

# 中国建设银行龙卡全球智尊信用卡 失卡保障保险说明书

## 一、保障方案

### 1.1 保障对象：

拥有建设银行发行的龙卡全球智尊信用卡持卡人，同一持卡人拥有多张卡时将分别投保。

### 1.2 保障范围：

持卡人被胁迫或卡丢失、被盗后，对该卡挂失前 72 小时内发生的境内、外线下 POS 机签名交易及签名+凭密交易、ATM 取现及转账交易、线上银联渠道非面交易<sup>1</sup>产生的盗刷损失<sup>2</sup>。

### 1.3 保障额度<sup>3</sup>：

单次赔付额度为持卡人信用额度内的盗刷损失，最高不超过 1000 万人民币（即：每人每次最高赔偿限额为 1000 万人民币）；同一自然年内同一持卡人的累计赔付次数不超过 5 次。同一自然年内同一银行同一持卡人最高赔偿限额为 1000 万人民币。

### 1.4 保障期间：

在合同期间内，符合条件的持卡人，可享受高额失卡保障保险服务。每个信用卡账户不设固定保障期间，按月赠送，当月<sup>4</sup>保险责任期从当月 1 日 0 时（或实际享受本保障日 0 时，以后发生的为准）起，至当月末 24 时（或退保日 24 时，以先发生的为准）止<sup>5</sup>。

## 二、责任免除

1、下列任何情形下发生的损失，保险人不负责赔偿：

（一）被保险人出租、转借被保险信用卡；

(二) 被保险信用卡内信息资料被他人窃取或复制时持卡人给予协助、同意或合作，被胁迫时除外；

(三) 被保险信用卡发生遗失、被抢夺、被抢劫或被盗窃后或该卡内信息资料被他人窃取、复制后，被保险人在知情情况下，一旦条件允许，应第一时间进行挂失和报案，对于持卡人故意延迟挂失或报案而致使损失扩大的部分。

2、下列任何原因造成的损失，保险人不负责赔偿：

(一) 投保人及其雇员、被保险人的故意或重大过失行为；

(二) 由伪造、变造的信用卡通过被保险信用卡账号发生的盗用；

(三) 银行计算机系统故障或遭黑客、病毒袭击；

(四) 信用卡或申请信用卡资料在发行机构、制造商、信差或邮政保管期间或在上述各方间传递时发生丢失或失窃；

(五) 战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、恐怖活动、罢工、暴动、骚乱；

(六) 行政行为或司法行为。

3、下列损失和费用，保险人不负责赔偿：

(一) 依法应由银行承担的损失<sup>6</sup>；

(二) 由于制卡、读卡、验卡设备原因造成的损失；

(三) 被保险信用卡附加功能下的损失；

(四) 各种利息、费用及其他间接损失。

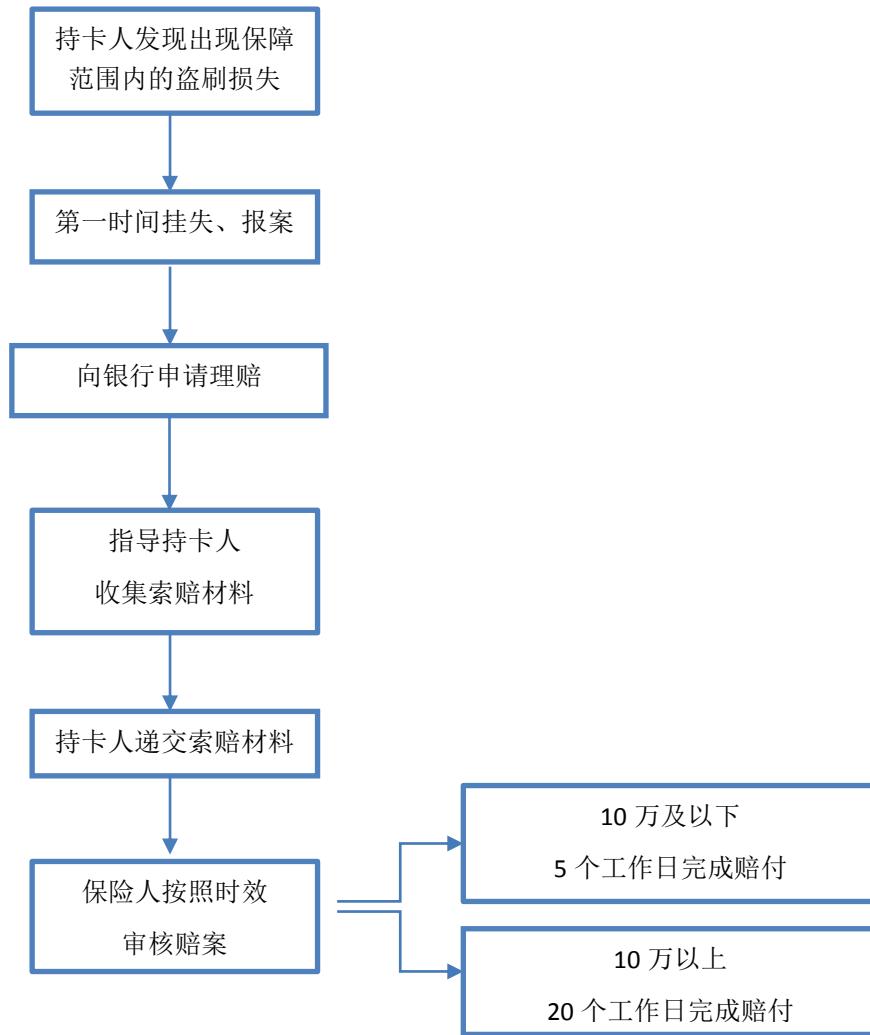
4、其他不属于本保险责任范围内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

5、如被保险人在申请信用卡失卡保障保险理赔的过程中有任何欺诈、违法或违反诚实信用原则的行为且该行为直接导致赔偿责任的认定，保险人有权不再受理该笔索赔申请，银行有权依照相关信用卡章程和领用合约，中止或终止其信用卡账户或者取消其用卡资格；构成违法犯罪行为的，保险人保留采取进一步法律行动（包括但不限于向司法机关举报）的权利。

### 三、理赔流程

在发生事故之后，为了便于被保险人及时提出索赔，迅速地得到应有的补

偿，以下是针对理赔过程中各个环节的流程简图及各专项服务的介绍：



### 1、挂失报案

持卡人一旦发现符合保障范围内的盗刷损失后，应第一时间向银行完成信用卡挂失，同时向公安机关进行报案（或立案）。

### 2、申请索赔

持卡人向银行提出申请，由银行再向保险人申请理赔

持卡人可以拨打银行的服务热线，向银行提出索赔申请，银行指导持卡人提供相关材料，经银行剔除黑名单客户后统一汇总、审核，由银行向保险人直接提供完整的保障申请书（持卡人提供）、公安机关出具的报案回执（10 万元以上的理赔申请需提供立案回执，持卡人提供）、信用卡索赔消费明细（含挂失时间证明，银行提供）、持卡人的身份证明复印件（持卡人提供）、银行提供的账户真实性说明等资料，保险人进行索赔申请处理。

根据赔案的实际情况，提供其它必要且合理的材料<sup>10</sup>。

### 3、理赔材料的递交

可拨打 24 小时贵宾服务专线 400-888-8858（境外请拨打+86-21-38698888）提出申请。

### 4、案件的审核及处理

收到持卡人递交的索赔材料后，银行进入审核流程，如发现材料不完整的，银行将一次性通知持卡人，详细告知需要补充的材料。在索赔材料收集齐全后，10 万元及以下的赔付申请，在收到完整的申请资料 5 个工作日内完成审核并给出审核结果；10 万元以上的赔付申请，收到完整的申请资料 20 个工作日内完成审核并给出审核结果。

### 5、赔款时效

经过审核，属于保险责任范围内的，且保险人收到完整索赔单证并与持卡人就赔偿金额达成一致意见，保险人承诺按照以下时限完成赔款支付：

10 万元及以下的赔付款须在 5 个工作日内赔付到持卡人指定账号；

10 万元以上的赔付款须在 20 个工作日内赔付到持卡人指定账号。

备注：

1、线上银联渠道非面交易：主要是通过网络、手机客户端、电话等形式，最终以银联渠道实现的线上交易，在交易过程中，交易双方无法见到对方及相关交易信用卡的信息。线下POS交易指通过各类POS终端发生的面对面或非面交易，POS终端的认定以中国银联的确认为准。

2、盗刷损失：盗刷的定义为未经过持卡人同意、或在持卡人不知悉的情况下发生的刷卡交易行为；损失是保险赔偿的本质，只有持卡人真实的发生损失后，保险赔偿基础才成立。

特别说明：对于被记入当期信用卡对账单的盗刷交易金额，持卡人须在账单显示的还款期内正常还款，经查核符合赔偿条件的盗刷交易款项，将由保险人向持卡人进行赔付，保险金直接汇入持卡人指定的银行账号。对于持卡人未还款，或明确不还款等情况，保险金只能赔付到其发生损失并挂失后的关联信用卡的账户中。

3、保障额度：这里约定每个持卡人在同一银行的单次及累计赔偿金额不超过人民币 1000 万，同时，累计 5 次的赔付次数解释为同一自然年内，同一持卡人在所有银行享受的累计赔付次数为 5 次。

4、月：本项目涉及“月”的概念都是自然月，比如新增符合条件的账户投保日期为 2014 年 9 月 10 日 12 时，该账户在 2014 年 9 月 11 日 0 时保险责任生效，至 2014 年 9 月 30 日 24 时该账户当月保险责任结束。

5、保障期间：正常的存量卡的保险起期为当月 1 日 0 时，止期为当月最后一日 24 时。但是对于新增账户，或者新纳入本保障的所有符合条件的账户，保险起期以实际享受本保障之日的 0 时起；一旦某账户退保（销卡），则退保之日 24 时即为该账户享受本保障的止期。理论上讲，新增和退保的时间点至少应该精确到小时。

6、由于银行的责任造成持卡人损失，不在本项目赔偿范围内。如银行职员内外勾结，导致持卡人信用卡账户信息外泄造成的损失；由于银行疏忽，或者一些误操作等行为，导致持卡人信用卡账户信息外泄造成的损失；持卡人明确挂失，但是银行没有进行挂失操作，造成的额外损失等。

7、理赔申请书见“附件”。

8、信用卡索赔消费明细表见“附件”。

9、根据赔案的实际情况，提供其它必要且合理的材料：如部分境外盗刷无法提供公安机关的报案或立案证明时，可以提供如领馆的盗刷证明等类似的具有同样作用的材料；如发生某些特殊盗刷时，需要提取监控资料的；如某些案

件需要核实盗刷真实性或者进行代位追偿的，需要提供商户的签购单回执，以便核实实际消费的签名。

附件：

### 龙卡全球智尊信用卡失卡保障申请表（格式）

持卡人填写和提供：

持卡人姓名：_____性别：_____证件类型：_____证件号码：_____
联系电话：_____联系地址：_____
被盗刷账户银行：_____被盗刷账户号：_____
赔款支付账户开户行：_____（必须明确写出开户行详细信息）
赔款支付账户号：_____（必须持卡人本人账户）
<b>持卡人还须提供：本人身份证明复印件；公安机关报案（立案）证明回执原件。</b>
银行或保险公司可能按实际所需向您查询其它的资料

持卡人详细填写失卡情况说明：

（包括失卡的时间、地点、详细过程，被盗刷的时间、笔数、金额，如何发现被盗刷、挂失时间、报案时间等等，可另附页）：

**注意：**

- 1、 请按要求如实、完整地填写本申请表。如持卡人在申请龙卡全球智尊信用卡失卡保障理赔的过程中有任何欺诈或违反诚实信用原则的行为，本次理赔申请无效，且银行有权依照相关信用卡章程和领用合约，中止或终止其信用卡账户或者取消其用卡资格；构成违法犯罪行为的，将保留采取进一步法律行动（包括但不限于向司法机关举报）的权利。
- 2、 请在办理挂失后 30 天内（以寄出邮戳时间为准），通过快递或挂号信等方式将本申请表及相关材料寄到“上海市浦东新区申波路 292 号中国建设银行综合楼 3 楼 B 区贵宾中心 邮编：201204 电话：021-50376937”。
- 3、 在收到您的完整资料后 15 个工作日内，保险公司将告知您受理结果。

**持卡人声明及授权事项：**

<ol style="list-style-type: none"><li>1、 本人了解及时正式挂失信用卡为本人义务，因疏于行使此义务而致使损失扩大的，本人愿意承担责任。</li><li>2、 本人提供的所有资料及本人签名均完整、真实，如资料不完整而影响失卡保障理赔的，本人愿意承担责任。</li><li>3、 本人同意并配合本次理赔因实际所需而向任何有关方面了解和查询有关本申请事宜及相关资讯。</li><li>4、 本人授权任何具有本人情况记录的公安部门、银行、保险公司或其他组织，均可按照本项目实际的需求，提供相关资料。</li><li>5、 本人同意获得失卡补偿后将向第三方追偿的权利转让给保险公司。公安机关破案后，对于公安机关追回的或第三方对于其信用卡资金损失予以赔偿的金额退还给保险公司，但不超过保险公司的赔偿金额。</li><li>6、 本人已完全知悉并了解建设银行网站公布的《龙卡全球智尊信用卡失卡保障保险说明书》并自觉遵守相关规定。</li></ol>
--

持卡人签名（请与信用卡背面签名一致）：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_



附件：

龙卡全球智尊信用卡失卡保障索赔消费明细表（格式）

持卡人姓名：\_\_\_\_\_证件类型：\_\_\_\_\_证件号码：\_\_\_\_\_

被盗刷信用卡账号：\_\_\_\_\_挂失时间：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日\_\_时\_\_分

序号	交易时间	交易摘要	交易金额
1	(精确到分钟)	(交易场所等)	(注明金额)
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
合计			

外币换算表（如有）

发生损失的币种和金额	汇率	折合成损失的人民币金额
合计		

注：1、挂失时间、交易时间需要精确到分钟；

2、境外盗刷填写明确币种和汇率，并折合成人民币。

持卡人签名（请与信用卡背面签名一致）：\_\_\_\_\_日期：\_\_\_\_\_

发卡行盖章：\_\_\_\_\_日期：\_\_\_\_\_