

中国建设银行信用卡失卡保障服务

一、功能介绍

“失卡保障服务”是我行与保险公司合作，为龙卡信用卡持卡人提供的一项用卡安全服务。信用卡丢失或失窃后，如及时向银行挂失并履行相关手续，持卡人将无须承担挂失前48小时内发生的，且在保障限额范围内的被冒用损失（不包括凭密码进行的交易及网络/电话等非现场交易）。

二、保障范围及金额

按持卡人所持有的龙卡信用卡等级进行分级保障：

卡等级	保障范围	保障金额限额 (人民币)
普卡	境外（包括港澳台地区，下同）交易	5,000元
金卡（含汽车卡）	境外交易	10,000元
钛白金卡	境外交易	15,000元
标准白金卡	境外交易	20,000元
白金卡	境内外交易	50,000元
钻石卡、至尊卡	境内外交易	100,000元

1. 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。

2. 就任一持卡人，针对每次信用卡丢失或失窃事故所承担的保障

金额最高以下述金额中较低者为准：1) 持卡人卡片等级所适用的赔偿限额；2) 持卡人核定的信用额度（包括临时调高额度）。

3. 对于任一次信用卡丢失或失窃事件，任何持卡人主卡及附属卡合计可得的保障金总额最高以该主卡可适用的最高保障限额为限。

三、保障生效

1. 保障时间：2016年1月1日零时起。

2. 客户自卡片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。

四、服务规则

1. 失卡保障服务的时限范围为：卡片挂失正式生效之时前48小时内的盗刷交易。

2. 主卡及附属卡均可享有我行失卡保障服务，主卡及附属卡合计可获得的保障金额不可超过主卡的卡片等级可享有的最高金额。

3. 卡片在挂失时及挂失前6个月内存在逾期情况的，不享受失卡保障服务。

五、服务流程

1. 持卡人通过我行24小时客户服务热线报告失卡，按规定缴纳挂失手续费。

2. 我行办理挂失补卡并告知“失卡保障服务”的有关规则及流程。

3. 持卡人在挂失日后的45个自然日（以邮戳为准）内将下列材料以挂号信或EMS方式寄送至我行指定地址，正式提出书面申请。附属卡由主卡持卡人提交申请。材料包括：

①《中国建设银行龙卡信用卡失卡保障索赔申请表》（附后）

②持卡人本人身份证件复印件（若为附属卡丢失，则同时提供主附卡持卡人的证件复印件）

③持卡人出入境证明或交通、住宿的票据等外出证明（适用于境外交易）

④公安机关报案证明回执原件

⑤其他保险公司要求的材料（例如未破案证明）

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.我行在收到持卡人提供的完整材料后30个工作日（以邮戳为准）内通知持卡人受理结果。

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：

- 我行通过分行、银联或其他国际组织进行调单后，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；
- 持卡人未在信用卡背面签名致第三人冒用的；
- 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；
- 持卡人未在第一时间挂失，未按规定缴纳挂失费用；
- 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；

- 因持卡人存在过错而被骗取卡片所造成的损失；
- 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物赔偿，持卡人有义务及时通知我行。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. 本规则所称信用卡仅指中国建设银行信用卡。

6. 我行有权依据法律、法规、规章或业务需要对境外刷卡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

中国建设银行龙卡信用卡失卡保障索赔申请表

持卡人资料和申请赔偿事由（由主卡持卡人填写）

主卡持卡人姓名：_____ 主卡持卡人证件名称及号码：_____

主卡持卡人信用卡号码：_____

联系地址：_____ 电话：_____ 邮编：_____

请详细描述申请赔偿事由的日期及时间：_____年_____月_____日_____时 发生地点：_____

请详细描述申请赔偿事由（包括被盗刷交易的明细信息及详细过程，务必列明最后一笔本人交易时间和地点，可另附页）：_____

反保险欺诈提示

诚信是保险合同基本原则，涉嫌保险欺诈将承担以下责任：

【刑事责任】进行保险诈骗犯罪活动，可能会受到拘役、有期徒刑，并处罚金或者没收财产的刑事处罚。保险事故的鉴定人、证明人故意提供虚假的证明文件，为他人诈骗提供条件的，以保险诈骗罪的共犯论处。【行政责任】进行保险诈骗活动，尚不构成犯罪的，可能会受到 15 日以下拘留、5000 元以下罚款的行政处罚；保险事故的鉴定人、证明人故意提供虚假的证明文件，为他人诈骗提供条件的，也会受到相应的行政处罚。【民事责任】故意或因重大过失未履行如实告知义务，保险公司不承担赔偿或给付保险金的责任。

持卡人注意事项

1. 请按要求如实、完整地填写本申请表。如持卡人在申请过程中有任何欺诈或违反诚实信用原则的行为，建设银行/保险公司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. 请在办理信用卡挂失之日起 45 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材料文件邮寄至上海市浦东新区源深路 419 号失卡保障窗口，邮政编码 200135，建设银行/保险公司将在收到完整材料后的 30 个工作日内告知您受理结果。

声明及授权

本人谨此声明：

1) 所填报和提供的一切资料均正确无误，并无任何保留。本人同意为处理本申请赔偿事宜，中国建设银行/保险公司持有及使用所收集的与本人/持卡人有关的个人资料（包括此申请表内的或其他的资料）用作处理与本申请赔偿相关的事宜，本人同时授权任何持有本人情况记录的公安部门、银行、保险公司或任何组织，均可将该事故的细节、本人的详细资料提供给中国建设银行/保险公司。

2) 本人同意获得失卡赔偿后不再向任何其他第三方请求赔偿。

3) 本人明白倘若本人未能提供本申请所需的资料，中国建设银行将可能无法代为处理该申请。

4) 本人明白中国建设银行/保险公司接受此申请表或其他文件并不表示承认承担任何赔偿责任或保险责任。

5) 本人明白中国建设银行有权向有关商户调取显示交易日期和记录的信用卡凭条的复印件，以确认申请的真实性。

6) 本人同意无论本申请是否获得批准，申请资料由中国建设银行/保险公司保留。

7) 本人了解及时挂失信用卡为本人应履行的义务，因本人怠于行使此义务导致损失扩大的，本人愿意就此部分损失承担全部责任。

8) 本人已完全知悉并同意遵守中国建设银行网站公布的《中国建设银行信用卡“失卡保障服务”业务规则》。在赔款付到后，本人同意保险公司就该事故在保险合同项下的赔偿责任即行解除/终止，并将本人对上述事故及其损失所拥有的一切权利和权益转让给该赔款支付方、其代理人及/或其代表。

9) 此授权之复印件与原件具有同等效力。

主卡持卡人签名：_____ 日期：_____

持卡人资料确认及其它相关事项（由建设银行填写）

持卡人挂失时间：_____ 申请索赔金额：_____

赔款受领银行卡号码：_____

银行经办人姓名：_____ 联系电话：_____

银行对此次事故的初步意见：_____

索赔单证（由银行填写，请在已提供的单证前方格内打“√”）为使索赔申请得以尽快处理，请尽快提供下列文件。

失卡保障索赔申请表原件（份数：_____份）

索赔交易明细（份数：_____份）

持卡人身份证明复印件（份数：_____份）

交易签购单复印件（如适用）

报警证明复印件或银行证明（份数：_____份）

其他索赔材料（如需要）

银行经办人签名：_____ 日期：_____ 银行盖章确认：_____