

**QUY TẮC
BẢO HIỂM AN NINH MẠNG
DÀNH CHO CHỦ THẺ TÍN DỤNG**

*Ban hành theo Quyết định số 0021/2025/QĐ-GIC-TS-HH ngày 06/01/2025
của Tổng Giám Đốc Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Toàn Cầu*



I. ĐỊNH NGHĨA

1. Người được bảo hiểm:

- Là công dân Việt Nam có độ tuổi từ 18 tuổi trở lên hoặc người nước ngoài cư trú tại Việt nam từ 180 ngày trở lên; và
- Là chủ tài khoản ngân hàng tại Ngân hàng đối tác, được thể hiện trong Giấy chứng nhận bảo hiểm/Hợp đồng bảo hiểm.

Trường hợp Người được bảo hiểm không thỏa mãn các điều kiện quy định trên, GIC có quyền chấm dứt Hợp đồng/Giấy chứng nhận bảo hiểm và không chịu trách nhiệm đối với quyền lợi bảo hiểm đã được quy định tại Hợp đồng bảo hiểm/ Giấy chứng nhận bảo hiểm. Phí bảo hiểm sẽ được hoàn lại 100% cho Người được bảo hiểm.

2. Ngân hàng đối tác là Ngân hàng được thể hiện trong Giấy chứng nhận bảo hiểm/Hợp đồng bảo hiểm.

3. Đối tượng bảo hiểm: là tiền nằm trong Tài khoản được bảo hiểm.

4. Chủ tài khoản đồng thời là Người được bảo hiểm, là chủ sở hữu của tài khoản được bảo hiểm được nêu trên Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm

5. Tài khoản được bảo hiểm là tài khoản thẻ tín dụng ngân hàng được cá nhân sử dụng, mở tại Ngân hàng đối tác mà chủ tài khoản có thể sử dụng thanh toán. Số tài khoản được bảo hiểm được quy định cụ thể trên Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm.

6. Hợp đồng bảo hiểm là thỏa thuận giữa các bên, theo đó Bên mua bảo hiểm phải đóng phí bảo hiểm, và Doanh nghiệp bảo hiểm phải bồi thường theo thỏa thuận.

Hợp đồng bảo hiểm bao gồm: Bản yêu cầu bảo hiểm, Quy tắc bảo hiểm, Các điều khoản sửa đổi bổ sung Quy tắc bảo hiểm, Giấy chứng nhận bảo hiểm, Văn bản hợp đồng bảo hiểm, và các Phụ lục hợp đồng (các Sửa đổi bổ sung của Hợp đồng bảo hiểm) là những bộ phận hợp thành không thể tách rời của Hợp đồng bảo hiểm. Các bộ phận hợp thành này có ưu tiên pháp lý cao dần theo thứ tự liệt kê ở trên từ Bản yêu cầu bảo hiểm đến Phụ lục hợp đồng (các Sửa đổi bổ sung Hợp đồng bảo hiểm).

7. Giấy chứng nhận bảo hiểm là bản tóm lược các nội dung, điều kiện bảo hiểm được GIC cấp cho Người được bảo hiểm.

8. Kinh doanh và/hoặc chuyên môn là Buôn bán, nghề nghiệp hoặc công việc làm toàn thời gian, bán thời gian hoặc theo thời vụ; hoặc Bất kỳ hoạt động có thù lao hoặc được trả công khác.

9. Gian lận điện tử là những giao dịch thanh toán từ tài khoản đang được bảo hiểm tới tài khoản của bên thứ ba mà

- Không phải do Chủ tài khoản thực hiện; hoặc
- Không có sự đồng ý, sự ủy quyền của Chủ tài khoản cho việc thực hiện giao dịch; hoặc
- Giao dịch do Chủ tài khoản thực hiện theo yêu cầu từ Liên lạc điện tử giả mạo

và Chủ tài khoản không được hưởng bất kì lợi ích gì từ những giao dịch được coi là gian lận này.

10. Hạn mức trách nhiệm (Số tiền bảo hiểm) là mức bồi thường cao nhất thuộc trách nhiệm bảo hiểm mà GIC phải trả cho Người được bảo hiểm khi có tổn thất xảy ra trong thời hạn bảo hiểm.

11. Mức khấu trừ là khoản tiền mà Người được bảo hiểm tự gánh chịu trong trường hợp có tổn thất xảy ra. Mức khấu trừ được ghi nhận cụ thể trong Giấy chứng nhận bảo hiểm/Hợp đồng bảo hiểm.

12. **Tồn thất tài chính (tồn thất)** là
 - Thiệt hại về tiền từ tài khoản được bảo hiểm của Chủ tài khoản tại Ngân hàng đối tác
 - Các khoản phí từ tài khoản được bảo hiểm đã phát sinh mà Chủ tài khoản phải trả cho Ngân hàng đối tác, bao gồm tất cả các khoản tiền phạt hoặc lãi suất trong thời hạn bảo hiểm; Tồn thất tài chính không bao gồm thuế, mất quyền lợi thuế hoặc tiền phạt theo luật định.
13. **Thông tin cá nhân** là thông tin hoặc dữ liệu liên quan đến danh tính cá nhân của Người được bảo hiểm được công khai, có giá trị hoặc chứng minh danh tính thực sự của Người được bảo hiểm.
14. **Bên thứ ba:** là bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào khác Người được bảo hiểm, hành động trên ý chí độc lập mà Người được bảo hiểm không biết, không đồng ý, không hỗ trợ hoặc không tham gia.
15. **Thiết bị điện tử** là điện thoại di động, máy tính xách tay, máy tính để bàn, máy tính bảng do Người được bảo hiểm sở hữu và sử dụng cho mục đích cá nhân.
16. **Ứng dụng di động (mobile app)** hay ứng dụng là phần mềm ứng dụng được thiết kế để chạy trên điện thoại thông minh, máy tính bảng.
17. **Phần mềm độc hại** là bất kỳ phần mềm hoặc mã độc hại nào được thiết kế để xâm nhập, làm gián đoạn, làm hỏng dữ liệu, ăn cắp hoặc làm mất thông tin trên Thiết bị điện tử của Người được bảo hiểm, bao gồm nhưng không giới hạn ở virus máy tính, sâu máy tính, phần mềm trojan, phần mềm tống tiền (ransomware), phần mềm quảng cáo (adware), phần mềm gián điệp (spyware).
18. **Cuộc gọi giả mạo** là cuộc gọi do bên thứ ba mạo danh là nhân viên của Ngân hàng đối tác nhằm mục đích thu thập thông tin cá nhân hoặc tài chính nhạy cảm bao gồm: tên đăng nhập, mật khẩu, số tài khoản, số thẻ tín dụng, số CVC và mã OTP cho tài khoản của Người được bảo hiểm tại Ngân hàng đối tác.

II. PHẠM VI BẢO HIỂM

Trừ khi có thỏa thuận khác, GIC sẽ bồi thường tổn thất tài chính đến các hạn mức trách nhiệm theo mỗi vụ và trong thời hạn bảo hiểm được quy định tại Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm như sau:

1. Phạm vi bảo hiểm gian lận điện tử

GIC bồi thường cho các tổn thất tài chính của Người được bảo hiểm do gian lận điện tử phát sinh trực tiếp từ một rủi ro an ninh mạng trong thời hạn bảo hiểm.

Trong đó **rủi ro an ninh mạng** là:

- a. Người được bảo hiểm cung cấp thông tin tài khoản bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu và mã OTP trên các trang website giả mạo thương hiệu của VIB, Vietcombank, Techcombank, BIDV, MB, VPBank, ACB, Agribank, TPBank, VietinBank, WesternUnion, MoneyGram, do bên thứ ba cung cấp qua liên lạc điện tử giả mạo hoặc thư điện tử giả mạo các tổ chức tài chính trên dẫn đến việc gian lận điện tử.
- b. Người được bảo hiểm thực hiện cài đặt các phần mềm độc hại hoặc truy cập các trang web giả mạo thương hiệu của Ngân hàng đối tác, Western Union, MoneyGram, các trang web giả mạo cơ quan chức năng dẫn đến thiệt hại tài chính.
- c. Bên thứ ba sử dụng các phần mềm độc hại cài đặt trên thiết bị điện tử của Người được bảo

hiểm nhằm tiếp cận các thông tin nhận dạng, đăng nhập ứng dụng, tài khoản được bảo hiểm của Người được bảo hiểm để thực hiện gian lận thanh toán từ tài khoản của Người được bảo hiểm tại Ngân hàng đối tác bằng các sử dụng các thông tin này.

Liên lạc điện tử là:

- a. Hướng dẫn được đưa ra thông qua hệ thống ngân hàng trực tuyến hoặc hệ thống/nền tảng giao dịch của Ngân hàng đối tác; hoặc
- b. Hướng dẫn được đưa ra qua phần mềm ứng dụng di động của Ngân hàng đối tác;
- c. Tin nhắn được gửi đến từ nhà mạng viễn thông dưới tên thương hiệu của Ngân hàng đối tác.

Trang web giả mạo là các trang web mang một trong những đặc điểm sau:

- a. Tên miền có lỗi chính tả: Sai khác, thiếu hoặc thừa một số ký tự, hoặc thay thế một số ký tự với ký tự khác gần giống các trang web của các tổ chức tín dụng thuộc phạm vi bảo hiểm. Ví dụ: viib.com, vibb.com;
- b. Tên miền có tiền tố hoặc hậu tố sử dụng ký tự lạ. Ví dụ: s-vib.com, vib.net, vib.info;
- c. Tên miền phụ có mô phỏng tên miền của một trang hợp pháp. Ví dụ: vib.xyz.com, trong đó vib là tên miền phụ, tên miền thực tế là xyz;
- d. Tên miền dài bất thường nhằm đánh lừa người dùng nhầm lẫn. Ví dụ: vib.com-account.application-settingsindexphp.xyz.

2. Phạm vi bảo hiểm cho cuộc gọi giả mạo

GIC bồi thường cho các tổn thất tài chính của Người được bảo hiểm phát sinh trực tiếp do Người được bảo hiểm cung cấp thông tin tài khoản bao gồm tên đăng nhập, mật khẩu, số thẻ tín dụng, số CVC và mã OTP cho cuộc gọi giả mạo nhân viên ngân hàng.

Đối với quyền lợi này, tổn thất được đánh giá là thuộc phạm vi nếu:

- Chênh lệch thời gian gửi mã OTP và thời gian trừ tiền dưới số phút được quy định cụ thể đối với từng ngân hàng nhưng tối đa không quá 3 phút.
- Thời gian kết thúc cuộc gọi lừa đảo diễn ra sau thời gian mã OTP được gửi đi.
- Người được bảo hiểm thông báo về sự việc tới ngân hàng trong vòng 30 phút kể từ khi phát sinh ra tổn thất.
- Ngân hàng đã thực hiện các hoạt động, quy trình nhằm ngăn chặn giao dịch lừa đảo và hoàn tiền lại cho Người được bảo hiểm nhưng không thành công trong vòng 55 ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện.

(Lưu ý: Các giao dịch có giá trị dưới 250.000 VND sẽ không được yêu cầu xác nhận OTP để thực hiện giao dịch).

3. Nguyên tắc bồi thường

Khi xảy ra sự kiện bảo hiểm, GIC sẽ bồi thường tổn thất tài chính mà Người được bảo hiểm phải gánh chịu, hạn mức bồi thường tối đa cho một sự kiện bảo hiểm được quy định trong Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm, trừ khi khoản thiệt hại này đã được bồi hoàn bởi Ngân hàng đối tác.

Nhiều giao dịch gian lận chuyển tiền điện tử chỉ được coi là một sự kiện bảo hiểm nếu các giao dịch

này xảy ra từ cùng một nguyên nhân.

Nghĩa vụ của Người được bảo hiểm sau khi xảy ra sự kiện bảo hiểm:

Trừ khi có thỏa thuận khác, quyền lợi bảo hiểm gian lận điện tử sẽ được chi trả chỉ khi Người được bảo hiểm thực hiện các nghĩa vụ tiên quyết dưới đây. Trường hợp các nghĩa vụ không được thực hiện đúng hoặc đầy đủ GIC có quyền từ chối chi trả quyền lợi bảo hiểm:

- Người được bảo hiểm phải thông báo tới Ngân hàng đối tác về việc tình trạng sử dụng trái phép và yêu cầu khóa giao dịch trực tuyến đối với tài khoản bảo hiểm bị ảnh hưởng đến hết thời hạn bảo hiểm trong vòng 30 phút kể từ thời điểm phát hiện tổn thất tài chính; và
- Người được bảo hiểm đã yêu cầu Ngân hàng đối tác bồi thường cho tổn thất tài chính phát sinh và Ngân hàng đối tác đã từ chối bồi thường một phần hoặc toàn bộ tổn thất tài chính đó cho Người được bảo hiểm; và
- Người được bảo hiểm ủy quyền cho GIC giải quyết khiếu nại của Người được bảo hiểm với bên liên quan bị ảnh hưởng hoặc bên thứ ba là người đã được hưởng lợi một cách bất hợp pháp từ sự kiện bảo hiểm này; và
- Người được bảo hiểm không tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào về thông tin đăng nhập và nhận dạng tài khoản được bảo hiểm của Người được bảo hiểm. Nghĩa vụ này không được coi là vi phạm, trong trường hợp bên thứ ba cố tình mô phỏng giả mạo biểu mẫu email hoặc trang web của VIB, Vietcombank, Techcombank, BIDV, MB, VPBank, ACB, Agribank, TPBank, VietinBank, Western Union, MoneyGram và trường hợp giả mạo cuộc gọi từ nhân viên Ngân hàng đối tác.

III. CÁC ĐIỂM LOẠI TRỪ

GIC sẽ không bảo hiểm cho bất kỳ sự kiện bảo hiểm, tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ:

1. Bất kỳ tổn thất nào phát sinh từ hoặc là hệ quả của bất kỳ thực tế, hoàn cảnh, hành động, mối đe dọa hoặc sự kiện nào mà Người được bảo hiểm đã biết trước ngày bắt đầu của Thời hạn bảo hiểm.
2. Bất kỳ tổn thất tài chính nào phát sinh hoặc là hệ quả của việc Người được bảo hiểm không thông báo cho tổ chức tài chính quá ba mươi (30) phút về việc tình trạng sử dụng trái phép và yêu cầu khóa giao dịch trực tuyến đối với tài khoản bảo hiểm bị ảnh hưởng sau khi phát hiện tổn thất tài chính.
3. Tổn thất tài chính không phát sinh từ thiết bị điện tử thuộc sở hữu của Người được bảo hiểm.
4. Bất kỳ tổn thất tài chính phát sinh có liên quan tới việc mua và bán trực tuyến được thực hiện bởi Người được bảo hiểm.
5. Các tổn thất có tính chất hậu quả (ví dụ như: tổn thất lợi nhuận, mất lãi, các chi phí pháp lý phát sinh).
6. Bất kỳ tổn thất tài chính phát sinh liên quan đến các trang web mà không phải giả mạo trang web của VIB, Vietcombank, Techcombank, BIDV, MB, VPBank, ACB, Agribank, TPBank, VietinBank, Western Union, MoneyGram và các trang web giả mạo cơ quan chức năng.
7. Việc sử dụng thông tin đăng nhập có liên quan đến trò chơi trực tuyến, các trang web cá cược, mua bán tiền ảo như tiền điện tử hoặc bất kỳ ứng dụng điện tử nào có liên kết các phương thức

thanh toán.

8. Việc sử dụng các thông tin đăng nhập tài khoản được bảo hiểm, tài khoản giám hộ, thẻ tín dụng hoặc các tài khoản ảo khác (ví dụ Paypal) mà các tài khoản này được đăng ký ngoài lãnh thổ Việt Nam.
9. Tồn thất phát sinh do Người được bảo hiểm bị mất thiết bị điện tử trong đó cài đặt tài khoản ứng dụng của Ngân hàng đối tác.
10. Chênh lệch thời gian gửi mã OTP và thời gian tồn thất tài chính vượt quá 3 phút.
11. Thời gian kết thúc cuộc gọi giả mạo diễn ra trước thời gian nhận được mã OTP
12. Lợi dụng lòng tin: bất kỳ tổn thất nào phát sinh hoặc là hậu quả của việc lợi dụng lòng tin để lừa đảo Người được bảo hiểm bao gồm lợi dụng tình cảm, các khoản đầu tư, hợp đồng mua bán, khoản vay hoặc những thứ tương tự để đạt được lòng tin hoặc tình cảm của Người được bảo hiểm sau đó lợi dụng thiện chí đó để thực hiện hành vi lừa đảo.
13. Thiệt hại vật chất: bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại vật chất nào đối với tài sản hữu hình của Người được bảo hiểm.
14. Điều kiện bất thường/Tình trạng khẩn cấp/Tấn công mạng trên diện rộng
Bất kỳ tổn thất phát sinh từ hoặc là hậu quả của bất kỳ điều kiện bất thường hoặc tình trạng khẩn cấp nào được tuyên bố bởi chính quyền địa phương (bằng văn bản hoặc hình thức khác) và/hoặc tấn công mạng trên diện rộng trừ khi Người được bảo hiểm chứng minh được tổn thất đó xảy ra độc lập với các điều kiện bất thường hoặc tình trạng khẩn cấp theo tuyên bố của chính quyền địa phương và/hoặc tấn công mạng trên diện rộng.
Tấn công mạng trên diện rộng được hiểu là việc tấn công mạng diễn ra trên quy mô lớn làm ảnh hưởng đến số lượng lớn* tài khoản gây nên tổn thất tài chính thuộc phạm vi bảo hiểm cùng đến từ:
 - một nguyên nhân; hoặc
 - một thiết bị; hoặc
 - một cá nhân/tổ chức; hoặc
 - một địa chỉ IP (internet protocol).*Số lượng lớn tính từ 500 tài khoản trở lên.
15. Hành động cố ý, phạm tội, lừa đảo cố ý gây ra hoặc tạo điều kiện bởi Người được bảo hiểm.
16. Thảm họa thiên nhiên, bao gồm động đất, bão, cháy hoặc lũ lụt.
17. Phản ứng hạt nhân, bức xạ hạt nhân hoặc ô nhiễm phóng xạ.
18. Chiến tranh, dù tuyên bố hay không, các sự kiện tương tự chiến tranh hoặc các hành động thù địch tương tự, bao gồm cách mạng, nổi loạn, lật đổ hoặc bạo loạn dân sự.
19. Hành động khủng bố. Hành động khủng bố là tất cả các hành động tiến hành bởi bất kỳ cá nhân hay nhóm người vì mục đích chính trị, tôn giáo, ý thức hệ, dân tộc nhằm gây sợ hãi hoặc khủng bố trong dân chúng hay một bộ phận dân chúng nhằm mục đích gây ảnh hưởng lên chính phủ hoặc cơ quan nhà nước.
20. Sự cố hoặc gián đoạn hoạt động của dịch vụ cơ sở hạ tầng hoặc dịch vụ tiện ích, bao gồm: Điện, nước, mạng internet, dịch vụ vệ tinh và/hoặc dịch vụ viễn thông.
21. Bất kỳ tổn thất phát sinh từ hoặc là hậu quả của bất kỳ hoạt động nào do Người được bảo hiểm thực hiện cho mục đích thương mại, kinh doanh, chuyên môn hoặc vay tiền trực tuyến, bao gồm bất kỳ tổn thất liên quan đến tài khoản tại một tổ chức tài chính được sử dụng cho mục đích thương mại, kinh doanh hoặc chuyên môn.
22. Tồn thất phát sinh từ hoặc hậu quả của bất kỳ hành động không trung thực, hành động mang tính tội phạm, hành động ác ý hoặc hành vi lừa đảo thực hiện bởi chính Người được bảo hiểm chủ

động.

23. Tồn thất do Người được bảo hiểm không tuân thủ Điều khoản và điều kiện sử dụng dịch vụ của nền tảng thanh toán trực tuyến và các quy định khác có liên quan;
24. Người được bảo hiểm sử dụng thiết bị di động đã gỡ bỏ các giới hạn nhà sản xuất áp dụng với thiết bị di động mà chưa được sự đồng ý của nhà sản xuất (Jailbreak hoặc root), hoặc sử dụng công cụ phá giải (crack) hệ thống thiết bị di động;
25. Người được bảo hiểm có hành vi phạm tội hoặc xúi giục phạm tội hoặc trốn lệnh truy nã;
26. Lỗi do đường truyền mạng, bao gồm:
 - Bảo trì hệ thống.
 - Cổng nối tiếp hoặc thiết bị viễn thông xảy ra sự cố, không truyền được dữ liệu.
 - Do các yếu tố bất khả kháng như bão, động đất, sóng thần, lũ lụt, mất điện,... làm trở ngại hệ thống không thể cung cấp dịch vụ.
 - Trục trặc mạng lưới viễn thông; nâng cấp, điều chỉnh kỹ thuật của Ví điện tử hoặc do sự cố của bên thứ ba cung cấp dịch vụ cho Ví điện tử;
27. Tồn thất do đại diện của Người được bảo hiểm và các thành viên trong gia đình gây ra;
28. Bồi thường thiệt hại về tinh thần;
29. Nền tảng thanh toán trực tuyến hoặc các bên thứ ba khác đã thực hiện toàn bộ hoặc một phần trách nhiệm bồi thường cho Người được bảo hiểm theo cam kết của dịch vụ;
30. Mất dữ liệu, thông tin và tiền của Người được bảo hiểm gây ra bởi hoặc phát sinh thông qua nhà cung cấp nền tảng thanh toán trực tuyến.
31. Người được bảo hiểm tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào về thông tin đăng nhập và nhận dạng tài khoản được bảo hiểm của Người được bảo hiểm. Loại trừ này không có hiệu lực trong trường hợp bên thứ ba cố tình mô phỏng giả mạo biểu mẫu email hoặc trang web của Ngân hàng đối tác, Vietcombank, Techcombank, BIDV, MB, VPBank, ACB, Agribank, TPBank, VietinBank, WesternUnion, MoneyGram.

IV. CÁC ĐIỀU KIỆN CHUNG

1. Phạm vi địa lý được bảo hiểm

Bảo hiểm này áp dụng cho tất cả các sự kiện bảo hiểm xảy ra trên phạm vi toàn lãnh thổ Việt Nam.

2. Chấm dứt bảo hiểm

GIC có thể chấm dứt Hợp đồng bảo hiểm này sau khi thông báo trước cho Người được bảo hiểm 10 (mười) ngày bằng thư bảo đảm theo địa chỉ được biết sau cùng của Người được bảo hiểm, khi đó GIC có trách nhiệm hoàn trả 100% phân phí bảo hiểm theo tỷ lệ tương ứng với thời hạn không còn được bảo hiểm tính từ ngày ra thông báo chấm dứt.

GIC có quyền chấm dứt Hợp đồng bảo hiểm này ngay lập tức nếu Chủ tài khoản không thanh toán phí bảo hiểm vào ngày đến hạn đóng phí được quy định trong Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm. Trong trường hợp này, Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm mặc nhiên chấm dứt hiệu lực mà không cần có thông báo từ GIC.

Người được bảo hiểm/ Bên mua bảo hiểm có quyền chấm dứt Hợp đồng bảo hiểm bằng việc thông báo bằng văn bản cho GIC trước 10 (mười) ngày hoặc bằng việc thực hiện lệnh hủy trên ứng dụng của Ngân hàng đối tác. Khi Hợp đồng được chấm dứt theo điều khoản này, GIC sẽ không hoàn lại

phí bảo hiểm cho Bên mua bảo hiểm.

Khi chấm dứt Hợp đồng bảo hiểm trước thời hạn, trách nhiệm của GIC sẽ chấm dứt ngay lập tức tại thời điểm Hợp đồng bảo hiểm được chấm dứt. Tất cả những sự kiện bảo hiểm phát sinh sau thời điểm chấm dứt đều không thuộc trách nhiệm bảo hiểm của GIC.

3. Che giấu hoặc gian lận

Toàn bộ Hợp đồng bảo hiểm sẽ bị vô hiệu, dù trước hoặc sau tổn thất, nếu Người được bảo hiểm cố ý che giấu hoặc miêu tả sai các sự kiện hoặc tình huống liên quan đến Hợp đồng bảo hiểm hoặc cung cấp thông tin sai lệch cho GIC.

Tất cả quyền lợi theo Bảo hiểm này sẽ bị mất hiệu lực nếu khiếu nại đòi bồi thường của Người được bảo hiểm trên bất cứ phương diện nào là gian lận hoặc Người được bảo hiểm hay đại diện của Người được bảo hiểm sử dụng các hành vi hay các thủ đoạn gian lận nhằm trục lợi đối với Bảo hiểm này hay tổn thất bị gây ra do các hành động cố ý hay có sự đồng lõa của Người được bảo hiểm.

4. Hạn chế tổn thất

Chủ tài khoản phải sử dụng tất cả các phương tiện hợp lý để tránh những tổn thất trong tương lai vào lúc và sau thời gian xảy ra tổn thất.

5. Điều kiện tiên quyết

Trừ khi có thỏa thuận khác, GIC không có nghĩa vụ bồi thường theo điều kiện điều khoản của chương trình bảo hiểm này trừ khi Người được bảo hiểm đã tuân thủ hoàn toàn với các nghĩa vụ được nêu rõ tại các quy định liên quan trong Hợp đồng bảo hiểm. Người mua bảo hiểm/Người được bảo hiểm có trách nhiệm hợp tác với GIC trong quá trình điều tra, đánh giá và giải quyết bồi thường.

6. Giải quyết tranh chấp

Trong thời gian hiệu lực của Hợp đồng bảo hiểm, nếu có vướng mắc phát sinh hoặc tranh chấp, hai bên cùng bàn bạc giải quyết trên tinh thần hợp tác, thương lượng. Trường hợp hai bên không giải quyết được bằng thương lượng, mọi tranh chấp phát sinh sẽ được giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam. Phán quyết của Tòa được xem như là quyết định cuối cùng và buộc các bên phải thực hiện.

7. Tính đồng nhất

Quy tắc bảo hiểm, Giấy chứng nhận bảo hiểm, Văn bản hợp đồng bảo hiểm là những bộ phận hợp thành không thể tách rời của Hợp đồng bảo hiểm này và tại bất cứ vị trí nào trong các văn bản này, bất cứ từ hoặc cụm từ nào được gán cho một ý nghĩa đặc biệt nào đó thì ý nghĩa đặc biệt đó được duy trì cho dù chúng xuất hiện ở bất kỳ đâu trong Hợp đồng bảo hiểm.

8. Nghĩa vụ bảo vệ an ninh mạng của Người được bảo hiểm

Áp dụng đối với chương trình bảo hiểm này, Người được bảo hiểm phải đảm bảo rằng thiết bị điện tử của Người được bảo hiểm được cập nhật phần mềm theo phiên bản mới nhất nhà sản xuất.

Khi xảy ra tổn thất, GIC hoặc các chuyên gia an ninh mạng được ủy quyền của GIC sẽ tiến hành xác minh việc thực hiện các nghĩa vụ này của Người được bảo hiểm. Trường hợp Người được bảo hiểm không đáp ứng đầy đủ nghĩa vụ trên, GIC có quyền từ chối chi trả bồi thường một phần hoặc toàn

tại thời điểm bắt đầu tham gia bảo hiểm.

Hậu quả pháp lý đối với trường hợp huỷ bỏ Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm: GIC hoàn 100% phí bảo hiểm và không chịu trách nhiệm đối với quyền lợi bảo hiểm đã được quy định tại Hợp đồng bảo hiểm/Giấy chứng nhận bảo hiểm.

V. QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG VÀ HỒ SƠ GIẢI QUYẾT BỒI THƯỜNG

1. Quy trình xử lý tổn thất

Quy trình xử lý khi xảy ra sự kiện bảo hiểm được thực hiện như sau:

- 1.1. Người được bảo hiểm thông báo cho Ngân hàng ngay lập tức, tối đa không quá ba mươi (30) phút sau khi phát hiện tài khoản được bảo hiểm bị trừ tiền từ các giao dịch thanh toán có dấu hiệu gian lận, lừa đảo; dấu hiệu mất thông tin cá nhân... để cung cấp thông tin và yêu cầu khóa tài khoản.
- 1.2. Người được bảo hiểm khai báo tới cơ quan Công an trong vòng 24h kể khi phát hiện bị trừ tiền từ các giao dịch thanh toán có dấu hiệu gian lận, lừa đảo; dấu hiệu mất thông tin cá nhân....
- 1.3. Người được bảo hiểm thông báo cho GIC trong vòng 24h kể khi phát hiện bị trừ tiền từ các giao dịch thanh toán có dấu hiệu gian lận, lừa đảo; dấu hiệu mất thông tin cá nhân... và bằng văn bản trong vòng 03 (ba) ngày làm việc.
- 1.4. GIC sẽ tư vấn và cung cấp cho Người được bảo hiểm mẫu đơn thông báo tổn thất và yêu cầu bồi thường; hướng dẫn các biện pháp giảm thiểu tổn thất và các chứng từ cần chuẩn bị để làm hồ sơ bồi thường.
- 1.5. Người được bảo hiểm gửi thư yêu cầu bồi thường đối với tổn thất tài chính phát sinh cho tổ chức tài chính và nhận được thư từ chối bồi thường một phần hoặc toàn bộ tổn thất đó từ tổ chức tài chính.
- 1.6. Chủ tài khoản gửi đến GIC các chứng từ cần thiết trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày yêu cầu bồi thường đầu tiên.
- 1.7. GIC sẽ thanh toán cho các yêu cầu bồi thường hợp lệ trong vòng mười lăm (15) ngày sau khi nhận được đầy đủ các chứng từ bồi thường yêu cầu.
- 1.8. Trong trường hợp GIC thấy cần thiết, GIC có thể sẽ chỉ định công ty giám định hoặc bên thứ ba để giám định tổn thất, xác định nguyên nhân.
- 1.9. Trước khi nhận được xác nhận bồi thường/ không bồi thường của Công ty bảo hiểm, Người được bảo hiểm cần lưu giữ đầy đủ các thông tin của quá trình lừa đảo dẫn đến mất tiền trong tài khoản (nội dung trao đổi với đối tượng lừa đảo, thông tin lịch sử truy cập/ tải ứng dụng trên thiết bị điện tử của Khách hàng ...) để Công ty bảo hiểm hoặc Công ty giám định hoặc Bên thứ ba kiểm tra.
- 1.10. Trong trường hợp GIC yêu cầu xác nhận tình trạng của tài khoản của Người được bảo hiểm thì Người được bảo hiểm thu thập thông tin từ tổ chức tài chính và cung cấp cho GIC trong vòng 30 ngày.

2. Các chứng từ yêu cầu bồi thường

- Thông báo tổn thất và giấy yêu cầu bồi thường.
- Giấy CMND/CCCD/Hộ chiếu của Người được bảo hiểm.

- Bản tường trình/Phiếu tiếp nhận khai báo/hồ sơ khác có xác nhận của Cơ quan Công an về việc Người được bảo hiểm đến khai báo tài khoản bị mất tiền và có dấu hiệu bị lừa đảo.
- Thông tin của quá trình lừa đảo dẫn đến mất tiền trong tài khoản (nội dung trao đổi với đối tượng lừa đảo, thông tin lịch sử truy cập/ tải ứng dụng trên thiết bị điện tử của Khách hàng ...)
- Lịch sử cuộc gọi của khách hàng (để chứng minh là khách hàng đã nhận được cuộc gọi lừa đảo) (áp dụng cho phạm vi bảo hiểm cho cuộc gọi giả mạo)
- Ghi âm cuộc gọi trao đổi với khách hàng (theo yêu cầu của Công ty bảo hiểm) (áp dụng cho phạm vi bảo hiểm cho cuộc gọi giả mạo)
- Xác nhận về thời gian mã OTP được gửi kèm theo thời gian số tiền bị trừ khỏi tài khoản của khách hàng Chênh lệch thời gian gửi mã OTP và thời gian trừ tiền dưới 3 phút và Thời gian kết thúc cuộc gọi lừa đảo diễn ra sau thời gian mã OTP được gửi đi. (áp dụng cho phạm vi bảo hiểm cho cuộc gọi giả mạo)
- Chứng từ (hóa đơn/ hồ sơ khác) chứng minh thiết bị điện tử thuộc sở hữu của mình.
- Báo cáo đánh giá xác định nguyên nhân của đơn vị chuyên môn (nếu có).
- Bản sao kê chi tiết giao dịch trừ tiền có dấu hiệu lừa đảo trong tài khoản được bảo hiểm của người được bảo hiểm.
- Xác nhận khóa tài khoản của Ngân hàng đối tác/tổ chức tài chính.
- Xác nhận từ Ngân hàng đối tác về việc không thể truy thu, hoàn lại khoản tiền đã mất của Khách hàng.

Tùy thuộc vào từng trường hợp cụ thể, GIC được quyền yêu cầu Người được bảo hiểm cung cấp/bổ sung hoặc thay thế bằng các chứng từ khác để làm căn cứ xác định phạm vi chi trả quyền lợi bảo hiểm.

Tổng Giám Đốc 



Phan Hoàng Chung Thủy