

龙卡家庭挚爱信用卡银联版挂失前 72 小时 信用额度内失卡保障保险说明书

一、保障对象

建设银行龙卡家庭挚爱信用卡银联版持卡人，主卡及附属卡均可享受、分别投保。

二、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产生的盗刷损失。

三、保障额度

1. 单次赔付额度为持卡人信用额度（指固定额度）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）。

2. 同时持有我行多张龙卡信用卡的持卡人，仅按照所持有卡片的最高等级享受保障，不同等级卡片的保障限额不累计计算。

四、保障生效

1. 持卡人自龙卡家庭挚爱信用卡开卡并持卡消费之日起享有此项保障。未开卡消费的信用卡不享有此项保障。

2. 卡片在挂失时及挂失前 6 个月内存在逾期情况的，不享有此项保障。

五、服务流程

持卡人向银行提出申请，由银行再向保险人申请理赔。

1. 持卡人一旦发现符合保障范围内的盗刷损失后，应第一时间通过我行 24 小时客户服务热线报告失卡，按规定缴纳挂失手续费，

同时向公安机关进行报案（满足立案条件的由公安机关进行立案）。

2. 我行办理挂失补卡并告知“挂失前 72 小时信用额度内失卡保障服务”的有关规则及流程。

3. 持卡人在挂失日后 30 个自然日内（以寄出邮戳时间为准）将下列材料通过挂号信或 EMS 方式寄送至我行指定地址“上海市浦东新区源深路 419 号失卡保障窗口，邮编：200135”，正式提出书面申请。材料包括：

（1）《中国银联高端信用卡失卡保障申请表》（附件）

（2）持卡人本人身份证件复印件

（3）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）

（4）根据赔案的实际情况，提供其它必要且合理的材料。

4. 持卡人在提出失卡保障申请后，须按账单上的还款金额准时还款，以免产生利息和滞纳金。

5. 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或者发卡机构，详细告知需要补充的材料。

六、特别条款

1. 有下列情形之一者，即使持卡人拒绝承认，持卡人仍应对信用卡被冒用之损失负全责：

（1）我行通过分行、银联等进行调单后，认定属于持卡人亲笔签名授权的交易，或者卡片系由持卡人配偶、亲属、朋友或受雇人、代理人所冒用的；

（2）持卡人未在信用卡背面签名致第三人冒用的；

（3）持卡人故意将信用卡出租、转借或以其他方式交由第三人保管或使用的；

(4) 持卡人未在第一时间挂失，未按规定缴纳挂失费用；

(5) 持卡人办理挂失手续后，未能及时提供我行所需全部受理文件或拒绝协助调查的；

(6) 因持卡人存在过错而被骗取卡片所造成的损失；

(7) 持卡人存在欺诈行为或其他违反诚信原则之行为。

2. 持卡人通过公安机关追回的或其他渠道获得的财务赔偿，持卡人有义务及时通知我行。合作保险公司有权要求持卡人退还已收到的全部赔偿款。

3. 如发现持卡人存在欺诈行为，除追索相关费用外，我行将保留停止其用卡和采取进一步法律行动的权利。

4. 持卡人挂失后，我行有权随时调整持卡人的信用额度。

5. 我行有权根据法律、法规、规章或业务需要对失卡保障服务的内容、操作流程、业务规则、客户须知或收费标准等进行调整。涉及收费或其他持卡人权利义务变更的调整，将于正式对外公告后施行。持卡人有权在我行公告期间选择是否继续使用本服务，如果持卡人不愿接受我行公告内容，应在我行公告施行前向我行申请终止本服务；如果持卡人未申请终止相关服务，视为持卡人同意相关调整，变更后的内容对持卡人产生法律约束力，若持卡人不执行变更后的内容，我行有权选择终止本项服务。

中国建设银行信用卡中心

附件：1. 中国银联高端信用卡失卡保障申请表（格式）

2. 中国银联高端信用卡高额失卡保障服务手册

附件 1:

中国银联高端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: _____
被盗刷账户发卡机构: _____ 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)
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。
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。如持卡人在申请中国银联高端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, 且发卡机构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), 通过中国邮政 EMS 或挂号信等方式将本申请表及相关资料寄到 “上海市浦东新区源深路 419 号失卡保障窗口, 邮编: 200135”。
- 3、在收到您的完整资料后 20 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:

<p>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。</p> <p>2、本人提供的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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6、本人已完全知悉并了解建设银行网站公布的《挂失前 72 小时信用额度内失卡保障保险说明书》并自觉遵守相关规定。</p>

持卡人签名 (请与信用卡背面签名一致): _____ 日期: _____

附件 2:

中国银联高端信用卡高额失卡保障服务手册

一、保障方案

1.1 保障对象:

拥有中国境内发行的银联高端信用卡（62 开头，卡面载有 PLATINUM；DIAMOND 标识）持卡人，同一持卡人拥有多张卡（含附属卡）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¹产生的盗刷损失²。

1.3 保障额度³:

单次赔付额度为持卡人信用额度（指固定额度）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。同一自然年内同一发卡机构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，可享受中国银联赠送的高端信用卡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，中国银联按月赠送，当月保险责任期从当月 1 日 0 时起，至当月末 24 时（或退保日 24 时，以先发生的为准）止⁵。

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）持卡人出租、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）发卡行及其雇员、持卡人的故意或重大过失行为；
- （二）通过银行柜台发生的盗用；
- （三）由伪造、变造的信用卡通过被保险信用卡账号发生的盗用；
- （四）银行计算机系统故障或遭黑客、病毒袭击；
- （五）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；
- （六）战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、恐怖活动、罢工、暴动、骚乱；
- （七）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⁶；
- (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，发卡机构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、投保流程

1、每月初完成当月投保

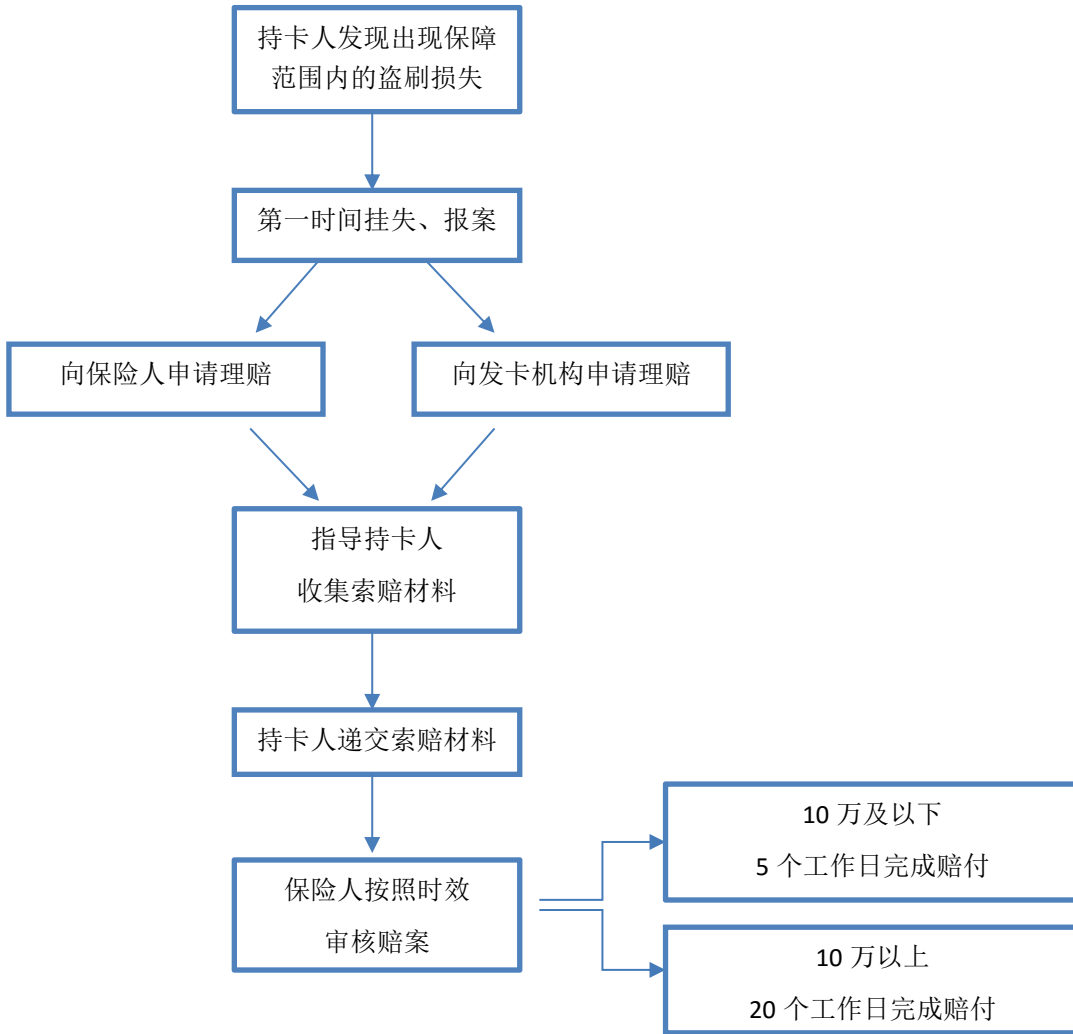
每月5日前，中国银联收集齐当月符合条件的信用卡账户，并按照双方约定的方式向保险人正式投保，投保清单⁷的内容及格式双方可协商确定，一般包括序号、持卡人姓名、证件类别、证件号、银行账户号（信用卡卡号末四位）等。保险人对该清单进行盖章确认并送交银联留存，以确认承保。保险人在收到中国银联的投保清单后2个工作日内，完成录单承保工作，并确保被保险人的承保理赔服务不受影响。

2、每月变量用户信息获取

中国银联根据实际情况，提交每月信用卡账户新增及退保清单，保险人根据清单完成批增及批退工作，批增信用卡账户起保日期根据信用卡账户实际获取本项保障日起，批退信用卡账户自退保日起不再享受本项目保障，新增信用卡账户需缴纳当月完整月保费，退保信用卡账户不再退还保费。保险人接受中国银联一个月中对投保清单的多次提交，并以实际存量和变量情况，做好投保、退保、统计、保费计算等工作，同时将相关数据提交给中国银联备案。

四、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，应第一时间向发卡机构完成信用卡挂失，同时向公安机关进行报案（满足立案条件的由公安机关进行立案）。

2、申请索赔

持卡人可根据发卡机构的约定选择下述方式申请理赔：

A、模式一：持卡人可直接向保险人申请理赔

持卡人可以直接拨打保险人“95590”24小时保险服务热线完成申报并提出索赔申请，保险人在接到持卡人申报后，会安排专业人员与持卡人联系，指导持卡人收集索赔材料，并告知后续理赔事项。索赔材料包括：

保障申请书⁸、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）、信用卡索赔消费明细（含挂失时间）⁹、持卡人的身份证明复印件等材料，发卡机构配合保险人验证持卡人账户、信用卡资料及信用卡索赔消费明细（含挂失时间）的真实性和有效性。

B、模式二：持卡人向发卡机构提出申请，由发卡机构再向保险人申请理赔

持卡人可以拨打发卡机构的服务热线，向发卡机构提出索赔申请，发卡机构指导持卡人提供相关材料，经发卡机构剔除黑名单客户后统一汇总、审核，由发卡机构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，发卡机构提供）、持卡人的身份证明复印件（持卡人提供）、银行提供的账户及信用卡交易真实性及有效性说明等资料，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¹⁰。

3、理赔材料的递交

（1）邮件寄送

持卡人收集齐上述索赔资料后，可直接将索赔材料原件通过快递或挂号信等方式寄到：

上海市浦电路 360 号陆家嘴投资大厦 10 楼 A 座，邮编：200122。

中国大地财产保险股份有限公司营业部中国银联高端信用卡失卡保险服务组（收）

（2）营业厅现场接收

在特殊情况下，持卡人如有需求，在收集齐上述索赔资料后，可以前往保险人指定的地点上门递交索赔材料。

（3）网上渠道递交

为提供快速理赔机制，持卡人还可以通过指定的邮箱将索赔材料扫描件发送至保险人（邮件请标注“中国银联高端信用卡失卡保障项目索赔材料”），保险人先行审核。同时，持卡人还需将索赔材料原件寄送至保险人，保险人可以在收到电子版索赔材料后即可进入理赔审核阶段，如果材料审核无误，保险人收到原件后即可马上进入支付环节。

4、案件的审核及处理

收到持卡人递交的索赔材料后，保险人进入审核流程，如发现材料不完整的，保险人将一次性通知持卡人或者发卡机构，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 3 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 15 个工作日内完成审核并给出审核结果。

对于符合理赔条件的，保险人将按约定时效向持卡人反馈理赔申请审核结果，反馈内容包括但不限于：理赔申请是否通过、赔付金额，对不能赔付部分进行说明，并同时 will 理赔信息同步报送中国银联和发卡机构。对于不符合理赔条件的，保险人会在审核时效内将案件的理赔过程及结果详细告知中国银联及发卡机构，在征得中国银联及发卡机构的反馈意见后，保险人会出具正式的拒赔函给被保险人。

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帐号；

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帐号。

6、黑名单机制

本项目设立了黑名单机制。

(1) 当持卡人在短期内（60 天）连续出现 2 次或以上索赔申请的，保险人首先将该持卡人列入重点关注对象，并将该情况反应至发卡机构、中国银联，由发卡机构对该持卡人进行征信调查，核实持卡人的诚信记录。经发卡机构反馈审核意见后，决定是否将该持卡人列入黑名单，同时将该结果报送中国银联。

(2) 当持卡人一年内累计出现 5 次索赔申请后，该持卡人自动进入黑名单。

(3) 当持卡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，则该持卡人自动进入黑名单。

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。由于电子现金不挂失，所以电子现金损失不在补偿范围。

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，经核查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发卡机构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，同一持卡人在所有发卡机构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，比如某发卡机构通过银联为新增符合条件的信用卡账户投保日期为 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，则该账户 9 月份应缴纳保费为完整的当月保费。

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某发卡机构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，则退保之日 24 时即为该账户享受本保障的止期。理论上来讲，新增和退保的时间点至少应该精确到小时。

6、由于发卡机构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，导致持卡人信用卡帐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，导致持卡人信用卡帐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、投保清单格式详见“附件 1-1”。

8、保障申请书见“附件 1-2”。

9、信用卡索赔消费明细表见“附件 1-3”。

10、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。