

花旗银行礼程卡-失卡保障计划说明书

保险公司： 平安保险有限公司上海分公司

投保人： 花旗银行（中国）有限公司

被保险人： 花旗礼程卡持卡人

一、 保障计划及内容

具体保险项目为花旗银行礼程卡《平安个人银行卡盗刷保险》即“花旗银行信用卡失卡保障计划”；

保障利益明细表：

保险项目	保险限额*
72 小时盗刷险	¥50,000

*保险限额：指保险期间内，平安保险公司向被保险人支付的赔款累计不超过保险金额人民币 50,000 元。

二、 被保险人

本保障计划项下的被保险人为持有花旗银行礼程卡的持卡人，持卡人的承保年龄为十八周岁至七十周岁。

但任何情形下，被保险人不包括任何国家或国际组织认定的恐怖分子或恐怖组织成员，或非法从事毒品、核武器、生物或化学武器交易人员。

三、 保障责任及范围

持卡人因银行卡被他人盗刷、盗用、复制，在正式挂失前 72 小时内所发生的一般消费交易，包括 POS 消费交易以及通过自动柜员机（ATM）、互联网络和通信网络盗刷的资金损失，由平安保险公司根据保险单、保险条款、批单等保险合同文件的规定以及保障利益明细表所述的保障项目和保险金额，向被保险人承担赔偿责任。保险期间内，平安保险公司向被保险人支付的赔款累计不超过保险金额人民币 50,000 元。

四、 报案义务/证明文件/索赔申请

当被保险人发现被保险人的银行卡发生资金损失后，需尽快向公安机关和平安保险公司报案，并提供以下资料：

（一）保险单号；

（二）您的身份证明；

（三）资金损失的证明材料，如发卡行出具的损失资金、损失原因证明，与损失资金相关的交易记录和流向记录等材料；被保险人的损失金额及损失原因声明，由发卡行出具的与声明损失资金相关的交易记录和/或流向记录等材料；

（四）账户挂失或冻结时间；

（五）公安机关证明：若实际损失金额在三万元人民币以下（含三万元），需提供报案证明或报案回执；若实际损失金额在三万元人民币以上（不含三万元），需提供立案证明。所有证明均需明确案件发生的时间、地点、原因、经过等重要的案件构成要素。

五、 主要责任免除事项

（一）被保险人的银行卡在借给他人使用期间遭受的资金损失；

（二）在没有被胁迫的情况下，被保险人或被保险人的信用卡主卡所关联的附属卡持有人向他人透露账号及密码导致的资金损失；

【胁迫】指他人当场使用暴力相威胁，使被保险人产生恐惧，不敢反抗，被迫当场告知银行卡的账户或密码、或交出财物、或不敢阻止而由行为人强行劫走财物。其中，暴力是指他人对被保险人实施暴力侵袭或者其他强制力，包括捆绑、殴打、伤害直至杀害等使被保险人处于不能或者不敢反抗状态当即抢走财物或者交出财物的方法。仅有语言的恐吓或威胁不构成本保险中的“胁迫”。

（三）被他人诈骗，或他人以诈骗手段获取被保险人的银行卡账号、密码或其他信息后实施盗窃行为导致的资金损失；诈骗行为的界定以持卡人出示的报案回执为准。**【诈骗】**指他人以非法占有为目的，用虚构事实或者隐瞒真相的方法，骗取公私财物，即造成被保险人基于错误的认识对其财物进行了主动交付或转移所有权。

【盗窃】指他人以非法占有为目的，秘密窃取公私财物，即在被保险人完全不知情的情况下窃取其财物。

（四）第三方支付余额账户中的资金损失；

【第三方支付余额账户】经中国人民银行批准的支付机构账户，如支付宝、财付通等。

(五) 自被保险人知道或应当知道损失发生之时起，72 小时以内（含）没有挂失或冻结银行卡；

(六) 您或被保险人的故意行为、或重大过失行为导致的资金损失。

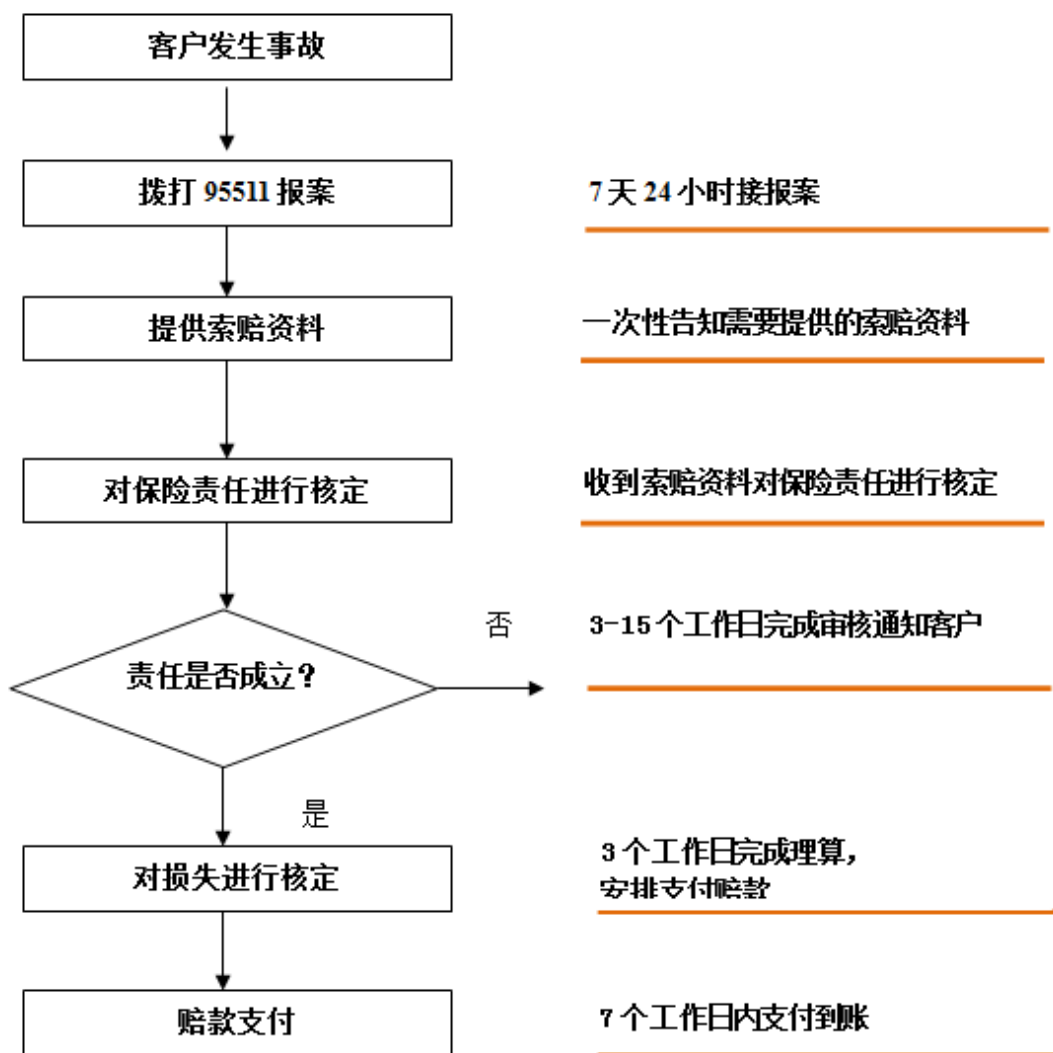
六、 索赔流程

(一) 平安保险公司将在所有规定的索赔单证齐全后三个工作日内结案，并于七个工作日内完成付款。

注：“结案”是指保险公司完成理赔审核，做出理赔决定并向理赔申请人发出相关理赔通知文书。如银行在保险公司理赔期间对持卡人被盗刷的欠款进行了先行垫付，在结案并完成理赔后，银行将在持卡人信用卡账户中将该银行垫付并由保险公司后续赔付的金额扣回。

(二) 发生保险事故后，相关被保险人、其身故保险金受益人、继承人或法律规定享有保险金请求权的其他人（下称“索赔申请人”）应于知晓保险事故发生后立即口头通知甲方，并填写相关索赔申请书，填写后应尽快书面提交给保险公司，否则由索赔申请人承担由于通知迟延致使乙方增加的勘查、检验等费用，但因不可抗力导致的迟延除外。

(三) 客户索赔流程



1、持卡人向保险公司报案联系电话：95511

2、持卡人向保险公司提交所需索赔资料的方式：

邮寄（挂号信、快递）：上海市静安区常熟路8号8楼北区理赔部

为了保障您自身的权益，请仔细阅读并理解保险合同条款的各项规定，尤其是免除保险人责任的规定。如有任何疑问，请致电平安客服热线：95511，将有保险公司业务人员为您解答。请您听取保险公司业务人员的说明，确保您对保险公司业务人员的说明完全理解，没有异议。

*本说明书所载内容仅为保障简介及索赔的指引，不构成保险合同的一部分。具体保险责任及责任免除请参阅保险合同，并以其规定为准。