

## 花旗银行礼程卡保障计划说明书

保险公司：安联财产保险（中国）有限公司

投保人：花旗银行（中国）有限公司

被保险人：花旗礼程卡持卡人及其同行配偶、子女

### 一、保障计划及内容

保障项目	各被保险人的保险金额（人民币：元）		
	银行卡持卡人	同行配偶	同行子女
旅行人身意外伤害保险（仅公共交通工具意外）	5,000,000	5,000,000	100,000
行李延误 （每延误四小时赔偿金额 RMB 500，每次事故限额 RMB1,500）	1,500	1,500	1,500
旅行延误 （延误满三小时或以上，单次固定赔偿金额 RMB 1,000）	1,000	1,000	1,000

注：

1. 若被保险人身故或遭遇保险合同所约定的残疾，则自其身故或获得全额保险金给付之日起，保险合同项下的被保险人将不再包含该被保险人。
2. 自2017年9月1日起，每一意外事故的总赔偿额不超过人民币五千万元。  
每一意外事故的总赔偿额是指对任一意外事故，保险公司对所有被保险人于意外身故、伤残保障项下支付的赔偿金额总额的最高限额，如在任一意外事故中，该总赔偿限额低于按每一被保险人的保险金额的支付的赔偿金总额，则保险公司将根据总赔偿额限额与每一被保险人的保险金额的比例赔偿给每一被保险人。
3. 本保险不承保任何直接或间接前往或途经伊拉克、也门、叙利亚、利比亚、克里米亚、顿涅茨克、卢甘斯克、苏丹、索马里，及任何处于战争、军事行动、暴乱或武装叛乱期间的国家或地区的旅行；

## 二、 被保险人

被保险人为花旗银行申报的，满足花旗活动条件的，且持有花旗信用卡的符合承保年龄的持卡人及其随行配偶、子女；同时持卡人需成功使用花旗信用卡在各类渠道（含第三方支付渠道）支付所搭乘的公共交通工具的全额费用或80%以上（含）的该次旅行团费，并因此乘坐相关公共交通工具。

持卡人的承保年龄为十八周岁至七十周岁，配偶为二十周岁至七十周岁，子女为出生满三十天至十八周岁，如子女为全日制学生，则可延长至二十三周岁。

注：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、 保障范围

### （一）意外身故及残疾保险

在保单有效期内，保险公司按照与投保人的约定对被保险人在以花旗信用卡在各类渠道，含第三方支付渠道，支付全额所搭乘的交通工具票款，或80%以上（含）的该次旅行团费，在旅行期间以乘客身份搭乘、登上本保险约定的公共交通工具至离开该交通工具期间（即搭乘该交通工具期间）遭受的以下风险承担保险责任：

#### 身故：

在保险期间内，若任一被保险人持有有效证件在境外或境内旅行，使用本保险合同中约定的银行卡刷卡全额购买本人客票后，持本次刷卡购买的有效凭证以乘客身份乘坐公共交通工具时，或使用约定的银行卡刷卡支付80%以上（含）的旅游团费后，乘坐旅行社安排的公共交通工具时遭受意外伤害事故，并自事故发生之日起180日内因该事故身故的，保险公司按保险金额给付身故保险金，对该被保险人的保险责任终止。在保险期间内，任一被保险人持有有效证件在境外或境内旅行时遭受意外伤害事故，且自该事故发生日起下落不明，后经人民法院宣告死亡的，保险公司按保险金额给付身故保险金。但若被保险人被宣告死亡后生还的，保险金受领人应于知道或应当知道被保险人生还后30日内退还保险公司给付的身故保险金。

被保险人身故前保险公司已给付本条第二款保险金的，身故保险金应扣除已给付的保险金。

#### 残疾：

在保险期间内，若任一被保险人持有有效证件在境外或境内旅行，使用本保险合同中约定的银行卡刷卡全额购买本人客票后，持本次刷卡购买的有效凭证以乘客身份乘坐公共交通工具时，或使用约定的银行卡刷卡支付80%以上（含）的旅游团费后，乘坐旅行社安排的公共交通工具时遭受意外伤害事故，并自该事故发生之日起180日内因该事故造成本保险合同所附《人身保险伤残评定标准（行业标准）》（简称《伤残评定标准》）所列伤残之一的，保险公司按该表所列给付比例乘以意外伤害保险金额给付伤残保险金。如第180日治疗仍未结束的，按当日的身体情况进行伤残鉴定，并据此给付伤残保险金。

- 1) 当同一保险事故造成两处或两处以上伤残时，应首先对各处伤残程度分别进行评定，如果几处伤残等级不同，以最重的伤残等级作为最终的评定结论；如果两处或两处以上伤残等级相同，伤残等级在原评定基础上最多晋升一级，最高晋升至第一级。同一部位和性质的伤残，不应采用《伤残评定标准》条文两条以上或者同一条文两次以上进行评定。
- 2) 被保险人如在本次意外伤害事故之前已有伤残，保险公司按合并后的伤残程度在《伤残评定标准》中所对应的给付比例给付伤残保险金，但应扣除原有伤残程度在《伤残评定标准》所对应的伤残保险金。

## (二) 旅行延误保险

在保险期间内，任一被保险人使用本保险合同中约定的银行卡刷卡全额购买本人公共交通工具费用后，或使用约定的银行卡刷卡支付 80%以上（含）的旅游团费后，持有有效证件在该次境内或境外旅行时，由于自然灾害、恶劣天气、机械故障、航空管制、罢工、暴动、劫持或怠工及空运、航运工人的临时性抗议活动而导致被保险人原计划搭乘的公共交通工具延迟达到三小时以上（含三小时），保险公司按照保单约定的航班延误保险金额进行赔偿，延误满三小时或以上，单次固定赔偿金额 RMB 1,000。

出发延误是自原计划搭乘的公共交通工具的原定开出时间开始计算，直至搭乘由公共交通工具承运人安排所提供最早便利的替代公共交通工具的开出时间为止。到达延误是自原计划到达旅行目的地的时间开始计算，直至被保险人搭乘最早便利的替代公共交通工具抵达原计划目的地为止。保险公司按出发延误和到达延误的较长者为赔付标准。

## (三) 行李延误保险

在保险期间内，任一被保险人持有有效证件在境内或境外旅行，使用本保险合同中约定的银行卡刷卡全额购买本人客票后，持本次刷卡购买的有效凭证以乘客身份乘坐公共交通工具时，或使用约定的银行卡刷卡支付 80%以上（含）的旅游团费后，乘坐旅行社安排的公共交通工具时，随行托运的被保险人本人的行李晚于被保险人抵达目的地的时间，且延误时间达四小时（含四小时）尚未领到托运行李，保险公司按照保单约定的行李延误保险金额进行赔偿。每延误四小时赔偿保险金额的 500 元，每次事故最高赔偿十二小时(1,500 元)。

## (四) 释义：

1. “配偶”指与持卡人存有合法婚姻关系的夫或妻。
2. “子女”指持卡人的亲生子女、有抚养关系的继子女及合法收养的子女。  
若随行李子女为二人，则每人的保险金额分别为上述保障利益明细表所列金额；  
若随行李子女为三人或以上，则其各自保险金额均等，但所有子女所享有的保险金额总额以上述保障利益明细表所载相应保障项目列明的金额为限。

3. “随行”是指持卡人、配偶、子女在旅行期间同时乘坐同一交通工具。
4. 托运行李：指被保险人搭乘公共交通工具时交由承运人负责照管和运输、并已经填写行李票的行李，但不包括托运的商业货物。行李指旅客在旅行中为了穿着、使用或者便利而携带的必要及适量的物品和其他个人财物。
5. 信用卡保障计划项下所称的公共交通工具：  
指领有当地政府主管部分依法颁发的公共交通运营执照，以收费方式合法载客的以下交通工具：
  - 公共汽车、长途汽车、出租车、渡船、气垫船、水翼船、轮船、火车、有轨电车、轨道列车（包括地铁、轻轨、磁悬浮列车及专车）；
  - 经营固定航班的航空公司经营的来往商业客运机场的定翼飞机；
  - 航空公司所经营的且往来商业客运机场之间或有运营执照的直升机场之间运营的直升飞机；
  - 固定路线和时间表营运的固定机场客车，机场内的摆渡车。若上述所列的各种公共交通工具用于非公共交通工具的目的和用途，均不符合本附加条款中“公共交通工具”的定义。另政府、企业及私人包机亦不在公共交通工具定义之内。
6. 若被保险人以保险公司承保的数张花旗信用卡（包括但不限于本保障计划项下约定的银行卡）支付同一次旅行费用，则保险公司对于其于任一次保险事故中的赔偿责任，以该被保险人所使用的信用卡中适用的保险金额最高者为限。
7. 若被保险人身故或遭遇保险合同所约定的残疾，则自其身故或获得保险金给付之日起，保险合同项下的被保险人将不再包含该被保险人。
8. 若保险公司在本保障计划项下提供任何保险保障、利益或支付任何保险赔偿金会导致保险公司违反联合国决议项下的任何制裁、禁止性或限制性规定，或者违反中华人民共和国或美国及欧盟颁布的任何经济贸易制裁、法律法规的，则保险公司在本保障计划项下不提供前述保险保障、利益，亦不支付前述保险赔偿金，但保险公司应提供所违反的具体规定的证明。

#### 四、 主要责任免除：

##### 意外身故及残疾：

- 1) 投保人的故意行为；
- 2) 被保险人自致伤害或自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；
- 3) 被保险人实施或企图实施违法行为、犯罪行为或拒捕；
- 4) 因被保险人挑衅或故意行为而导致的打斗、殴斗、被袭击或被谋杀；
- 5) 被保险人因精神错乱或失常而导致的意外；
- 6) 任何形式的恐怖行动或企图发生的恐怖行动；
- 7) 任何生物、化学、原子能武器，原子能或核能装置所造成的爆炸、灼伤、污染或辐射；

- 8) 被保险人妊娠、流产、分娩、疾病、药物过敏，被保险人食物中毒。
- 9) 被保险人猝死；
- 10) 被保险人接受整容、整形手术及其他医疗过失、过错，医疗事故导致的伤害；
- 11) 被保险人未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物；
- 12) 被保险人受细菌、病毒或寄生虫感染（包含流行疫病-见保险合同释义、或大规模流行疫病-见保险合同释义，但因受伤以致伤口脓肿者除外）；但本项不适用于附加条款；
- 13) 受保前已存在的受伤及其并发症；
- 14) 被保险人进行滑翔翼，跳伞，极地探险（见保险合同释义），非固定路线洞穴探险，特技表演（见保险合同释义），任何海拔 6,000 米以上的户外运动及潜水深度 18 米以上的活动期间。如保险公司进行风险评估后同意拓展承保时，不受本责任免除的限制。
- 15) 被保险人参与任何职业、半职业的体育活动；
- 16) 被保险人参与执行军警任务或以执法身份执行任务；
- 17) 被保险人受雇于商业船舶并执行职务；于海军、空军服军役；职业性操作或测试任何种类交通工具；从事石油或化工业、森林砍伐业、建筑工程业、运输业、采掘业、采矿业、空中摄影、处理爆炸物、水上作业、高空作业等职业活动（任何体力劳动或与操作机器有关的工作）；
- 18) 非法搭乘交通工具或搭乘未经保险事故发生地相关政府部门登记许可的交通工具；
- 19) 航空或飞行活动，包括身为飞行驾驶员或空勤人员，但以缴费乘客身份乘坐客运民航班机的除外；
- 20) 被保险人以接受医生（见保险合同释义）治疗或疗养为目的而进行旅行；被保险人违反医生的嘱咐而旅行或当被保险人在其身体条件不适宜于旅行时进行旅行；
- 21) 被保险人身体状况尚适宜旅行情况下未遵循主治医师建议立即返回中国境内或被保险人日常居住地或日常工作地做进一步治疗而导致病情恶化所引致的损失。
- 22) 战争（无论宣战与否）、军事行动、暴动或武装叛乱期间；
- 23) 被保险人醉酒或受毒品、管制药物（见保险合同释义）的影响期间；
- 24) 被保险人酒后驾车、无有效驾驶证驾驶（见保险合同释义）或驾驶无有效行驶证（见保险合同释义）的机动车期间；
- 25) 被保险人因受当地司法当局拘禁或被判入狱期间；
- 26) 既往病症。

#### **旅行延误：**

- 1) 被保险人旅行购买本保险前已意识到任何将可能导致旅程延误的情况或条件，包括但不限于当时已经宣布或已经发生的任何罢工或其他工人抗议活动，以及当时已经发生的任何恶劣天气或自然灾害；
- 2) 被保险人办理完登记手续后，未能准时登乘公共交通工具（由于本附加条款保险责任事故而导致被保险人未能准时登乘除外）；
- 3) 被保险人未能按预定行程办理登记手续或被保险人未能从公共交通工具承运

人处取得旅程延误时数及原因的书面证明；

- 4) 被保险人未能登乘公共交通工具承运人安排的首选替代交通工具。
- 5) 被保险人旅行出发前已经发生或宣布的罢工或工人抗议性活动，从而导致公共交通不能正常运营，未能采取其它合理可行的旅行安排方案；
- 6) 直接或间接由流行疫病或大规模流行疫病爆发引起的延误；
- 7) 被保险人非以缴费乘客身份搭乘公共交通工具的；
- 8) 主险条款规定的责任免除事项。

#### 行李延误：

- 1) 被保险人旅行出发前已意识到任何将可能导致行李延误的情况；
- 2) 海关或其他政府机关的没收、扣留、检疫、隔离、征收或销毁行为；
- 3) 被保险人托运的个人行李置留在公共交通工具（见保险合同释义）承运人或其代理人处；
- 4) 被保险人未及时通知目的地的公共交通工具承运人托运行李延误情况并取得有关行李延误的证明文件；
- 5) 非该次旅行时托运的个人行李；
- 6) 被保险人的行李中含有禁止托运物品；
- 7) 被保险人旅行出发前已经发生或宣布的罢工或工人抗议性活动，从而导致公共交通不能正常运营，未能采取其它合理可行的旅行安排方案，导致的行李延误；
- 8) 被保险人办理完登记手续后，未能准时登乘公共交通工具，导致的行李延误；
- 9) 被保险人未能按预定行程办理登记手续或被保险人未能从公共交通工具承运人处取得旅程延误时数及原因的书面证明；
- 10) 直接或间接由流行疫病或大规模流行疫病爆发引起的延误；
- 11) 主险条款规定的责任免除事项。

#### 五、 理赔申请及查询

被保险人得知发生或可能发生损失后，应立即拨打电话 400-800-2020 通知保险公司，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。《索赔申请书》详见附件；理赔资料提交后也可通过客服热线咨询理赔进度，建议操作如下：

1. 快速接入安联财险 400-800-2020 报案专席（人工服务）  
拨打 400-800-2020 - 报案（按键 1）- 个人保险报案（按键 2）- 企业客户报案（按键 6）  
服务时间：7 X 24 小时服务
2. 快速接入安联财险 400-800-2020 理赔进度查询专席（部份人工服务）  
拨打 400-800-2020 - 售后业务办理（按键 3）- 个人保险（按键 2）-- 理赔进度查询（按键 1）  
服务时间：周一至周五，09: 00-18: 00

## 六、 索赔流程



(一) 保险公司承诺在所有规定的索赔单证齐全后七个工作日内结案并于三个工作日内完成付款。

- 1) “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书。
- 2) 有关人身死亡赔偿在所有规定的索赔单证齐全后三十个工作日内结案, 于五个工作日内完成支付。

(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尽快口头通知花旗银行或保险公司, 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保险公司增加的勘查、检验等费用, 但因不可抗力导致的迟延除外。

(三) 客户向保险公司报案联系电话

24 小时全球紧急旅行救援服务电话: 400-800-2020

(四) 客户提交所需索赔资料的方式:

邮寄或快递: 广州市珠江新城珠江西路5号广州国际金融中心主塔写字楼34楼10单元 邮编: 510623

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, 尤其是免除保险公司责任的规定。如有任何疑问, 请致电安联客服热线: 400-800-2020, 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以保险合同的规定为准。