



ICBC

中国工商银行

更强大 更便捷 更安全 更优惠

网站 [www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn) 客户服务热线 95588  
金卡贵宾专线 4006695588

ICBC  工银牡丹卡

# 工银牡丹卡使用指南

## (个人卡)

我们先做到



## 欢迎辞

尊敬的客户：

感谢您选择工银牡丹卡！

花开富贵，盛世牡丹。中国工商银行秉承“一切为了持卡人”的服务理念，诚挚为您服务，让您享受品质生活。您可通过我行24小时客户服务热线（95588）/金卡贵宾专线（4006695588）、网站（[www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn)）、营业网点（1.6万余家）及自助设备（3万多台）随时体验贴心服务，尽享尊贵与便利。客户服务和收费标准等更多详细信息可登录我行网站、拨打客服热线或通过网点查询。

请在用卡前详阅本指南，敬祝您用卡愉快！

中国工商银行牡丹卡中心

## 重要提示

### 检查签名

收到信用卡后，请立即检查卡面上的姓名拼音和称谓（Mr./先生，Ms./女士）是否正确，并在信用卡背面的签名栏上签下本人姓名（签名请与申请表上的签名保持一致）。

### 卡片启用

在使用前，请拨打我行客户服务热线（95588）/金卡贵宾专线（4006695588）或通过营业网点、网上银行启用您的信用卡。卡片启用后，才能正常用卡。

### 妥善保管卡片、密码

请妥善保管卡片，不要将卡片、身份证件、密码放在一起或将卡片密码泄露给他人，不要将卡片、密码、网银登录或支付密码等信息储存在电脑上，防止账户资金被他人盗用。

避免将卡片置于手机等磁场附近，避免卡片折损或磁条刮坏。请定期检查卡片是否遗失，不要将卡片借给他人使用。

### 卡片挂失

如果您的信用卡遗失，请立即拨打我行客户服务热线（95588）/金卡贵宾专线（4006695588）或通过营业网点、网上银行办理挂失。建议您将我行客户服务热线（95588）/金卡贵宾专线（4006695588）存入电话簿，以便遇到问题及时联系。

### 交易单据

在用卡交易后，请认真核对交易凭证上的日期、卡号、金额等重要信息，确认无误后签名，并保留好交易单据。

### 账单核对

收到账单后，请您及时对账。如对交易有任何疑问，请在交易记账日起60天内立即拨打我行客户服务热线（95588）/金卡贵宾专线（4006695588）进行咨询。

### 信息变更

如果您的账单地址、邮编或电话等联系方式发生变化，为避免您收不到账单或我行与您联系受阻，请及时通过我行客户服务热线（95588）/金卡贵宾专线（4006695588）提出变更。

## 一、认知篇

- (一) 卡面说明
- (二) 卡片启用
- (三) 密码
- (四) 关于副卡
- (五) 卡片保管

## 二、消费篇

- (一) 消费方式
- (二) 分期付款
- (三) 消费常见问题解答

## 三、取现篇

- (一) 取现方式
- (二) 取现注意事项
- (三) 取现常见问题解答

4

5

6

6

6

6

7

8

9

9

11

12

12

12

## 四、账单篇

- (一) 名词释义
- (二) 利息及费用计算

14

15

16

## 五、还款篇

- (一) 人民币还款方式
- (二) 外币还款方式

17

18

18

## 六、服务篇

- (一) 电子银行服务
- (二) 短信提醒
- (三) 异常交易确认

20

21

21

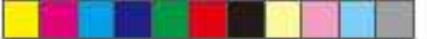
21

附件 1: 中国工商银行牡丹信用卡章程

22

附件 2: 安全用卡须知

29



认知篇



认知篇



## 一、认知篇

### (一) 卡面说明

(以威士品牌双币贷记金卡为例)



## （二）卡片启用

领到卡片后，您需通过客户服务热线（95588）/金卡贵宾专线（4006695588）办理卡片启用，才能正常用卡。若采取自行设置密码方式，卡片启用时您需设置卡片交易密码。您还可通过我行网上银行、营业网点办理卡片启用。

## （三）密码

工银牡丹卡的密码为6位数字，保证您安全用卡。自行设置密码时，建议您最好不要使用“出生日期”、“电话号码”、“000000”等易被他人破译的数字，并敬请牢记，避免泄露。

如需修改密码，您可致电我行客户服务热线（95588）/金卡贵宾专线（4006695588）或在本异地ATM机上进行操作。

如果您遗忘了密码，请持本人身份证件和卡片到我行营业网点办理密码重置业务。

**★★★温馨提示：**由于境外某些国家或地区的ATM只认可4位密码，因此当您输入正确的6位密码而不能成功取款时，请您输入密码前4位。具体情况，您需要与境外ATM所属行联系确认。

## （四）关于副卡

您可以为您具有完全民事行为能力的父母、配偶或16周岁（含）以上子女申请不超过两张的副卡。副卡和主卡的种类相同，信用额度共享。

## （五）卡片保管

请妥善保管卡片，不要将卡片、身份证（或护照）、密码放在一起。请定期检查卡片是否遗失，不要将卡片借给他人使用。保护卡片及磁条。避免将卡片置于手机、电视机等磁场附近，避免刮坏磁条或折损卡片。



消费篇



消费篇

## 二、消费篇

### (一) 消费方式

#### 1. 刷卡消费

您可持工银牡丹卡在国内有“银联”标识的特约商户刷卡消费，也可持双币贷记卡在境外有关信用卡组织或公司（标识如下：“VISA”

**VISA**、“MasterCard”或“American Express”）的特约商户刷卡消费。

#### 2. 网上购物

您可以通过注册我行网上银行，充分享受足不出户、轻松购物的乐趣。

网上商户类型	网银注册方式	交易金额是否受限
境内网上商户	柜面注册签约	是
	柜面注册口令卡	是
	柜面注册U盾	否
境外VISA/Master Card 网上认证商户	注册并登录网上银行后开通VISA (Verified By Visa) / Master Card (SecureCode) 验证服务	否
境外网上非认证商户	默认开通境外网上（无卡）交易服务，可通过我行 网上银行或客户服务热线（95588）/ 金卡贵宾专线 （4006695588）关闭	否

### 3、消费积分

使用工银牡丹卡每消费1元人民币(1港币)累计1分,每消费1美元累计8分,每消费1欧元累计10分。购房购车、批发类、政府服务、公立医院、公立学校、慈善与非营利性社会服务、网上交易以及工商银行认定不应累计积分的交易均不累计积分,工商银行享有对交易是否累计积分的最终决定权。积分可参加我行积分兑换活动。

### (二) 分期付款

您使用工银牡丹贷记卡消费可享受我行提供的免息分期付款服务。只要您单笔消费人民币或港币600元、美元或欧元100元以上,就可以通过我行特约商户具有分期付款功能的POS机直接进行分期付款消费;也可以通过我行营业网点、客户服务热线(95588)/金卡贵宾专线(4006695588)、网上银行将在免息期内的普通消费转为分期付款。分期付款手续费按指定期限和费率扣收,费率请参见我行网站(遇有优惠活动,请以各分行宣传为准)。

### (三) 消费常见问题解答

#### 1. 刷卡消费是否需要输入密码?

我行为您提供刷卡消费输密自选服务,根据信用卡品牌和境内外分为以下情况:

信用卡卡号分类	消费输密设置	境内	境外	
			Visa/MasterCard/American Express 网络	银联网络
卡号以“3/4/5”开头	设置消费输密	超过输密限额需输密码	无需输入密码	在境外银联输密网络地区交易方式同境内;在境外未开通银联网络地区:不支持。
	未设置消费输密	无需输入密码		
卡号以“62”开头	设置消费输密	超过输密限额需输密码	不支持	在境外银联免输密网络地区以“仅凭签名”方式交易;在境外银联输密网络地区交易方式同境内;在境外未开通银联网络地区:不支持。
	未设置消费输密	无需输入密码		无需输入密码

**★★★温馨提示:**

1. 银联输密网络: 粘贴有银联主标识, 可受理所有银联卡种, 支持输入密码。

银联免输密网络: 粘贴有银联主标识 + 仅支持签名 Signature Only 标识, 仅受理信用卡, 不支持输入密码。

2. “仅凭签名”方式: 设置消费输密的“62”开头银联信用卡在境外银联免输密网络地区的商户交易, 可以在设置的交易限额内仅凭签名完成交易。该限额默认同境内“POS 输密限额”等值的外币, 您也可以单独设置相关限额。截止 2011 年 2 月, 中国银联仅在美国地区开通银联商户消费“仅凭签名”业务。(请查询中国银联最新公布开通地区)。

3. 您可通过我行网上银行、客户服务热线和营业网点办理设置 / 调整境外交易输密及限额。

**2. 我用卡受阻, 怎么办?**

您的工银牡丹贷记卡刷卡受阻可能由于卡片未启用、额度不足等原因造成, 请您致电客户服务热线(95588) / 金卡贵宾专线(4006695588)查询。

**3. 我需要留存交易单据么?**

请您妥善保管交易单据, 如对交易有疑问, 请在记账日起 60 天内提出查询, 并请您积极配合我行业务人员进行相关调查。

**4. 用卡消费后我该如何退货?**

如您要求退货, 可持工银牡丹卡和消费单据与商户协商办理退货手续, 退还款项将直接划回您的信用卡账户。



取现篇


取现篇

## 三、取现篇


### (一) 取现方式

您可持本人有效身份证件或取现密码，在工商银行营业网点、有工商银行或“银联”标识的ATM取现，双币贷记卡还可在境外有关信用卡组织或公司标识（“VISA”、“PLUS”、“MasterCard”或“American Express”）的ATM和银行网点提取当地货币。

### (二) 取现注意事项

1. 境内ATM取现每天最多5次，境内外有“银联”标识的ATM取现每日累计金额不超过等值5000元人民币。
2. 工银牡丹卡账户内余额不足时，可以利用信用额度透支取现。使

用信用额度取现不享受免息还款期待遇，且每天累计不超过2000元。使用信用额度取现，从记账日起至还款日止，按日利率万分之五计收透支利息。

3. 双币贷记卡在境外有关信用卡组织或公司有相关标识（“VISA”、“PLUS”、“MasterCard”或“American Express”）的ATM或银行网点取现，根据国家外汇管理局规定，当日内累计不得超过等值1000美元，一个月内累计取现不得超过等值5000美元，6个月内累计取现不得超过等值10000美元。

### (三) 取现常见问题解答

#### 1. 卡片被吞应该找谁？

如果您在ATM上操作步骤超时或使用止付卡会造成吞卡，在境内，请您立即与ATM所属银行联系，并于吞卡次日持有效身份证件和ATM打印单据到ATM所属行查询。



在境外，请立即到ATM所属行寻求帮助，还可向银联、VISA、MasterCard 国际组织或 American Express 服务热线查询。

### 2. 扣账未吐钞，怎么办？

如您发现ATM已扣账但未吐钞，请立即与ATM所属行联系，或致电客户服务热线（95588）/ 金卡贵宾专线（4006695588）寻求帮助。

### 3. 如何申请紧急取现？

如果您的工银牡丹卡在异地遗失或损毁，我们为您提供紧急取现服务。在境内，您可向我行营业网点提出紧急取现申请。境内紧急取现只按照工银牡丹卡异地取现标准收费，不额外加收服务费。

在境外，您使用双币贷记卡可以通过VISA、MasterCard 国际组织或 American Express 服务热线申请紧急取现服务。双币贷记卡境外紧急取现服务除按异地取现收费外，还要按国际信用卡组织的规定收取相关费用。





账单篇



账单篇

14



## 四、账单篇

### (一) 名词释义

#### 1. 信用额度

指发卡机构根据申请人的资信状况等为其核定、在卡片有效期内可循环使用的最高授信限额。

#### 2. 可用额度

指持卡人当前实际可使用的额度，包括可取现额度和可消费额度。

#### 3. 还款日

指持卡人向发卡机构偿还其欠款的银行记账日期。

#### 4. 到期还款日

指发卡机构规定的贷记卡持卡人应该偿还其全部应付款项或最低还款

额的最后日期。

#### 5. 免息还款期

指对于贷记卡持卡人，除取现及转账透支交易外，其他透支交易从银行记账日起至到期还款日（含）之间可享受免息待遇的时间段。

#### 6. 最低还款额

指发卡机构规定的贷记卡持卡人在到期还款日（含）前应该偿还的最低金额，是上一期账单中最低还款额未还部分和当前对账单日账户透支余额 10% 的总和。

#### 7. 还款顺序

牡丹贷记卡的还款顺序为先偿还已过免息还款期透支款项，后偿还未过免息还款期透支款项，还款均以银行记账日先后顺序为准。

#### 8. 超限费



指贷记卡持卡人超额使用发卡机构为其核定的账户信用额度，且在账户超限当日（即发卡机构对该笔交易金额的记账日）未偿还超额部分，按规定应向发卡机构支付的款项。（目前按超额部分5%支付超限费）

### 9. 滞纳金

指贷记卡持卡人未能在到期还款日（含）前偿还最低还款额，按规定应向发卡机构支付的款项。

滞纳金 = 最低还款额未还部分 × 5%

## （二）利息及费用计算

### 1. 工银牡丹贷记卡

我行在全国率先取消了对信用卡部分还款全额罚息的规定。如您在到期还款日前未能全额还款，我行只对您未偿还的透支消费部分每日按万分之五计收从银行记账日起至还款日止的透支利息，已归还的透支消费部分不计算利息，仍享受免息还款期。透支取现及转账部分每日

按万分之五计收利息。

透支利息计算：上期对账单的每笔透支金额为计息本金，自该笔透支交易的记账日起至还款日为计息天数，按日利率万分之五计息，按月计收复利。

### 2. 工银牡丹准贷记卡

工银牡丹准贷记卡账户内的存款按照中国人民银行规定的活期存款利率及计息办法计付利息。

使用准贷记卡透支，无论取现还是消费都要支付利息。还款先偿还透支利息，再偿还透支利息以外的其他欠款。

利息计算方法：上期对账单的每笔透支金额为计息本金，自该笔交易记账日起至该笔账款还清日为计息天数，按日利率万分之五计收单利。

★★★温馨提示：您可选择取消纸质账单，申请Email或短信对账单。为提倡低碳环保生活，您首次取消纸质账单时，我们将为您的工银牡丹卡赠送奖励积分。您可以通过我行网点、网银、客户服务热线（95588）/ 金卡贵宾专线（4006695588）定制Email或短信对账单。



还款篇

还款篇

## 五、还款篇

我为您提供多种还款方式，您可自主选择最方便的方式进行还款。  
工银牡丹双币贷记卡人民币账户与外币账户的欠款须分别偿还。

### （一）人民币还款方式

1. 柜面、ATM存款或转账还款
2. 电话银行转账还款
3. 网上银行转账还款
4. 自动还款
5. 从他行汇款还款

### （二）外币还款方式

1. 在工商银行指定的外币营业网点存入外币现钞还款
2. 从工商银行的外汇账户汇款
3. 从境内其他银行的外汇账户汇款

填写汇款单据时，“收款单位全称”栏填写“中国工商银行股份有限公司北京分行营业部”，“收款单位账号”栏按以下不同币种对应的账号填写，“开户银行”填写“中国银行北京分行营业部”，“备注栏”注明“牡丹双币贷记卡还款”及您的姓名和16位（或15位）卡号。汇出账户户名和收款卡户名必须一致。

美元：00000333756005009；

欧元：00000340256005003；

港币：00000332456005007；

英镑：00000331156005005；

日元：00000336356005002；

加大拿元: 00000337656005004;  
澳大利亚元: 00000338956005005;  
瑞士法郎: 00000335056005009;

#### 4. 人民币购汇还款

- ☆ 电话银行购汇还款
- ☆ 柜面购汇还款:
- ☆ 网上银行购汇还款:

★★★温馨提示: 购汇金额不得超过双币借记卡外币账户当前欠款; 购汇还款汇率以购汇还款交易日的外汇牌价为准。您不能以人民币账户透支的方式购汇偿还外币账户欠款。

- 5. 自动还款
- 6. 境外还款。

可通过当地银行将款项汇往中国工商银行的海外代理行账户。请注意: 汇款申请书中要注明卡号和姓名, 具体汇款方式请登陆我行网站查询。

★★★温馨提示: 请在到期还款日前及时偿还您的欠款。若您账户中存在待处理的争议款项, 建议您先按照对账单通知的还款金额还款, 一旦拒付成功(另有说明的除外), 将对您的账户进行调整; 若不能全额还款, 建议您还清最低还款额以避免留下欠款记录。目前, 人民银行已经开始收集并建立全国性的联网个人征信系统, 您的每一次用卡及还款行为都将纳入您的个人信用记录。





服务篇



服务篇

20

## 六、服务篇

中国工商银行牡丹卡中心秉承“一切为了持卡人”的服务理念，为您提供细致周到的服务。

### （一）电子银行服务

#### 1. 电话银行

我行客户服务热线（95588）/金卡贵宾专线（4006695588）为您提供24小时自助服务和人工服务，您可根据语音提示选择自己所需的服务。

#### 2. 网上银行

您可登录我行网站（www.icbc.com.cn）通过网上银行办理工银牡丹卡业务。

### （二）短信提醒

为保障您的资金安全，我行为您提供短信提醒服务。

您可以通过我行营业网点、客户服务热线（95588）/金卡贵宾专线（4006695588）和网上银行办理短信的定制、修改及取消业务。定制短信提醒服务后，我会根据您的账户余额变动情况发送提醒短信。

★★★温馨提示：当您收到提醒短信时，请注意核对短信内容，如有疑问，请致电我行客户服务热线（95588）/金卡贵宾专线（4006695588）咨询，切勿向不明的电话、电邮、短信、网站等透露您的信用卡卡号、密码及其他个人信息。

### （三）异常交易确认

为了保障您的资金安全，我会通过电话呼出、短信通知等形式与您确认卡片的异常交易情况，请您积极配合。如有任何疑问，请随时致电我行客户服务热线（95588）/金卡贵宾专线（4006695588）查询。

为了给您提供更优质的服务，我们需要您各种准确的联系方式，如电话、通信地址、邮编等。如果您的工作调动、住址迁移或身份证件变更，须及时将变更情况书面通知发卡机构以便我们与您保持联系。欢迎随时致电我行客户服务热线（95588）/ 金卡贵宾专线（4006695888）或登录我行网站：[www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn)，我们随时为您服务。

本指南的最终解释权归属中国工商银行牡丹卡中心，如遇业务变化，以最新宣传为准。

## 附件 1：中国工商银行牡丹信用卡章程

### 第一章 总 则

第一条 为适应信用卡业务发展需要，为社会各界提供全面优质的服务，根据国家法律、法规和规章及有关规定，制定本章程。

第二条 牡丹信用卡是中国工商银行（含中国工商银行相关分支机构，以下简称发卡机构）发行，并授予持卡人一定信用额度，持卡人可在信用额度内先支付后还款，具有消费、转账结算、存取现金等功能的信用支付工具。

第三条 牡丹信用卡按照发行对象分为单位卡（商务卡）和个人卡，其中个人卡分为主卡和副卡，按照信用等级分为普通卡、金卡、白金卡及其他等级卡，按照信息载体分为磁条卡、芯片卡和磁条芯片复合卡，按照是否享有免息还款期分为贷记卡和准贷记卡，按照账户币种分为人民币卡和双币卡，按照是否联名（认同）分为联名（认同）卡和非联名（认同）卡。牡丹信用卡将使用银联、威士、万事达卡、运通、JCB和其他信用卡组织或公司的标识。

第四条 发卡机构、持卡人、担保人、特约单位及其他相关当事人均须遵守本章程。

第五条 本章程涉及的部分名词遵从如下定义。



“持卡人”指向发卡机构申请信用卡并获得卡片核发的单位或个人。单位卡持卡人应由其单位指定；个人卡持卡人包括主卡持卡人和副卡持卡人。

“信用额度”指发卡机构根据申请人的资信状况等为其核定、在卡片有效期内可循环使用的最高授信限额。

“透支”指持卡人使用发卡机构为其核定的信用额度进行支付的方式，包括消费透支、取现透支、转账透支和透支扣收等。

“银行记账日”指发卡机构根据持卡人发生的交易将交易款项记入其信用卡账户，或根据规定将费用（包括但不限于超限费、滞纳金、年费、手续费、追索费，下同）、利息等记入其信用卡账户的日期。

“对账单日”指发卡机构定期对持卡人的交易款项、费用等进行汇总，结计利息，计算出持卡人应还款的日期。

“还款日”指持卡人向发卡机构偿还其欠款的银行记账日期。

“到期还款日”指发卡机构规定的贷记卡持卡人应该偿还其全部应付款项或最低还款额的最后日期。

“免息还款期”指对于贷记卡持卡人，除取现及转账透支交易外，其他透支交易从银行记账日起至到期还款日（含）之间可享受免息待遇的时间段。

“全部应付款项”指截至当前对账单日，贷记卡持卡人累计已经发卡机构记账但未偿还的交易款项，以及利息、费用等的总和。

“最低还款额”指发卡机构规定的贷记卡持卡人在到期还款日（含）前应该偿还的最低金额，是上一期账单中最低还款额未还部分和当前对账单日账户透支余额10%的总和，发卡机构和持卡人另有约定的除外。

“超限费”指贷记卡持卡人超额使用发卡机构为其核定的账户信用额度，且在账户超限当日（即发卡机构对该笔交易金额的记账日）未偿还超额部分，按规定应向发卡机构支付的款项。

“滞纳金”指贷记卡持卡人未能在到期还款日（含）前偿还最低还款额，按规定应向发卡机构支付的款项。

## 第二章 申领条件及手续

第六条 凡具有完全民事行为能力，资信状况良好的个人，可凭本人有效身份证件和相关资料向发卡机构申领个人主卡，还可为符合发卡条件的具有完全民事行为能力自然人或限制民事行为能力自然人（必须得到其法定代理人的许可）办理不超过两张的副卡；主卡持卡人可申请调整、停止或取消副卡的使用，主卡持卡人须承担副卡项下全部债务，具有完全民事行为能力的副卡持卡人对主副卡项下债务承担连带清偿责任。

第七条 凡具有法人资格的企业、国家机关、事业单位、部队、社会团体或其他组织（以下统称单位），可凭中国人民银行核发的开户许可证和相关资料向



发卡机构申领单位卡。单位可申请若干张单位卡，单位卡持卡人的资格由单位指定或撤销。

**第八条** 个人和单位申领牡丹信用卡，应按发卡机构要求正确、完整、真实地填写申请表和提交发卡机构要求的相关申请资料，并与发卡机构签订领用合约。

### 第三章 使用及账户管理

**第九条** 在境内，牡丹信用卡可在发卡机构指定的特约单位、营业网点、自动柜员机等或具有银联标识的受理点使用；在境外，人民币卡可在具有银联标识的受理点使用，双币卡还可在有关信用卡组织或公司指定的受理点使用。

**第十条** 持卡人接到牡丹信用卡后，应及时办理卡片启用，立即在卡片背面签名栏签名，并在用卡时按规定使用此签名，否则应自行承担由此产生的后果和损失。

**第十一条** 凡使用密码进行的交易，均视为持卡人本人所为，持卡人遗忘密码，可凭本人有效身份证件和牡丹信用卡办理密码重置。基于持卡人签字形成的交易凭证和/或凭牡丹信用卡磁条、芯片、卡号或密码等电子数据而办理的各项交易（包括但不限于通过销售点终端、手工受理、邮件、电话、手机、短信、传真、互联网等方式进行的信用卡交易）所产生的信息记录之一或全部均

属于该项交易的有效凭据。

**第十二条** 持卡人在境内外的消费、取现、转账等交易须遵守国家法律、法规和规章，以及发卡机构、特约单位及信用卡组织或公司等的相关规定。持卡人使用牡丹信用卡通过电子银行渠道办理业务，应遵守中国工商银行电子银行业务相关章程、协议和交易规则。

**第十三条** 持卡人遗失牡丹信用卡应立即通过中国工商银行电话银行、网上银行等电子银行渠道或到发卡机构营业网点办理挂失，挂失手续办妥，挂失即生效。持卡人对挂失生效后其牡丹信用卡发生的交易不承担任何责任，除非持卡人对该交易存在欺诈、串通他人欺诈或其他不诚信行为。挂失生效前牡丹信用卡产生的损失由持卡人承担，发卡机构不承担任何责任，但发卡机构存在法律、法规规定的过错或与持卡人另有约定的除外。挂失后如需补办新卡，可按照规定办理补办手续。

**第十四条** 发卡机构对牡丹信用卡卡片设定有效期，如持卡人到期需要继续使用，应办理更换新卡手续。对有效期内未启用的牡丹信用卡，发卡机构有权不提供到期换卡服务。已过期的牡丹信用卡，持卡人在按照发卡机构规定办理有关手续前不能继续使用（收入款项除外）。如持卡人未及时办理更换新卡手续而造成牡丹信用卡无法正常使用，由此产生的损失由持卡人承担。本章程、领用合约及其他业务规定对已过期的牡丹信用卡继续有效，发卡机构继续保留对





已过期牡丹信用卡的管理权、追索权等权利。如因发卡机构与合作单位、信用卡组织或公司合作终止等原因导致无法补换卡的，发卡机构可发放其他同信用等级卡片。持卡人补换新卡或中途停止使用牡丹信用卡的，仍须清偿该卡所欠债务。

**第十五条** 发卡机构为人民币卡持卡人设立人民币账户，核定人民币账户信用额度；为双币卡持卡人设立人民币账户和指定的外币账户，核定人民币账户和外币账户信用额度。发卡机构有权对持卡人名下的多个信用卡账户授信额度进行管理。

**第十六条** 持卡人在发卡机构指定的特约单位、营业网点、自动柜员机和具有银联标识的受理点使用的款项，均记入人民币账户（外币业务除外）；在发卡机构指定营业网点等办理外币业务，在国外信用卡组织或公司指定的境外受理点使用的款项，均记入外币账户。

**第十七条** 个人卡账户的资金以现金存入或以合法款项转账存入，外币账户透支可用持卡人外汇资金偿还，也可以人民币购汇偿还。

**第十八条** 单位卡存款一律从其基本存款账户或外汇账户转账存入，不得使用单位卡在境内存取现金。单位卡外币账户透支可从单位具有支付资格的外汇账户转账偿还，也可以单位的人民币基本存款账户资金购汇偿还。

**第十九条** 发卡机构收到持卡人还款时，按照以下顺序对其牡丹信用卡账户的

各类欠款（含交易款项、费用及利息等，下同）进行偿还，同类欠款按银行记账先后顺序偿还：

（一）对于未逾期的信用卡账户，先偿还已过免息还款期或不享受免息还款期的欠款，后偿还未过免息还款期欠款。

（二）对于逾期1-90天（含）的信用卡账户，先偿还利息或各项费用，后偿还本金（除利息、费用以外的交易款项，下同）；对于逾期91天（含）以上的信用卡账户，先偿还本金，后偿还利息或各项费用。

发卡机构有权根据法律、法规或监管要求单方变更上述还款顺序。

**第二十条** 发卡机构受理牡丹信用卡销户申请后按照有关业务规定为其办理销户。销户时，单位卡账户的资金应转回其基本存款账户或外汇账户。

#### 第四章 计息及费用规定

##### 第二十一条 贷记卡计息及费用规定

（一）持卡人在到期还款日（含）前偿还全部应付款项，则无需支付除取现及转账透支交易外的透支利息。持卡人使用信用额度取现及转账的，不享受免息还款期待遇，并应支付所用款项从银行记账日起至还款日止的透支利息。

（二）持卡人可按照对账单标明的最低还款额还款。按照最低还款额规定还款的，发卡机构只对未清偿部分计收从银行记账日起至还款日止的透支利息。未



能在到期还款日(含)前偿还最低还款额的,视为逾期,除按照上述计息方法支付透支利息外,还应按照最低还款额未还部分的一定比例支付滞纳金。

(三)持卡人超额使用发卡机构批准的账户信用额度,如在账户超限当日(即发卡机构对该笔交易金额的记账日)未偿还超额部分,应对超额部分按照一定比例支付超限费。因持卡人在临时调高额度期限届满前未归还欠款导致超过信用额度,或因利息、费用等其他原因导致超过信用额度的,属于超额使用信用额度。

(四)发卡机构对持卡人不符合免息条件的交易款项、费用等从银行记账日开始计算透支利息,有权按月计收复利并从持卡人账户中扣收(含透支扣收,下同),透支利率按照中国人民银行的有关规定执行。

(五)贷记卡账户内存款不计付利息。

#### 第二十二条 准贷记卡计息规定

(一)准贷记卡透支利息自银行记账日起,按人民银行规定的透支利率计收单利,透支期限最长为60天,超过60天未归还的,视为逾期。

(二)准贷记卡账户内的存款按照中国人民银行规定的活期存款利率及计息方式计付利息。

第二十三条 发卡机构按照对外统一规定的收费项目及标准收取费用,收费项目及标准如有变动,以发卡机构最新公告为准。

## 第五章 当事人权利义务

### 第二十四条 发卡机构的权利

(一)发卡机构有权向有关部门、单位和个人调查了解申请人资信、财产及相关情况,有权审查申请人的资信状况,有权索取、留存和使用申请人的个人资料,有权根据申请人的资信状况确定是否要求其提供担保,并根据申请人的申请资料及资信状况确定是否同意发卡、发卡的种类和信用额度。发卡机构受理申请人申请后,无论是否同意其办卡申请,申请表及相关资料均不予退还。

(二)发卡机构有权根据持卡人交易、还款记录情况,资信状况变化或突发性欺诈风险等情况调整其牡丹信用卡的信用额度,或要求持卡人按照规定提供担保。

(三)持卡人未在发卡机构规定的还款期限内偿还欠款的,发卡机构有权自行或委托第三方通过信函、短信、电子邮件、电话、上门、公告或司法渠道等方式向其催收欠款。如持卡人经催收仍未清偿欠款,发卡机构有权选择采取或同时采取如下措施:停止该卡使用;停止持卡人所有牡丹信用卡使用;行使质权;从持卡人在中国工商银行任何分支机构开立的任何账户中直接扣收;向担保人追索;将持卡人违约信息公布在中国工商银行网站(www.icbc.com.cn,下同)上等。





(四) 发卡机构有权基于持卡人资信状况下降等原因或为维护持卡人账户资金安全等目的, 暂时停止持卡人使用牡丹信用卡; 持卡人不遵守相关法律、法规和规章, 以及本章程和领用合同约定的, 发卡机构有权取消其持卡人资格并可自行或授权有关单位收回其牡丹信用卡; 如给发卡机构造成损失, 发卡机构有权依法追究持卡人或有关当事人的法律责任。

(五) 发卡机构为持卡人的交易累计积分或向持卡人提供增值服务的, 发卡机构保留变更积分累计规则、增值服务种类及内容或清理积分、终止有关增值服务的权利, 且无须事先征得持卡人同意; 发卡机构行使此项权利时应进行公告, 公告期满即对持卡人产生法律效力。

如因第三方原因导致发卡机构无法提供或无法完全提供增值服务的, 发卡机构不承担任何责任。

(六) 因供电、通讯、系统故障等原因导致持卡人用卡受阻的, 发卡机构可视情况协助持卡人解决问题或提供必要的帮助, 但不承担因此可能给持卡人造成的损失。

#### 第二十五条 发卡机构的义务

(一) 发卡机构应书面或通过中国工商银行网站等提供牡丹信用卡使用的有关资料, 包括章程、领用合约、使用说明、收费项目及标准等。



(二) 发卡机构应按约定通过有关服务渠道为持卡人提供牡丹信用卡服务。

(三) 发卡机构应设立24小时服务热线电话, 向持卡人提供业务咨询、账户查询、投诉受理及挂失办理等服务。

(四) 对有交易发生或虽未发生交易但账户有未清偿欠款的, 发卡机构应通过对账单、电子账单、对账簿等方式, 定期向持卡人提供对账服务, 双方另有约定的除外。

(五) 发卡机构应依法对持卡人的信息承担保密义务, 未经当事人同意不得向任何单位或个人披露, 但法律、法规和规章另有规定, 或者持卡人与发卡机构另有约定的除外。

#### 第二十六条 申请人、持卡人的权利

(一) 牡丹信用卡的所有权属于发卡机构, 持卡人享有按照规定使用牡丹信用卡的权利。

(二) 申请人、持卡人有权知悉牡丹信用卡的功能、使用方法、收费项目及标准、适用利率及有关的计算公式。

(三) 持卡人有权要求发卡机构按约定提供牡丹信用卡服务, 并对服务质量进行监督。

(四) 持卡人有权在规定时间内向发卡机构索取对账单, 或通过发卡机构有关服务渠道了解其账务变动情况。





(五) 持卡人对牡丹信用卡交易和账户情况有疑问的, 有权在规定时间内向发卡机构提出查询或更正要求, 经查询交易确为持卡人所为, 相关费用由持卡人承担。

#### 第二十七条 申请人、持卡人的义务

(一) 申请人应向发卡机构提供真实、有效的资料, 并同意发卡机构可向相关单位或机构提供其有关资料。

(二) 发卡机构按规定调整持卡人信用额度的, 如持卡人不愿调整其信用额度, 应及时以书面或双方认可的其他形式向发卡机构提出, 但仍需清偿已经发生的交易款项、利息及费用。

(三) 持卡人应承担牡丹信用卡(其中, 个人卡含副卡)项下发生的全部债务, 并在发卡机构规定的还款期限偿还欠款。发卡机构可从其账户中扣收因牡丹信用卡(其中, 个人卡含副卡)而发生的全部交易款项、利息及费用。持卡人不得与特约单位或受理单位发生纠纷为由拒绝支付所欠发卡机构的款项, 不得利用牡丹信用卡进行虚假交易等欺诈活动套取资金、积分、奖品或增值服务。

(四) 持卡人应妥善保管牡丹信用卡及其卡片信息、密码、交易凭证和身份证件等, 不得将牡丹信用卡卡片信息、密码等相关信息泄露给他人, 且不得出租或转借牡丹信用卡, 否则应自行承担由此产生的后果或损失。

(五) 持卡人在申请表中所填内容(包括但不限于工作单位、联系方式及地址、身份证件号码)有所变更时, 须立即以书面或双方认可的其他形式通知发卡机构办理资料变更, 否则应自行承担由此产生的后果或损失。持卡人同意发卡机构可通过短信或电子邮件方式向其发送与牡丹信用卡有关的信息, 并保留终止发送的权利。

#### 第六章 附 则

第二十八条 本章程未尽事宜的处理应遵守中华人民共和国相关法律、法规和规章, 以及本章程、领用合约和发卡机构相关业务规定; 在使用联名牡丹信用卡、芯片卡或磁条芯片复合卡或发卡机构电子银行等服务时, 还应遵守该类卡或该类服务相关规定。牡丹信用卡交易还须执行有关信用卡组织或公司的规定。

第二十九条 本章程由发卡机构负责制定和修改。发卡机构如对本章程进行修改, 将通过营业网点或中国工商银行网站进行公告; 修改后的章程自公告满45日即为生效。在公告期内, 持卡人可以选择是否继续使用牡丹信用卡, 持卡人如对章程变更有异议而决定不继续使用牡丹信用卡, 可按照规定办理销户手续。公告期满, 持卡人未办理销户手续的, 视为同意章程的变更。

第三十条 发卡机构以合法方式发布的, 在持卡人用卡期间持续有效的公告





(包括领取牡丹信用卡之前和之后发布的), 均同样适用于持卡人。如该公告与本章程不一致的, 以发布在后的为准。

第三十一条 本章程自2011年12月18日起正式实施, 原《中国工商银行牡丹信用卡章程》同时废止。

## 附件2: 安全用卡须知

### 一、ATM安全操作六个指数

(一) 在ATM上查询、取款、转账或修改密码时, 请留意ATM上是否有多余装置; 输入密码时应尽量遮挡操作手势, 以防不法分子窥视; 被其他人引开注意力时, 应用手捂住插卡口, 防范卡被掉包; 存取款交易应避免遗留现金; 操作结束应及时取回卡片并妥善保管。

(二) 请不要向他人透露您的密码, 也不要将简单的数字排列或本人生日日期设定为密码, 防止密码被盗。

(三) 选择打印ATM交易单据后, 请妥善保管或及时销毁单据。

(四) ATM出现机器吞卡或不吐钞的情况时, 不要轻易离开, 应在原地拨打我行客户服务热线95588求助。

(五) 认真识别银行公告的真伪, 不要相信要求客户将钱转到指定账户的公告, 并尽快将有关信息向银行和公安机关举报。

(六) 警惕银行卡短信诈骗, 收到可疑手机短信时, 应谨慎确认, 如有疑问应拨打95588查询。

### 二、安全刷卡消费的五个须知

(一) 申请到银行卡后, 请在卡的背面签名, 刷卡消费时不要让银行卡离开视



线范围，留意收银员的刷卡次数，避免误刷，多刷带来损失。

(二) 刷卡消费输入密码时，应尽可能遮挡操作，以防不法分子窥视。

(三) 拿到收银员交回的签购单及卡片时，认真核对签购单上的金额是否正确，是否为本人卡片。

(四) 妥善保管交易单据，如发生重复扣款等异常情况，可凭交易单据和对账单及时与我行联系。如已取消刷卡交易改用现金付款，应要求商户撕毁刷卡签购单并保管好现金付款凭据。

(五) 在收到银行卡对账单后请及时核对用卡情况，如有疑问，请及时拨打95588查询。

### 三、安全网上支付六大技巧

(一) 在境内网站进行网上交易时，请尽量使用我行个人客户证书(U盾)；应识别我行官方网站正确网址：<http://www.icbc.com.cn>，不要点击不明链接或电子邮件提供的银行网站地址；要警惕以异常账户活动或银行系统升级等理由，要求您提供银行卡卡号及密码的电子邮件或银行网站，银行在任何情况下都不会通过邮件、短信、电话等方式主动要求客户将资金转入某一指定账户。

(二) 在境外网站进行网上交易前，请先拨打95588申请开通网上交易开关；完成境外交易后，应及时关闭。

(三) 在境外网站进行网上交易时，可通过安全途径开通相关认证服务，我行

VISA卡持卡人，可申请开通威士VBV服务(Visa验证)；MasterCard卡持卡人，可申请开通万事达卡Secure Code(安全认证码)服务。

(四) 不要在网吧等公共上网场所进行网上交易，防范卡号及密码等信息被他人盗取。

(五) 选择信誉好、运营时间长的网站办理银行卡网上支付业务，防范不法网上商户盗取卡号等个人资料，警惕个别不法分子通过即时聊天工具、电子邮件等方式向客户发布虚假的低价商品信息，引诱客户到其指定网页购买商品，并假冒银行在线支付页面，不断提示“口令卡密码输入错误”，让客户多次输入口令卡坐标值，骗取客户网上银行口令卡坐标密码等私密信息。

(六) 保留网上消费记录，以备查询；经常检查银行账户交易明细，发现不明支出款项，应立即联络我行。

### 四、管用个人信用的十项注意(如违反相关条款，可能触犯法律，敬请注意)

(一) 申请信用卡时，不得提供虚假的身份证明或提供虚假的财产状况、收入、职务等资信证明材料；不得违背他人意愿，使用其居民身份证、军官证、士兵证、港澳居民往来内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、护照等身份证明申领信用卡，或者使用伪造、变造的身份证明申领信用卡。

(二) 不要通过非法中介机构办理信用卡或使用非法中介机构提供的虚假身份证明或虚假财产状况、收入、职务等资信证明材料申请信用卡。

(三) 应根据自身经济能力进行信用卡消费，不要申请过多信用卡或超过您所



(三) 发现卡片丢失、被盗等情况，应立即拨打 95588 进行挂失，如卡片丢失、被盗后资金被盗用，应立即向警方报案。

(四) 每月初注意查收上月对账单，如对账单中出现异常交易，请及时联系我行查询。

(五) 积极配合银行进行用卡交易的提醒确认工作，发现异常交易及时查询，并提出拒付，积极协助有关方面进行调查，必要时报请警方处理。主卡持卡人若发现副卡出现异常大额、多笔交易，应及时联系副卡持卡人核实情况，如确认交易异常，请及时联系银行提出止付，并向警方报案。

(六) 应遵守信用卡相关法律、法规及银行相关规定，及时了解警方及银行发布的相关风险提示，正确、合法使用信用卡。

收费标准详阅工行网站 [www.1cdc.com.cn](http://www.1cdc.com.cn)



