福建海峡银行高端信用卡用卡保障保险服务细则及理赔指引

一、服务简述

福建海峡银行为符合条件的白金信用卡（含豪华白金信用卡）或钻石信用卡信用卡（以下合称高端信用卡）持卡人（下称"持卡人"）赠送用卡保障保险，附赠的72小时用卡保障保险由中国银联股份有限公司投保，中国大地财产保险股份有限公司承保。保障持卡人所持福建海峡银行高端信用卡在挂失前72小时内所发生的信用额度（指固定额度）内的盗刷损失。

二、保障对象：

福建海峡银行高端信用卡卡片已激活（指开通卡片并有过任意一笔交易），且卡片状态正常（注销、拖欠、挂失、风险管制的情形除外）的持卡人享有该项服务权益。

三、保障范围：

针对福建海峡银行高端信用卡挂失前72小时内发生的信用额度（指固定额度）内的盗刷损失，持卡人可获得最高单卡1000万元人民币的用卡保障服务。

盗刷损失包括：

（1）因被他人在实体商户盗刷、盗用而导致的资金损失，损失包含信用卡主账户卡号及主账户卡号生成的各类云卡号发生的盗刷损失；

（2）在网络支付、电话支付、手机支付的情境下，通过银联支付通道完成、因被他人盗用的消费或转账导致的资金损失；

（3）被他人在银行及ATM机上盗取或转账导致的资金损失；

（4）在被歹徒胁迫的状态下，被保险人的银行卡或含有云卡号的智能设备交给他人使用，或将个人账户的账号及密码透露给他人导致的资金损失；

（5）因被他人伪造信用卡盗刷、盗用而导致的资金损失。

其他说明：

（1）钻石信用卡可保障当期账单中列明的所有盗刷交易损失，但前提是持卡人对该信用卡完成挂失，且挂失时间不得晚于账单日24时起的72小时；

（2）白金信用卡可保障挂失前72小时内发生的盗刷损失。

四、保障额度

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。单张云卡单笔损失赔付上限不超过20,000元，该交易限额可根据中国银联发布的公告进行动态调整，当年累计损失赔付金额上限为100,000元，单一持卡人每年累计赔付次数不超过三次，按持卡人加载云卡的智能设备申报理赔次数计；伪卡盗刷赔付限芯片卡，单一持卡人每年损失赔付上限不超过100,000元。

五、保障期间

每个信用卡账户不设固定保障期间，福建海峡银行在与银联的合作期间（即日起至2018年12月31日止）按月赠送，保险责任期间从当月1日0时起至当月最后一日24时止。

六、免责条款

1. 下列任何情形下发生的损失，保险人不负责赔偿：

（1）持卡人出租、转借被保险信用卡；

（2）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，被胁持时除外；

（3）被保险银行卡发生遗失、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，不及时申请挂失或冻结，或不及时向当地公安机关报案。

2. 下列任何原因造成的损失，保险人不负责赔偿：

（1）发卡行及其雇员、持卡人的故意或重大过失行为；

（2）通过银行柜台发生的盗用；

（3）银行柜面人员操作失误；

（4）银行计算机系统故障或遭黑客、病毒袭击；

（5）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；

（6）战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、恐怖活动、罢工、暴动、骚乱；

（7）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：

（1）伪冒申请的信用卡资金损失；

（2）主卡账户被他人绑卡生成的云卡号资金损失；

（3）电子现金交易造成的资金损失；

（4）依法应由发卡机构承担的损失；

（5）由于制卡、读卡、验卡设备原因造成的损失；

（6）被保险信用卡附加功能下的损失；

（7）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、如被保险人在申请用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。

七、失卡受理

1、持卡人一旦发现符合保障范围内的盗刷损失后，应第一时间向福建海峡银行完成信用卡挂失，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、持卡人直接向中国大地财产保险股份有限公司申请理赔：持卡人直接拨打保险公司“95590”24小时保险服务热线完成申报并提出索赔申请，保险公司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。

根据中国大地财产保险股份有限公司要求，完整的索赔资料应包括：

（1）填写完整的[《中国银联用卡保障理赔申请表》](中国银联用卡保障理赔申请表.docx)

（2）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），境外盗刷的提供当地公安机关出具的报案回执或领馆证明。

（3）信用卡索赔消费明细（含挂失时间）（由福建海峡银行提供）

（4）持卡人的身份证明复印件等材料

（5）根据理赔需要，其它必要且合理的材料。

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）网上渠道递交加快审核

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用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公司，保险公司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，保险公司收到原件后即可马上进入支付环节。

八、理赔审核与处理

1、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并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。

2、经过保险公司审核，属于保险责任范围内的，且收到完整索赔单证并与持卡人就赔偿金额达成一致意见，保险公司则按照以下时限完成赔款支付：

10万元及以下的赔付款在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在20个工作日内赔付到持卡人指定帐号。

九、理赔流程参考图

持卡人发现保障范围内的盗刷损失

持卡人致电福建海峡银行客服热线正式挂失、缴纳挂失手续费并向公安机关报案

向中国大地财产保险股份有限公司申请理赔

持卡人填写《中国银联用卡保障理赔申请表》并准备其它理赔材料

将相关完整的理赔材料递交至中国大地财产保险股份有限公司

中国大地财产保险股份有限公司审核后理赔至客户制定账户

十、其他说明及温馨提示

1、请您妥善保管您的信用卡密码，勿泄漏给他人，勿与卡片放置在一起，避免设置多位重号、连号或与身份证号相同的容易猜测的密码，以免造成损失。

2、一旦发现符合保障范围内的盗刷损失后，应第一时间向福建海峡银行完成信用卡挂失，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）。

3、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。

业务规则如有变动，请以福建海峡银行最新公告为准，敬请留意。如有疑问，欢迎致电福建海峡银行全国统一服务热线：400-893-9999。

福建海峡银行股份有限公司

2017年9月25日