

# 民生银行信用卡“账户安全保障”服务使用协议

本协议为民生信用卡主卡持卡人（以下简称“持卡人”）与中国民生银行股份有限公司信用卡中心（以下简称“民生信用卡中心”）就持卡人订制“账户安全保障”服务达成的协议。

一、凡订制“账户安全保障”服务（以下简称“本服务”）的持卡人，在服务生效期内，可享受如下增值服务：

（一）每一笔消费均发送短信通知（以下简称“短信通知服务”）；

（二）保障持卡人名下民生信用卡挂失前 72 小时内发生的盗刷损失，且包含但不限于持卡人通过其名下经中国人民银行批准的第三方支付机构设立的第三方支付账户（包括但不限于支付宝、财付通等）发生的民生信用卡挂失前 72 小时内的资金损失（以下简称“信用卡盗刷保障服务”）；

（三）每个保障年度内最多三次挂失手续费减免（以下简称“手续费保障服务”）。

## 二、服务内容

### （一）短信通知服务

1. 在服务有效期内，如发生信用卡消费交易，民生信用卡中心将及时向持卡人在民生信用卡中心预留的手机号码发送交易短信通知。

### （二）信用卡盗刷保障服务

1. 持卡客户可根据个人需要选择定制保障金额为 5 万元/年和 10 万元/年的“账户安全保障服务”中的一项或两项，每项仅限购买 1 份。同时选择两项不同保障金额的“账户安全保障服务”的，可分别获取对应保障服务的赔付。针对同

一保障金额的“账户安全保障服务”，如已在服务生效期内，则不可再次购买。

“账户安全保障服务”对持卡客户的民生信用卡账户安全进行保障，无论客户持有几张民生信用卡。

2. 在服务生效期内，持卡人名下民生信用卡挂失或冻结前 72 小时内由于下列原因造成的账户实际发生的资金损失，无需持卡人承担：

（1） 因被他人实体商户盗刷、盗用而导致的资金损失，损失包含信用卡主卡及附属卡账户发生的盗刷损失；

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

（3） 被他人银行及 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，持卡人的信用卡交给他人使用，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） 因被他人复制、伪造信用卡盗刷、盗用而导致的资金损失。

### 3. 责任免除

下列任何情形下发生的损失，不属于赔偿责任范围内：

（1） 持卡人出租、转借信用卡；

（2） 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，被胁迫时除外；

（3） 信用卡发生遗失、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，持卡人在知情情况下，不及时申请挂失或冻结，或及时向当地公安机关报案。

下列任何原因造成的损失，不属于赔偿责任范围内：

- (1) 持卡人的故意或重大过失行为；
- (2) 战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、恐怖活动、罢工、暴动、骚乱；
- (3) 行政行为或司法行为；
- (4) 任何间接损失。

#### 4. 累计赔偿限额

(1) 自首次开通服务日起，一年为一个保障年度。服务中断后再次续订服务的，仍按首次开通服务日起以一年为一个保障年度计算保障年度。

(2) 每个保障年度内，每位持卡人赔付限额以持卡人订制本服务相应的保障金额为准。

5. 累计理赔次数：每个保障年度内，理赔限额内不限次理赔。

#### (三) 手续费保障服务

1. 服务有效期内，因信用卡盗刷而产生的民生信用卡挂失手续费，无需持卡人承担。

2. 累计理赔次数：自首次开通服务日起，一年为一个保障年度。服务中断后再次续订服务的，仍按首次开通服务日起，以一年为一个保障年度计算。每个保障年度内最多三次。

(四) 银行提供其认为必要的其他金融服务。

### 三、收费标准及规则

1. 本服务费用按户计收，仅限主卡持卡人订制“账户安全保障”服务。

2. “账户安全保障”服务费用的收费标准价格如下：

收费标准
------

服务名称	赔偿额度上限 (户/年)	收费金额 (元/年)	收费金额 (元/月)
账户安全保障	5 万元	118	10
账户安全保障升级版	10 万元	168	15

3. “账户安全保障”服务费用可按月、年计收。订制服务当日即扣款。

4. 服务有效期内，若当期未成功扣除相应的“账户安全保障”服务费，次月1日起将停止服务，后续不再安排补扣款项。

5. 所扣取的服务费用记入持卡人指定的信用卡当期对账单，由持卡人在账单显示的还款期内正常还款。

6. 如采用按月支付服务费用的，持卡人同意并授权民生信用卡中心自服务生效日起，每月（自然月）26日自动从持卡人账户扣收下个月服务费。

#### 四、服务有效期

本服务的有效期限因持卡人服务费用支付方式的不同而存在区别，具体如下：

(一) 按年支付服务费用：首次开通服务的持卡人，自首次扣款成功后第三日（即“首次开通服务日”）0时起服务生效，服务有效期一年。服务有效期满后本服务即终止。

(二) 按月支付服务费用：首次开通服务的持卡人，且开通日在当月15日（含）以前，自首次扣款成功后第三日（即“首次开通服务日”）0时起服务生效，至生效当月（自然月）末日24时止；开通日在当月15日（不含）之后，次月1日0时起服务生效（每月末日19点之后首次成功支付的订单，短信通知服务将于次月2日生效，信用卡盗刷保障、手续费保障、其他金融服务将于次月1日0时起生效），至生效当月（自然月）末日24时止。

服务开通成功后，首次开通日在当月 15 日（含）之前的持卡人，开通当月（自然月）26 日自动扣费，自扣费成功次月 1 日 0 时起服务生效，至生效当月（自然月）末日 24 时止；首次开通日在当月 15 日（不含）之后的持卡人，自首次开通第二个月起，每月（自然月）26 日自动扣费，自扣费成功次月 1 日 0 时起服务生效，至生效当月（自然月）末日 24 时止。若持卡人在服务有效期满前未办理退订手续，该服务将逐月自动续订，并从持卡人指定的信用卡账户扣收后续的服务费用，以此类推。

自首次开通服务日起，一年为一个保障年度。服务中断后再次续订服务的，仍按首次开通服务日起以一年为一个保障年度计算保障年度。

## 五、服务退订

1. 持卡人通过按年支付服务费用的方式订购本服务的，在服务有效期内不得退订。

2. 持卡人通过按月支付服务费用的方式订购本服务的，将连续扣收三个月服务费用，自第四个月起方可退订服务。

3. 如需退订该服务，需在每月自动扣费前登录民生信用卡增值服务平台，在线办理退订服务。服务退订后次月 1 日起失效。

4. 若持卡人在服务有效期届满前退订“账户安全保障”服务，则已收取的服务费不予退还，保障服务将提供到原订制周期的截止日结束。

5. 支付成功后，仅限支付当日 24 时之前可以申请退款。

6. 已申请退款、成功办理退订当月不可再次购买。

## 六、资金损失索赔流程

1. 持卡人发现盗刷交易后请立即致电民生信用卡中心客服 95568 进行卡片

挂失；

2. 持卡人须立即至所在地公安机关报案并取得报案回执；

3.持卡人可至民生信用卡中心网站下载理赔申请表，如实填写，并按要求提供相关证明文件后通过中国邮政 EMS 或挂号信等方式寄送至以下地址：北京市丰台区汉威国际广场三区三号楼 5 层,民生保险项目理赔专员收,010-83507599,资料寄付，到付拒收。邮箱：c\_zhangjingxin-001@cpic.com.cn, haoyingyi@cpic.com.cn。

4.持卡人须配合民生信用卡中心工作人员进行案件调查，并在案件核实处理完毕前如期还款，以避免产生不必要的费用；

5.民生信用卡中心会在案件核实后根据核实的情况为持卡人进行账务处理。

#### 七、信用卡盗刷损失索赔证明文件

持卡人须在挂失后 45 天内提供以下证明文件申请赔偿，超时未提供或材料缺失可能导致持卡人的损失无法得到赔付。

##### (一)境内盗刷案件：

1.《民生银行信用卡账户安全保障服务申请表》（请务必如实、完整填写此表并本人签字）；

2.公安机关出具并盖章的报案回执原件；

3.持卡人的身份证明复印件；

4.信用卡消费明细（柜台打印或网银截屏的银行流水单均可）；

5.账户挂失或冻结证明(无需银行盖章，银行回执或银行短信均可)；

6.收取挂失手续费证明；

7.民生信用卡中心认为必要的其他相关材料。

(二)境外（含港澳台地区）盗刷案件：

1.《民生银行信用卡账户安全保障服务申请表》（请务必如实、完整填写此表并本人签字）；

2.持卡人的身份证明复印件；

3.信用卡消费明细（柜台打印或网银截屏的银行流水单均可）；

4.账户挂失或冻结证明(无需银行盖章，银行回执或银行短信均可)；

5.收取挂失手续费证明；

6.民生信用卡中心认为必要的其他相关材料。

#### 八、其他事项

1.持卡人享有的上述信用卡盗刷保障服务及手续费保障服务，将以民生信用卡中心作为投保人为持卡人投保盗刷及手续费保险，并由保险公司赔付的形式实现。

2.持卡人开通本服务即视为接受民生信用卡中心赠送的保险以及接受民生信用卡向持卡人提供的短信通知服务等服务，并授权民生信用卡中心仅以缔结、履行保险合同之用，向保险公司提供持卡人的信息。本服务赠送的保险由中国太平洋财产保险股份有限公司北京分公司、太平财产保险有限公司、中国人寿财产保险股份有限公司北京市分公司共同承保。民生信用卡中心对持卡人的信息承担严格保密义务，不会为满足第三方的营销目的而披露持卡人的其他任何信息。

3.持卡人开通服务视为接受本协议。本协议可以采用数据电文的形式体现，持卡人可以采用电子签名形式进行签约，经持卡人签署并经民生信用卡中心确认签约成功之日起生效。本协议自持卡人点击“确定支付”或进行其他同意订制本服务的操作并输入交易密码时视为持卡人已签署。

4.如因国家政策、经营管理或风险控制要求，民生信用卡中心对本协议进行修改或增减/变更服务内容及方式的，将对外发布公告，无须另行通知持卡人，自公告之日起 45 个自然日后，公告事项即生效；但提高服务价格或设立新的服务收费项目的，自公告之日起 3 个月后，公告事项方可生效。持卡人有权在公告期内选择是否同意本合约的变更内容。

5.如持卡人在进行“账户安全保障”服务索赔中有任何欺诈或违反诚实信用原则的行为，民生信用卡中心有权中止或终止其信用卡账户或者取消其用卡资格以及有权采取信用卡章程及领用合约规定的其他措施；构成违法犯罪行为的，民生信用卡中心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。

6.本协议未尽事宜，适用持卡人签署的民生银行信用卡领用合约之规定。