắt là BIC) nhận bảo hiểm cho Người được bảo hiểm là Chủ thẻ theo Đơn bảo hiểm này, với điều kiện Bên mua bảo hiểm đã thanh toán hoặc đồng ý thanh toán cho BIC số phí bảo hiểm theo thỏa thuận và tuân theo các điều kiện, điều khoản, các điểm loại trừ quy định trong Quy tắc bảo hiểm này và các bổ sung kèm theo (nếu có), BIC đồng ý trả tiền bảo hiểm cho Người được bảo hiểm theo các điều kiện, điều khoản như sau:

PHẦN I - QUY ĐỊNH CHUNG

1. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong quy tắc bảo hiểm này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

- Chủ thẻ là cá nhân được ngân hàng phát hành thẻ cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.
- Chủ thẻ chính là cá nhân đứng tên ký hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với ngân hàng phát hành thẻ.
- Chủ thẻ phụ là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.
- Người được bảo hiểm là Chủ thẻ đăng ký tham gia bảo hiểm và được Người bảo hiểm chấp thuận bảo hiểm.
- Bên mua bảo hiểm: là người yêu cầu bảo hiểm, thực hiện giao kết bảo hiểm với BIC và đóng phí bảo hiểm.
- Người bảo hiểm là Tổng Công ty Bảo hiểm BIDV (gọi tắt là BIC).
- ATM là máy giao dịch tự động mà Chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vấn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.
- Thất lạc, Mất mát hoặc Mất cắp là sự lạc mất, không tìm thấy hoặc bị ăn cắp bất ngờ bởi bên thứ ba mà không có sự trợ giúp, đồng ý hoặc hợp tác của Chủ thẻ. Mất cắp bao gồm nhưng không giới hạn ở các hành động Trộm hoặc Cướp.
- Hư hỏng là trường hợp thẻ bị gãy, bị mờ hoặc hao mòn không thể sử dụng được nữa.
- Chi phí bị tính trái phép là những chi phí phát sinh từ đối tượng không phải do Chủ thẻ/người được Chủ thẻ giao chiếm hữu, sử dụng thẻ thực hiện giao dịch, không có sự đồng ý và/hoặc ủy quyền của Chủ thẻ cho việc thực hiện giao dịch, và Chủ thẻ không được hưởng bất kì lợi ích gì từ những Chi phí bị tính trái phép đó.

- Giao dịch thẻ là việc sử dụng thẻ để gửi, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác do tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.
- Giao dịch gian lận, giả mạo thẻ là giao dịch bằng thẻ giả, giao dịch sử dụng trái phép thẻ hoặc thông tin thẻ.
- Số tiền bảo hiểm/Hạn mức trách nhiệm bảo hiểm là trách nhiệm bồi thường tối đa của BIC trong một vụ tổn thất hay sự cố bảo hiểm và trong thời hạn bảo hiểm.
- Mức khấu trừ là số tiền mà Chủ thẻ/Người được bảo hiểm tự gánh chịu trong trường hợp xảy ra tổn thất thuộc phạm vi bảo hiểm.
- Tổn thất hoặc thiệt hại là tất cả các giao dịch gây ra chi phí bị tính trái phép thuộc phạm vi bảo hiểm, phát sinh trong vòng:
    - 12 tiếng trước kể từ thời điểm Ngân hàng khóa thẻ theo yêu cầu của Người được bảo hiểm trong lần thông báo đầu tiên về sự việc hoặc Ngân hàng chủ động khóa thẻ và thông báo với Người được bảo hiểm, trường hợp được nêu ở Điểm a – Mục 1- Phần II. Quyền lợi bảo hiểm.
    - 60 ngày trước khi Người được bảo hiểm thông báo lần đầu tiên về sự việc cho Ngân hàng hoặc Ngân hàng thông báo với Người được bảo hiểm về sự cố (tùy sự việc nào đến trước) trong trường hợp được nêu ở Điểm b – Mục 1- Phần II. Quyền lợi bảo hiểm.
- Thời gian tính cho một vụ tổn thất hay sự cố bảo hiểm "giao dịch gian lận" được quy định như sau:

  Bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại đối với rủi ro được bảo hiểm theo điều kiện bảo hiểm "giao dịch gian lận" phát sinh trong vòng 72 giờ liên tục sẽ được coi là một sự cố và sẽ áp dụng một mức khấu trừ (nếu có). Sự cố nêu trên sẽ được bồi thường theo hạn mức trách nhiệm bảo hiểm như đã được quy định tại văn bản mà khách hàng đã ký xác nhận tham gia bảo hiểm hoặc trên website (của BIC và/hoặc ngân hàng) hoặc bảng quyền lợi bảo hiểm trong hợp đồng bảo hiểm. Mỗi khoảng 72 giờ đó được coi là một khung thời gian sự cố.

  Thời điểm bắt đầu của khoảng thời gian 72 giờ nêu trên sẽ được tính từ thời điểm phát sinh giao dịch gian lận đầu tiên nhưng sẽ không tính những khoảng thời gian nào chồng lấn giữa bất kỳ hai khoảng thời gian 72 giờ nối tiếp nhau trong trường hợp tổn thất xảy ra vượt quá giới hạn của khung thời gian đã quy định nêu trên.

  Trường hợp các giao dịch gian lận liên tiếp xảy ra trong thời gian ít hơn 72 giờ thì vẫn được coi là một sự cố và quyền lợi bảo hiểm không bị giảm trừ theo tỷ lệ giữa thời gian thực tế diễn ra sự kiện bảo hiểm với khung thời gian sự cố nêu trên.

2. CÁC TRƯỜNG HỢP CHẤM DỨT BẢO HIỂM

- Bảo hiểm chấm dứt hiệu lực tại thời điểm Người được bảo hiểm không còn là chủ thẻ.
- Nếu Bên mua bảo hiểm không nộp đủ phí bảo hiểm theo quy định, trách nhiệm bảo hiểm của BIC sẽ chấm dứt hiệu lực vào ngày hết hạn đóng phí bảo hiểm.
- Nếu bảo hiểm bị chấm dứt trước hạn theo yêu cầu của Bên mua bảo hiểm thì BIC sẽ hoàn lại 80% phí bảo hiểm đã đóng của thời gian còn lại kể từ ngày chấm dứt bảo hiểm, trừ khi có thỏa thuận khác.
- Nếu Hợp đồng bảo hiểm bị chấm dứt trước hạn theo yêu cầu của BIC thì Bên mua bảo hiểm sẽ được hoàn lại 100% số phí bảo hiểm đã đóng của thời gian còn lại kể từ ngày chấm dứt bảo hiểm, trừ khi có thỏa thuận khác.
- Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Người bảo hiểm không chịu trách nhiệm bồi thường cho những tổn thất xảy ra sau thời điểm hợp đồng bảo hiểm chấm dứt hiệu lực.

3. THẾ QUYỀN VÀ BẢO HIỂM KHÁC

Sau khi đã bồi thường hoặc đã đồng ý bồi thường cho Người được bảo hiểm các thiệt hại thuộc phạm vi bảo hiểm, BIC sẽ được thế quyền từ Người được bảo hiểm đòi bên gây ra thiệt hại hoặc tổn thất dẫn đến khiếu nại theo Quy tắc bảo hiểm này. Người được bảo hiểm có trách nhiệm phối hợp, cung cấp bất cứ chứng từ cần thiết nào để đảm bảo quyền được thế quyền này.

Nếu Người được bảo hiểm đã được hưởng các khoản thanh toán theo bất kỳ đơn bảo hiểm nào khác cho các tình huống được khiếu nại theo Quy tắc bảo hiểm này, BIC sẽ chỉ có trách nhiệm đối với số tiền không được bồi thường theo các đơn bảo hiểm khác.

4. THỜI HIỆU KHỞI KIỆN VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Thời hiệu khởi kiện về hợp đồng bảo hiểm theo Quy tắc bảo hiểm này là 03 năm kể từ thời điểm phát sinh tranh chấp. Quá thời hạn trên, mọi khiếu nại đều không có giá trị.

Quy tắc bảo hiểm này tuân theo pháp luật của Việt Nam.

Mọi tranh chấp liên quan đến hợp đồng bảo hiểm nếu các bên không giải quyết được bằng thương lượng, một trong hai bên có quyền đưa ra giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam.

5. PHẠM VI ĐỊA LÝ ĐƯỢC BẢO HIỂM: Việt Nam và/hoặc Toàn cầu. Phạm vi cụ thể được quy định khi thực hiện giao kết bảo hiểm.

II. CÁC QUYỀN LỢI BẢO HIỂM

1. BẢO HIỂM GIAO DỊCH GIAN LẬN THẺ

BIC sẽ bồi thường cho những rủi ro sau đây, tối đa đến hạn mức trách nhiệm bảo hiểm mỗi vụ tổn thất (sự cố bảo hiểm) phát sinh trong thời gian hiệu lực bảo hiểm:

a) Trường hợp thẻ của Người được bảo hiểm bị thất lạc hoặc bị mất cắp, BIC sẽ bồi thường các số tiền bị tính trái phép thông qua việc mua hàng tại cửa hàng hoặc mua hàng trực tuyến mà Người được bảo hiểm phải chịu trách nhiệm tối đa trong vòng 12 tiếng trước kể từ thời điểm Ngân hàng khóa thẻ theo yêu cầu của Người được bảo hiểm trong lần thông báo đầu tiên về sự việc hoặc Ngân hàng chủ động khóa thẻ và thông báo với Người được bảo hiểm về sự cố.

b) Trường hợp thẻ của Người được bảo hiểm không bị thất lạc hoặc mắt cắp, nhưng có các số tiền bị tính trái phép thông qua việc rút tiền từ máy ATM, mua hàng tại cửa hàng hay mua hàng trực tuyến bằng các thông tin thẻ của Người được bảo hiểm, BIC sẽ bồi thường các chi phí bị tính trái phép nói trên tối đa trong vòng 60 ngày trước lần báo cáo đầu tiên của Người được bảo hiểm với ngân hàng, hoặc ngân hàng thông báo với Người được bảo hiểm về sự cố (tùy sự việc nào đến trước).

2. BẢO HIỂM CHI PHÍ PHÁT HÀNH LẠI THẺ

BIC đồng ý chi trả các chi phí liên quan đến việc cấp lại thẻ cho khách hàng do thẻ bị mất mát, hư hỏng trong quá trình sử dụng của Chủ thẻ/Người được bảo hiểm, hoặc do ngân hàng khóa thẻ và yêu cầu phát hành lại thẻ trong trường hợp nghi ngờ có gian lận, giả mạo, cụ thể:

- Chi phí cấp lại/phát hành lại theo quy định của ngân hàng;
- Chi phí chuyển phát thẻ được cấp lại/phát hành lại đến khách hàng.

Chi phí cấp lại thẻ sẽ được thỏa thuận khi thực hiện giao dịch bảo hiểm, với điều kiện là các chi phí nêu trên chi trả trên cơ sở số tiền phát sinh thực tế.

Loại trừ bảo hiểm: BIC sẽ không bồi thường cho các trường hợp sau:

- Chi phí hủy thẻ;

Chi phí thẻ được cấp lại/phát hành lại không cùng loại (tên gọi, cấu trúc (thẻ từ, thẻ Chip…)) với thẻ đã tham gia bảo hiểm.

III. ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ

BIC sẽ không bồi thường cho các trường hợp sau:

- Tổn thất mang tính hậu quả;
- Tổn thất do Người được bảo hiểm cố ý gây ra hoặc thông đồng với người khác gây ra;
- Tổn thất phát sinh bởi hành vi của người sinh sống trong hộ gia đình của Người được bảo hiểm, hoặc người được Người được bảo hiểm cho phép chiếm hữu, sử dụng thẻ;
- Tổn thất do việc Người được bảo hiểm không tuân thủ quy định của ngân hàng, không áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ tài sản của mình;
- Tiền mặt được rút từ thẻ của Người được bảo hiểm bị thất lạc hoặc bị mất cắp, mất cướp;

- Chi phí hủy thẻ;
- Chiến tranh, xâm lược, hành động của kẻ thù nước ngoài, chiến sự hoặc các hành động chiến tranh (cho dù chiến tranh có được tuyên bố hay không), nội chiến, nổi loạn, cách mạng, khởi nghĩa, bạo động dân sự, nổi dậy, đảo chính hoặc lật đổ chính quyền, nổi loạn hoặc hành động thiết lập chính quyền hợp pháp;
- Hoạt động khủng bố - là một hành động cố ý, bất hợp pháp bị cơ quan chức năng có thẩm quyền của nước sở tại nơi xảy ra các hành động đó tuyên bố là hoạt động khủng bố hoặc hành động liên quan đến khủng bố;
- Sự cố hóa học, sinh học và hạt nhân;

IV. GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG

1. THÔNG BÁO SỰ KIỆN BẢO HIỂM VÀ YÊU CẦU TRẢ TIỀN BẢO HIỂM

Khi xảy ra tổn thất/sự cố bảo hiểm, Người được bảo hiểm hoặc người đại diện của Người được bảo hiểm có trách nhiệm:

- Thông báo kịp thời cho ngân hàng để tiến hành khóa thẻ trong trường hợp thẻ ngân hàng hoặc thông tin liên quan đến thẻ ngân hàng bị thất lạc hoặc bị mất cắp.
- Thông báo ngay cho công an tại địa bàn xảy ra vụ việc trong vòng 24 giờ và đề nghị công an cung cấp xác nhận vào Biên bản ghi nhận vụ việc hoặc Đơn trình báo (đối với các trường hợp thẻ của Người được bảo hiểm bị cướp hoặc bị mất cắp).

2. HỒ SƠ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

Khi yêu cầu bồi thường, Người được bảo hiểm/Ngân hàng có trách nhiệm gửi cho BIC các chứng từ sau đây:

1. Trường hợp cấp lại thẻ:

- Bản gốc Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm do Ngân hàng lập (theo mẫu của BIC).
- Bản gốc Công văn thông báo Danh sách các thẻ đã được phát hành mới tương ứng với thẻ đã bị khóa trong đó ghi rõ Họ tên, CMND/CCCD/Hộ chiếu chủ thẻ, số thẻ, thời điểm khóa thẻ, lý do khóa thẻ, phí phát hành lại thẻ, phí chuyển phát thẻ, ngày đóng phí bảo hiểm, số phí bảo hiểm đã đóng trong kỳ (kỳ phát sinh sự kiện bảo hiểm (khóa thẻ)) và các thông tin khác theo thỏa thuận.
- Công văn (là văn bản có chữ ký của cấp có thẩm quyền và đóng dấu của Ngân hàng) thông báo kết quả tra soát, đánh giá giá rủi ro và xác minh tổn thất và đề xuất xử lý bảo hiểm của Ngân hàng (trường hợp cấp lại thẻ do Ngân hàng nghi ngờ, phát hiện có gian lận, giả mạo).

- Các chứng từ liên quan khác theo yêu cầu của BIC (nếu có).

2. Trường hợp giao dịch gian lận thẻ:

- Bản gốc Giấy yêu cầu trả tiền bảo hiểm (theo mẫu của BIC).
- Bản sao Chứng minh nhân dân hoặc Hộ chiếu hoặc Thẻ căn cước công dân.
- Bản gốc Biên bản vụ việc có xác nhận của Cơ quan Công An (áp dụng trong trường hợp thẻ của Người được bảo hiểm bị cướp hoặc bị mất cắp)
- Bản sao có đóng dấu treo hoặc đóng dấu giáp lai của Ngân hàng Đơn khiếu nại của Chủ thẻ (theo mẫu của Ngân hàng)
- Bản sao có đóng dấu treo hoặc đóng dấu giáp lai của Ngân hàng Bằng chứng ghi nhận thời điểm Ngân hàng tiếp nhận thông báo tổn thất của Chủ thẻ và/hoặc thời điểm khóa thẻ (Đơn khiếu nại của Chủ thẻ có xác nhận tiếp nhận của Chi nhánh hoặc màn hình Phiếu chuyển tiếp khiếu nại của Bộ phận chăm sóc khách hàng của Ngân hàng và/hoặc màn hình/báo cáo hệ thống ghi nhận tình trạng khóa thẻ của Ngân hàng).
- Công văn (là văn bản có chữ ký của cấp có thẩm quyền và đóng dấu của Ngân hàng) thông báo kết quả tra soát, đánh giá giá rủi ro và xác minh tổn thất và đề xuất xử lý bảo hiểm của Ngân hàng (trường hợp cấp lại thẻ do Ngân hàng nghi ngờ, phát hiện có gian lận, giả mạo).
- Bản chụp có đóng dấu treo hoặc đóng dấu giáp lai của Ngân hàng Sao kê/Nhật ký tài khoản các giao dịch bị tính trái phép, giao dịch thanh toán phí bảo hiểm của kỳ phát sinh gian lận.
- Hình ảnh camera (nếu có).
- Bản gốc Thế quyền đòi bên thứ ba bồi hoàn – theo mẫu Thông báo chuyển quyền và thế nhiệm cho Tổng Công ty Bảo hiểm BIDV.

Các chứng từ liên quan khác theo yêu cầu của BIC (nếu có).**3. GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG VÀ CHI TRẢ TIỀN BẢO HIỂM**

BIC có trách nhiệm xem xét, giải quyết và thanh toán tiền bảo hiểm cho Người được bảo hiểm hoặc người thừa kế hợp pháp của Người được bảo hiểm hoặc người được ủy quyền trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ hợp lệ, trừ khi có thỏa thuận khác.

BIC có quyền từ chối thanh toán bất cứ khoản tiền nào theo Quy tắc bảo hiểm này trong trường hợp Người được bảo hiểm hoặc người thừa kế hợp pháp của Người được bảo hiểm hoặc người được ủy quyền không trung thực, đưa ra các khiếu nại gian lận, sai trái hay phóng đại.