

中国建设银行信用卡失卡保障服务

一、服务有效期

2024年1月1日-2025年12月31日

二、服务介绍

“失卡保障服务”是建设银行与保险公司合作，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（含）内发生的，且在保障限额范围内的被冒用损失。

三、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	保额（人民币）
普	境外（包括港澳台地区，下同）交易	5,000元
金（含汽车卡）	境外交易	10,000元
钛白金	境外交易	15,000元
标准白金	境外交易	20,000元
尊享白金	境内外交易	50,000元
钻石（含私人银行卡）	境内外交易	100,000元
智尊	境内外交易	100,000元

1. 同时持有建设银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：

- 持卡人卡片等级所适用的赔偿限额;
- 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。

四、保障生效

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。

五、服务规则

1. 失卡保障服务的时限范围为: 卡片正式挂失前48小时(含)内的盗刷交易。

2. 主卡及附属卡均可享有建设银行失卡保障服务, 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。

六、理赔流程

1. 持卡人发现卡片被盗刷后需立即致电建设银行客服热线或通过自助渠道挂失卡片, 并按规定缴纳挂失手续费。

2. 致电建设银行客服热线申请失卡保障理赔。

3. 准备理赔材料, 具体包括:

- 《中国建设银行龙卡信用卡失卡保障索赔申请表》（下载地址：中国建设银行信用卡主页-服务指南-下载中心-申请表下载）；

- 持卡人本人身份证正、反面复印件（附属卡需同时提供主、附属卡持卡人的身份证件复印件）；

- 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）；

- 公安机关报案证明回执原件；

- 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理赔申请后，须按账单上的还款金额准时还款，以免产生利息和违约金。

5. 建设银行在收到持卡人提供的完整材料后15个工作日内通知持卡人受理结果。

七、特别条款

1. 有下列情形之一的，持卡人应对信用卡被盗用之损失自担责任：

- 建设银行通过分行、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（虚拟卡等无实体卡片的除外）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；

- 持卡人办理挂失手续后，未能及时提供建设银行所需理赔申请材料或拒绝协助调查的；

- 因持卡人存在故意行为或重大过失行为所造成的损失；

- 被他人诈骗，或他人以诈骗手段获取持卡人的银行卡账号、密码或其他信息后实施盗窃行为导致的资金损失；

- 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建设银行。建设银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，建设银行将保留停止其用卡和采取进一步法律行动的权利。

4. 当持卡人持有两份及以上盗刷类保障服务时，保险金额可以叠加，但是实际赔付金额不超过持卡人的实际损失。

5. 如客户对建设银行产品或服务有任何疑问、意见或建议，可通过拨打建设银行95533客户服务与投诉热线咨询与反映。

6. 本规则所称信用卡仅指中国建设银行信用卡。

中国建设银行信用卡中心