

**FE CREDIT BẢO VỆ PLUS+ (GÓI BẢO HIỂM GIAO DỊCH GIẢN LẬN THẺ TÍN DỤNG VÀ  
DỊCH VỤ CỨU TRỢ TOÀN CẦU CHO CHỦ THẺ TÍN DỤNG VPB FC)**  
***FE CREDIT SECURE PLUS+ (PACKAGE OF FRAUD PROTECTION INSURANCE AND GLOBAL  
TRAVEL ASSISTANCE SERVICE)***

**NGƯỜI ĐƯỢC BẢO HIỂM**

***THE INSURED***

Chủ thẻ tín dụng FE CREDIT Mastercard do VPB FC phát hành

*FE CREDIT Mastercard Cardholders issued by VPB FC*

**CÔNG TY BẢO HIỂM**

***INSURANCE COMPANY***

Công Ty Bảo Hiểm Vietinbank Gia Định (VBI)

*Vietinbank – Gia Dinh Insurance (VBI)*

**ĐỐI TƯỢNG ĐƯỢC BẢO HIỂM**

***THE INSURED TARGET***

Các tài khoản thẻ tín dụng đang còn hiệu lực tại VPB FC và được hệ thống ghi nhận phí thường niên thẻ tín dụng 210,000 VNĐ

*Credit card accounts which are active at VPB FC and is posted annual fee of 210,000 VNĐ by the system.*

**THỜI HẠN BẢO HIỂM**

***INSURANCE DURATION***

Thời hạn bảo hiểm là 01 (một) năm và được tính từ ngày hệ thống của VPB FC ghi nhận phí thường niên thẻ tín dụng 210.000 VNĐ của năm tương ứng vào tài khoản của Chủ thẻ; hoặc được Công ty bảo hiểm đồng ý chấp nhận bảo hiểm. Trong mọi trường hợp, dù Công ty bảo hiểm đã chấp nhận bảo hiểm nhưng hiệu lực bảo hiểm sẽ tự động chấm dứt ngay khi phát sinh một trong những trường hợp sau đây:

*The insurance duration is 01 (one) year from the date when VPB FC posts the transaction of credit card annual fee 210.000 VND of the according year into Cardholder's accounts or the Insurance company accepts card's insurance. In all cases, though Insurance company accepts the insurance the duration shall immediately be terminated when one of the following occasions happens:*

- Phí thường niên của năm tương ứng chưa được ghi nhận vào tài khoản của Chủ thẻ.  
*Annual fee of the according year is not posted into Cardholder's accounts.*
- Thẻ hết hạn sử dụng theo quy định.

*Card is expired per regulation.*

- Thẻ bị thông báo hủy/đóng tài khoản từ VPB FC.

*Card is forced to cancelled/closed by VPB FC.*

- Chủ thẻ đề nghị chấm dứt việc sử dụng dịch vụ thẻ theo quy định của VPB FC

*Cardholder willingly requests to stop using card services per VPB FC's regulation.*

- Chủ thẻ tử vong.

*Death of Cardholder*

## **PHẠM VI BẢO HIỂM**

### **COVERAGE**

#### **Phần 1: FE CREDIT Bảo Vệ Plus+ (Bảo hiểm Giao dịch gian lận thẻ)**

##### ***Part 1: FE CREDIT Secure Plus+ (Fraud Protection Insurance)***

- Nếu Thẻ bị thất lạc hoặc mất cắp, Công ty bảo hiểm sẽ bồi hoàn các Chi phí bị tính trái phép mà Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm đối với Thẻ tín dụng bị Thất lạc hoặc Mất cắp tối đa trong vòng 12 (mười hai) giờ trước khi Chủ thẻ thông báo lần đầu tiên về sự việc cho VPB FC / Công ty bảo hiểm

*If the Card is lost or stolen, Insurance company will reimburse the unauthorized charges which the Cardholder is responsible for from Lost or Stolen Card within 12 hours before the the incident was first reported to VPB FC / Insurance company*

- Nếu Thẻ tín dụng của chủ thẻ không bị mất cắp hoặc thất lạc, thẻ vẫn do chủ thẻ lưu giữ nhưng có các khoản chi phí bị tính trái phép được thực hiện bằng thẻ/ thông tin thẻ và chủ thẻ tại: (i) cửa hàng, (ii) điện thoại, (iii) máy rút tiền ATM và/ hoặc (iv) mua sắm online, sử dụng thông tin Thẻ tín dụng của chủ thẻ, Công ty bảo hiểm sẽ bồi hoàn cho các khoản chi phí bị tính trái phép, mà chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán, phát sinh tối đa 02 (hai) tháng trước khi Chủ thẻ thông báo lần đầu tiên về sự việc cho VPB FC / Công ty bảo hiểm

*If the Card is not lost or stolen and retained by the cardholder but there are unauthorized charges made by card/card and cardholder's information at: (i) store, (ii) telephone, (iii) ATM cash machine, and/or (iv) online shopping, Insurance company will reimburse the unauthorized charges which the Cardholder is responsible for from Lost or Stolen Card within 02 months before the the incident was first reported to VPB FC / Insurance company*

- Đồng thời Công ty bảo hiểm sẽ thanh toán thêm các chi phí sau. Số lần bồi thường tối đa không quá 03 lần/tài khoản/1 năm

*Moreover, Insurance company will cover the following fees. Maximum amount of compensation is no more than 3 times /card/1 year*

- + Chi phí phát hành lại thẻ theo biểu phí của VPB FC áp dụng tại thời điểm bồi thường bảo hiểm

*Card reissuing fee according to the fee schedule of VPB FC applied at the time of compensation*

- + Chi phí chuyển phát thẻ được làm lại tới Chủ thẻ, tối đa 30,000 VNĐ/thẻ/lần

*Delivery fee of reissued card, maximum: 30,000 VNĐ/card/time*

## **Phần 2: Dịch vụ cứu trợ du lịch toàn cầu**

### ***Part 2: Global Travel Assistance Service***

- Dịch vụ hỗ trợ miễn phí 24/24 giờ toàn cầu: Hỗ trợ tư vấn y khoa qua điện thoại, Thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ y tế, Hỗ trợ tư vấn y khoa qua điện thoại; thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ y tế; Thu xếp cuộc hẹn với bác sỹ; các dịch vụ trợ giúp về đi lại (vd: thông tin về yêu cầu thị thực và chủng ngừa mỗi quốc gia, thông tin thời tiết, tỷ giá, thông tin lãnh sự quán / đại sứ quán; dịch vụ trợ giúp hành lý thất lạc; tham chiếu pháp lý; hỗ trợ dịch thuật; hỗ trợ bảo lãnh; dịch vụ hỗ trợ đi lại khẩn cấp (ví dụ: đặt vé máy bay và khách sạn).

*Free 24/24 worldwide support: To support for medical advice by phone, Information about medical providers, To arrange appointments with doctors; travel assistance services (eg information on national visa and immunization requirements, weather information, exchange rates, embassy / embassy information; Lost luggage assistance service; legal reference, translation support, guarantee support, emergency travel support services (example: booking airline and hotel tickets)*

- Dịch vụ hỗ trợ có tính phí: di chuyển y tế khẩn cấp; hồi hương có giám sát y khoa; bảo lãnh nhập viện; giám sát y khoa; thu xếp nhân thân thăm viếng; đưa trẻ em về nước; hồi hương thi hài; gửi thuốc men thiết yếu không có tại địa phương

*Chargeable support services: emergency medical transportation; repatriation with medical supervision; a guarantee for hospital admission; medical supervision; arrange visiting relatives; take children home; Repatriation of the corpse; send essential medicines not available locally*

## **SỐ TIỀN BẢO HIỂM**

### ***SUM INSURED***

Phần 1: 95% số tiền gian lận thực tế phát sinh nhưng không vượt quá hạn mức tối đa 7,500,000 VNĐ/Người được bảo hiểm/vụ tổn thất và 50,000,000 VNĐ/Người Được Bảo Hiểm/một (01) năm thời hạn bảo hiểm

*Part 1: 95% of actual loss from fraudulent transactions but not exceeding VND 7,500,000 /insured person /occurrence and VND 50,000,000 VND / 01 insured person / one (01) year*

Phần 2: Không áp dụng số tiền bảo hiểm tối đa

*Part 2: Do not apply the maximum Sum Insured*

## **THỜI GIAN CHỜ**

### ***WAITING TIME***

07 (bảy) ngày kể từ ngày hiệu lực bảo hiểm

*07 (seven) days from insurance validity date*

## **QUY TRÌNH BỒI THƯỜNG**

### ***CLAIM PROCESS***

## **Yêu cầu đối với Chủ thẻ**

### **Requirements to Cardholders:**

1/ Khi phát hiện tổn thất về tài chính trong tài khoản hoặc mất thẻ, Chủ thẻ cần lập tức báo cho Hotline Dịch Vụ Khách Hàng của FE CREDIT: 1900 234 588 để được hỗ trợ khóa thẻ và xác minh tổn thất.

*When realising financial loss in credit card or loss of credit cards, the Cardholder must immediately contact FE CREDIT's Customer Service Hotline: 1900 234 588 to get the card blocked. Check the total loss.*

2/ Thông báo cho cơ quan công an trong vòng mười hai (12) tiếng đồng hồ kể từ khi xảy ra tổn thất có liên quan đến hành vi Cướp và Mất cắp (đối với trường hợp thẻ bị thất lạc/mất cắp)

*Inform the nearest police within twelve (12) hours from the time of loss related to Robbery and Burglary (in case of Lost/Stolen)*

3/ Liên hệ Công Ty Bảo Hiểm theo Hotline: 19001566 để được hướng dẫn chi tiết về thủ tục bồi thường.

*Contact Insurance Company at Hotline: 19001566 to receive the claiming instruction.*

4/ Tiếp nhận kết quả tra soát của Công Ty Bảo Hiểm

*Receive results from Insurance Company*

## **LOẠI TRỪ BẢO HIỂM**

### **EXCLUSIONS**

Công ty bảo hiểm sẽ không bồi thường cho các trường hợp sau:

*Insurance company is not liable to compensate to the following reasons:*

1. Tổn thất do hoặc liên quan đến nghề nghiệp kinh doanh bao gồm công việc hoặc ngành nghề của Chủ thẻ;

*Losses that result from or related to business pursuits including the Cardholder's work or profession;*

2. Tổn thất do các hành vi vi phạm pháp luật của Chủ thẻ;

*Loss caused by illegal acts;*

3. Tổn thất mà Chủ thẻ cố ý gây ra;

*Losses that the Cardholder have intentionally caused;*

4. Tổn thất do các hành động trực tiếp của Người thân, hoặc các hành động mà Người thân của chủ thẻ đã biết hoặc lập kế hoạch;

*Losses that result from the direct actions of a Relative, or actions that a Relative knew of or planned;*

5. Tổn thất do 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, tình trạng chiến tranh, khủng bố, nổi loạn hoặc hành động thiết lập chính quyền hợp pháp;

*Losses due to war, invasion, act of foreign enemy, hostilities or warlike operations (whether war has been declared or not), civil war, rebellion, revolution, insurrection, civil commotion, uprising, military or usurped power, martial law, terrorism, riot or the act of any lawfully constituted authority;*

6. Tổn thất do quyết định của chính phủ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc nhân viên, cấp quản lý của Ngân hàng/Tổ chức tài chính;

*Losses due to the order of any government, public authority, or the Bank's officials/ Financial Institution;*

7. Tổn thất của những Chủ thẻ không thanh toán phí thường niên thẻ tín dụng cho VPB FC;

*Losses incurred of the Cardholders who do pay the credit card annual fee to VPB FC;*

8. Những chi phí không được nêu tại phần Phạm vi bảo hiểm;

*Expenses not specified in section Coverage;*

9. Những chi phí phát sinh do chủ thẻ không tuân thủ các yêu cầu tại Quy trình bồi thường;

*Expenses incurred by the Cardholder fail to comply with the requirements of Claim process and claim settlement documents;*

10. Việc rút tiền trái phép qua ATM đã được thực hiện hơn hai (2) tháng trước khi tổn thất được báo cáo lần đầu tiên đến VPB FC / Công ty bảo hiểm;

*The unauthorized withdrawal of money via ATM has been made more than two (2) months before the loss is reported for the first time to the VPB FC / Insurance company;*

11. Các chi phí trái phép được thực hiện bằng thẻ thanh toán của chủ thẻ trong trường hợp thẻ thanh toán không bị mất hoặc bị đánh cắp hơn hai (2) tháng trước khi chủ thẻ báo cáo sự việc lần đầu tiên đến VPB FC / Công ty bảo hiểm;

*Unauthorized expenses are made by the cardholder's payment card in case the card is not lost or stolen more than two (2) months before the cardholder reports the incident to VPB FC / Insurance company for the first time;*

12. Chi phí được tính vào Thẻ thanh toán bị Thất lạc hoặc Mất cắp quá 12 giờ trước khi Chủ thẻ thông báo lần đầu tiên về sự việc với VPB FC / Công ty bảo hiểm;

*Expenses is charged to the lost or stolen card more than 12 hours before the first time that Cardholder notifies the incident to VPB FC / Insurance company;*

13. Các giao dịch ứng trước tiền mặt, tiền mặt rút từ Thẻ thanh toán bị Thất lạc hoặc Mất cắp của Chủ thẻ;

*Cash withdrawn from the loss or stolen card of cardholder;*

14. Các chi phí phát sinh bởi một người sinh sống trong nơi cư trú của chủ thẻ, hoặc của người được Chủ thẻ giao phó Thẻ tín dụng;

*Expenses incurred by a person living in the cardholder's residence, or of the person entrusted by the Cardholder;*

15. Các giao dịch thực hiện được cung cấp dịch vụ “xác nhận an toàn bởi Visa” hoặc “Mã bảo mật của MasterCard”;

*The performed transactions are provided “confirmed security by Visa” or “password code of MasterCard” services;*

16. Các giao dịch có sử dụng mã PIN và/hoặc mật khẩu;

*Transactions using PIN and / or password;*

17. Các giao dịch thực hiện thông qua ứng dụng ngân hàng điện thoại di động mà không phát sinh do nguyên nhân bị trộm cắp điện thoại di động;

*Transactions performed through online banking application on mobile phone without the cause of theft of mobile phones;*

18. Bất kỳ tổn thất và/hoặc chi phí gian lận do bất kỳ loại hệ thống, phần mềm độc hại và/hoặc hacks dữ liệu và/hoặc bất kỳ tổn thất phát sinh do hành vi trộm cắp hoặc sử dụng sai của bất kỳ dữ liệu hoặc cơ sở dữ liệu dưới sự kiểm soát của tổ chức tài chính, bên bán hàng, bên bán lẻ, các nhà cung cấp hệ thống thanh toán;

*Any loss and / or fraudulent fee due to any system, malware and/or hack data and/or any loss arising from theft or misuse of any data or database under the control of the financial institution, sales party, retailer, payment system providers;*

19. Các tổn thất khi Người được bảo hiểm sử dụng thẻ theo cách thức không được Ngân hàng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc tiết lộ mã PIN hoặc lưu trữ nó, ngay cả dưới dạng mã hóa, cùng với Thẻ;

*Losses when the Insured uses the card in a manner not permitted by the Bank, including but not limited to disclosing PINs or storing its, even in encrypted form, with the Card;*

20. Các chi phí đã được phép mà Người được bảo hiểm nghi ngờ dựa trên chất lượng của hàng hóa hoặc dịch vụ;

*Permitted expenses that the Insured Person suspects based on the quality of the goods or services;*

21. Bất kỳ giao dịch tài khoản hoặc mua bán đã được cho phép mà Người được bảo hiểm đã nghi ngờ, hoặc đang nghi ngờ, dựa trên sự thực hiện (hoặc chưa thực hiện) của giao dịch, thương mại điện tử hoặc bất kỳ chỉ dẫn hoặc hướng dẫn bằng lời hoặc văn bản;

*Any authorized account or purchase transactions that the Insured has suspected is in doubt, based on the performance (or not yet performance) of the transaction, e-commerce or real instructions or instructions in words or in writing;*

22. Đối với sự cố xảy ra mà Người được bảo hiểm không có biên bản công an khi được Công ty bảo hiểm yêu cầu;

*For the incident, the Insured does not have a police record when requested by Insurance company;*

23. Khi Người được bảo hiểm có thể khiếu nại với Ngân hàng hoặc Tổ chức tài chính;

*When the Insured Person can complain to the Bank or Financial Institution;*

24. Bất kỳ khiếu nại yêu cầu bồi thường nào khi toàn bộ dữ liệu thông tin thẻ của ngân hàng bị xâm nhập hoặc phát tán.

*Any claim claims when the entire card information of the bank is compromised or distributed*

## **GIẢI THÍCH TỪ NGỮ**

### **DEFINITIONS**

**Chủ thẻ/ Chủ thẻ tín dụng:** là những người có tài khoản thẻ tín dụng tại VPB FC còn hiệu lực và không bị khóa thẻ, không nằm trong tình trạng vi phạm, bị thu hồi hoặc hủy bởi VPB FC. Chủ thẻ là Người được bảo hiểm.

**Cardholder/ Credit Cardholder:** *Those who have credit card accounts issued by VPB FC which are still valid and in un-blocking status, not in a state of violation, revoked or canceled by VPB FC. The Cardholder is the Insured.*

**Thẻ/Thẻ tín dụng:** là sản phẩm thẻ tín dụng do VPB FC phát hành cho Chủ thẻ theo quy định của VPB FC ban hành từng thời kỳ.

**Card/Creditcard:** *is creditcard product issued by VPB FC to Cardholder according to validated VPB FC's policy.*

**Giao dịch gian lận thẻ:** là các giao dịch không do Chủ thẻ thực hiện, không có sự đồng ý và/hoặc ủy quyền hợp pháp của Chủ thẻ để thực hiện giao dịch.

**Fraudulent card transaction:** is transaction which not made by Cardholder, made without agreement and/or legal authorization of Cardholder.

**Thời gian chờ:** Là thời gian kể từ lúc bảo hiểm có hiệu lực đến khi người được bảo hiểm được hưởng quyền lợi bảo hiểm

**Waiting time:** Is the duration between the validity date of insurance and the date the Insured starts to be protected by insurance

**Thất lạc:** là sự lạc mất, không tìm thấy được một cách bất ngờ.

**Loss means having been inadvertently lost**

**Mất cắp:** là sự cố ý lấy đi tài sản một cách bất hợp pháp và bất chính bởi bên thứ ba mà không có sự trợ giúp, đồng ý hoặc hợp tác của Chủ thẻ nhằm cướp đoạt vĩnh viễn tài sản từ chủ sở hữu. Mất cắp bao gồm nhưng không giới hạn ở các hành động Trộm hoặc Cướp.

**Stolen means the unlawful and unauthorized taking of property by a third party without Cardholder's assistance, consent or co-operation with the intention to permanently deprive the owner of it. Stolen includes but is not limited to acts of burglary or robbery.**

**Trộm:** là việc lấy đi tài sản của Chủ thẻ bằng cách dùng vũ lực hoặc bạo lực bởi một người hay nhiều người nhằm đột nhập trái phép vào nơi cư trú của Chủ thẻ và có dấu hiệu rõ ràng của việc đột nhập.

**Burglary:** means the unlawful taking of the Cardholder's property by a person or persons who illegally entered the Cardholder's Residence using force or violence of which there shall be visible signs of entry.

**Cướp:** là việc một hoặc nhiều người dùng vũ lực hoặc đe dọa dùng vũ lực ngay tức khắc gây ra hoặc đe dọa gây ra thương tích thân thể đối với Chủ thẻ nhằm chiếm đoạt bất hợp pháp tiền hoặc tài sản khác mà Chủ thẻ quản lý hoặc trông coi.

**Robbery:** means the unlawful taking of Money or other property from the Cardholder's care and custody by one who has caused or threatened the Cardholder with bodily harm and has committed an illegal or violent act.

**Vụ tổn thất giao dịch thẻ/Sự kiện bảo hiểm:** là bất kỳ Chi phí bị tính trái phép thuộc phạm vi bảo hiểm mà Chủ thẻ phải chịu trách nhiệm khi Thẻ bị thực hiện giao dịch gian lận, phát sinh trong vòng:

- a) 12 giờ trước khi Chủ thẻ thông báo lần đầu tiên về sự việc cho VPB FC / Công ty bảo hiểm trong trường hợp Thẻ bị thất lạc hoặc mất cắp.
- b) 02 tháng trước khi sự việc được báo cáo lần đầu tiên đến VPB FC / Công ty bảo hiểm trong trường hợp Thẻ không bị mất cắp, thất lạc.

**Occurrence:** means any Un-authorized expenses under Coverage for which the cardholder are responsible up to:

- a) 12 hours prior to the cardholder first reporting of the insured event in which the cardholder's payment card is lost or stolen to VPB FC / Insurance company.
- b) 02 months prior to the cardholder first reporting of the insured event in which the cardholder's payment card is still in their possession to VPB FC / Insurance company.