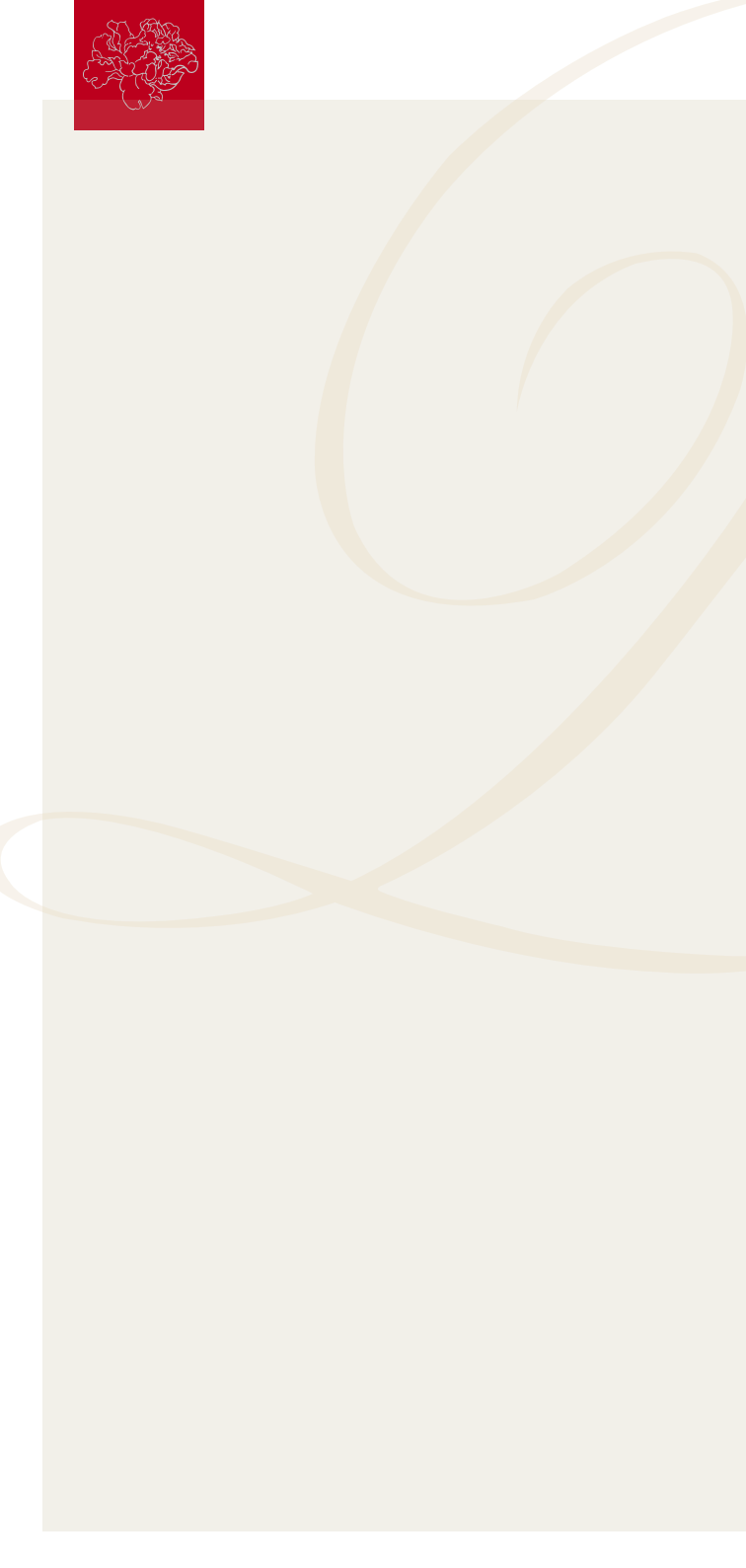


牡丹白金卡
使用指南

Platinum

牡丹白金卡使用指南

第一部分 产品概述篇	1
□ 牡丹白金卡产品简介	1
□ 领卡后注意事项	1
□ 牡丹白金卡的使用	3
□ 牡丹白金卡对账单及利息计算	8
□ 牡丹白金卡的还款	12
第二部分 增值服务篇	17
□ 特享理财金账户贵宾通道服务	17
□ 400-66-95588牡丹白金卡专线客户经理服务	17
□ 专享手续费减免	17
□ 即时生效的临时调额服务	18
□ 白金卡服务绿色通道	18
□ 指定专人代办服务	18
□ 争议账款垫付服务	19
□ 紧急补换卡服务	19
□ 紧急取现服务	20
□ 白金卡挂失及撤销挂失	20
□ 积分兑换年费	21
□ 年终财务报表	21
□ 贵宾版网上银行	21
第三部分 保险服务篇	22
□ 航空意外伤害险	22
□ 旅行不便险	28
第四部分 尊贵服务篇	35
□ VISA白金秘书服务	35
□ 国际SOS服务	37
□ 国内机场贵宾室服务	44
附录1：中国工商银行境外账户	46
附录2：安全用卡须知	48
附录3：VISA白金秘书免费电话列表	52
附录4：机场贵宾室服务指引	53



第一部分 产品概述篇

□ 牡丹白金卡产品简介

牡丹VISA白金卡（以下简称牡丹白金卡）是我行与VISA国际组织合作在中国大陆推出的第一张符合EMV标准的牡丹白金卡。作为国内最高端、最先进的双币贷记卡产品，牡丹白金卡采用EMV芯片和磁条双介质的设计模式，极大提高了产品的安全性。

牡丹白金卡全面承袭了牡丹双币贷记卡的功能优势与产品特点，该产品提供一卡双账户功能（人民币/美元账户），可在境内外通用。在此基础上，专为牡丹白金卡客户量身设计一系列高附加值的服 务，使您享有至尊礼遇。同时，更高的信用额度与授权控制将使您在持卡消费过程中体验前所未有的顺畅感受。

牡丹白金卡尊贵礼遇要项

机场贵宾室服务	享受理财金账户贵宾通道服务
高额航空意外险	贴心的白金秘书服务
全球SOS紧急救援服务	七项服务费用减免
全球特惠商户尊贵礼遇	即时生效的临时调额服务
全球用卡紧急支援服务	争议垫款服务
全年无休的400-66-95588白金卡 专线客户经理服务	指定专人委托代办服务
年终财务报表服务	白金卡服务绿色通道

□ 领卡后注意事项

一、检查

您应收到我行寄送的牡丹白金卡、牡丹白金卡使用指南（产品概述及增值服务篇、尊贵服务篇、保险服务篇）及牡丹白金卡特惠商户手册。



二、核对

当您收到牡丹白金卡后，请您仔细核对如下内容：

牡丹白金卡卡片信息是否正确

姓名、称谓是否正确（姓名以汉语拼音表示。称谓以英文缩写表示，MR.表示先生，MS.表示女士）；

有效期是否正确，卡面上有效期以MM/YY（月/年）标明，如03/14表示有效期至2014年3月底。

以上信息如有错误，请您致电我行24小时白金卡服务热线400-66-95588，我行将及时为您处理。

三、启用

领到卡片后，您可致电我行24小时白金卡服务热线400-66-95588或通过营业网点、网上银行办理卡片启用，之后才能正常用卡。

四、密码

牡丹白金卡的密码是为保证您安全用卡，由您自行设定的6位数字。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，您在我行本、异地ATM机上均可操作。

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。

五、关于副卡

您可以为您具有完全民事行为能力的父母、配偶或子女申请

总共不超过两张的白金卡副卡。副卡和主卡的种类相同，信用额度共享。

牡丹白金卡副卡将享受主卡所有的增值服务及优惠。



六、卡片保管

- 1.请妥善保管卡片，不要将卡片与身份证件、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。
- 2.保护卡片及磁条。避免将卡片置于手机等磁场附近，避免折损卡片或刮坏磁条。

□ 牡丹白金卡的使用

一、消费

1.刷卡消费

您可持牡丹白金卡在国内外有“银联”标识的特约商户刷卡消费，也可持牡丹白金卡在境外有“VISA”标识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B2C网上商户	柜面注册静态密码	是
	柜面注册口令卡	是
	柜面注册U盾	否
境外网上V BV认证商户 (VISA)	自助注册并登录网银后开通VISA购物验证服务 (Verified Visa)	否
其他境外网上商户	通过24小时白金卡服务热线400-66-95588或网上银行开通网上(无卡)交易服务	否

温馨提示：境外网上交易有风险，请您在交易后立即关闭网上交易服务。



3.积分

使用牡丹白金卡每消费1元人民币积1分，每消费1美元积8分，购车、购房、批发、公益、网上购物等交易和其他我行认定不享受积分的交易不累计积分。积分可参加我行积分兑换活动。

◆ 消费注意事项

◎ 特约商户受理牡丹白金卡时，在符合EMV标准的设备上会优先使用芯片来完成交易。如发生终端无法读取数据等情况，也可以通过磁条受理。通过芯片介质受理时，芯片密码与磁条密码相同。

◎ 我行为您提供刷卡消费输密自选服务并可设置输密限额（消费金额大于或等于“输密限额”时需要输入密码）。如果您选择刷卡输密消费方式，在境内商户和境外银联商户消费，且消费金额大于等于消费输密限额时，需要输入密码。为了您的用卡安全，建议选择此种交易方式；如果您未选择刷卡输密消费方式，则无需输入密码。

您可以通过我行营业网点、24小时白金卡服务热线400-66-95588和网上银行办理此项服务。

◎ 如您对使用牡丹白金卡购买的商品不满意而要求退货时，可持牡丹白金卡和消费单据与商户协商办理退货手续，一旦退货成功，我行会主动将这部分款项划回您的账户。

◎ 当您在宾馆、酒店或租车公司等类型商户消费时，商户消费与结算不在同一时间完成。商户会选择使用预授权交易操作，向发卡机构索要授权，并在结账时根据结算金额向持卡人收款（称为预授权确认）。

商户索要授权后，您的信用卡账户会以授权金额为限冻结信用额度或账户资金，预授权有效期为自交易日（对追加预授权金额的，以追加交易日为准）起30天。如果在结算时，您以其他方式支付或取消了该笔授权消费，则应要求商户同步撤销该笔预授权交易。超过预授权有效期的或预授权撤销交易完成后，将自动解除原预授权的信用额度或账户资金冻结。

当您由于某种原因，未能采取当面结账时，商户将在预授权有效期内，且在预授权金额115%的范围内，依据您的消费记录或单据，按实际应结账金额通过发卡机构自动扣收您的交

易款项。

对预授权消费款项结算记账时，原预授权将会自动取消。

◎ 请您妥善保管交易单据并及时与账单核对。如对交易有疑问，请在记账日起60天内向24小时白金卡服务热线400-66-95588或网点提出查询，并请您积极配合我行业务人员进行相关调查。

◎ “No Show”费是指当您预定酒店或租车后，如未能按规定提前取消预约，商户可以按照国际惯例从您的白金卡中扣除每间房一晚的房费或每部车两天的租金作为“No Show”费。为避免以上损失，请您切记以下事项：

(1)在预约过程中被要求提供卡号时，您应意识到该卡号已经起到了预约保证的作用；


(2)预约时应向商户了解取消预约的有关规定（如取消预约的有效时间、方式等）；

(3)解除预约时，不要忘记向商户索取取消代码，以此做为日后处理该类交易争端的有利证据；

(4)切勿随意向他人泄漏您的卡号及密码，防止被他人冒用。

◎ 您在国外持卡购物时，可通过牡丹白金卡办理消费退税。退税有两种方式：一是现场退税，即交易价格已经剔除消费税；二是事后退税，即交易价格包含消费税，交易后商户再退还。

购物时商户会提供一个印有商户地址的信封和一式三联退税单。您需在退税单上签名并留下您的牡丹白金卡卡号及相关信息。退税单由商户保留一联，您保留一联，剩余一联您需在离境出海关时加盖海关公章后寄回给商户，商户凭此为您办理退税款。

如您在带有“Global Refund ”标志的商户消费，可凭加盖该国海关图章的退税支票回国后在我行指定网点（目前北京及上海分行指定网点提供本项服务）获得退税款。

温馨提示：如您已办理现场退税，也需及时邮寄加盖海关公章的退税单，否则商户将事后在您的牡丹白金卡中追扣消费税。请您在国外消费时注意有关规定以保护您的合法权益。

◎ 境外商户将您要缴付的款项即时转换为您的本地货币计算，




称为“动态外币兑换”，表示由商户直接换算外币，而非由国际组织处理。购物时能得知以本币计算的价格，可能会更为方便，但您必须明白，商户也可能会就这项服务收取额外费用。国际组织规定商户必须为顾客提供选择，让您以当地货币付账，以免缴付商户收取的额外费用。国际组织也规定若商户提供“动态外币兑换”服务，必须告知顾客适用的兑换率，并说明其中是否加收服务费。

- ◎ 安全验证码（CVV2）是在白金卡背面的签名栏上，紧跟在卡号后的3位数字，用于安全管理。当您使用白金卡进行非联机交易或进行电视、电话、网上购物等特殊交易时，特约商户会以安全验证码来核实您的身份。

二、取现

1. 境内取现

1) 境内ATM取现

您可以凭牡丹白金卡和卡片密码在我行或有“银联” 标识的ATM上提取人民币

2) 境内网点取现


您可持牡丹白金卡凭有效身份证件或密码在我行营业网点办理人民币取现。不可透支提取外币，提取卡内外币存款需在我行开办外币业务的营业网点办理。

3) 境内取现注意事项

- ◎ 在ATM上取现每天最多5次，累计金额不超过5000元。
- ◎ 牡丹白金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元人民币。
- ◎ 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。
- ◎ 在境内本异地我行营业网点或ATM上取现，一律免收手续费。
- ◎ 在他行ATM上取现，需另外支付跨行取现手续费。银行将从您的账户中自动扣收这部分款项（具体费率参见牡丹卡业务收费标准）。

2. 境外取现

1) 境外ATM取现

您持牡丹白金卡，可在泰国、新西兰、美国、意大利、俄罗斯等多个国家或地区（详情咨询24小时白金卡服务热线400-66-95588）具有“银联”标识的ATM上提取当地货币，以人民币结算不加收外汇兑换手续费，但系统会按标准扣收人民币账户/卡跨境ATM取现手续费（具体费率参见牡丹卡业务收费标准）。

您持牡丹白金卡可在境外有“VISA”“PLUS”标识的ATM上提取当地货币，境外取现收取异地取现费、外汇兑换手续费并须遵循ATM所属行的相关取现规定（具体费率参见牡丹卡业务收费标准）。

2) 境外网点取现

您持牡丹白金卡可在境外有“VISA”、“PLUS”标识的银行网点提取当地货币，这种交易的结算方式与在境外ATM取现相同，我行也收取相同的费用。若当地银行有其他规定请遵照执行。

3) 境外取现注意事项

- ◎ 当您持牡丹白金卡在香港、澳门地区取现时参照境外标准收费。
- ◎ 牡丹白金卡在境外有“银联”标识的ATM取现时，每天累计取现金额不超过等值5000元人民币。
- ◎ 使用信用额度取现不享受免息还款期待遇，需按规定支付利息。
- ◎ 牡丹白金卡在境外有“VISA”、“PLUS”标识的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。
- ◎ 非银联境外交易以您牡丹白金卡的指定外币结算，当支取的货币与卡片的结算货币不同时，须按当日外汇牌价作货币兑换。

温馨提示：牡丹白金卡外币账户币种取现或消费后，由于清算时汇率变动产生的汇兑损失由客户自行承担。



◆ 取现常见问题解答

◎ 卡片被吞

当您在ATM每次交易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所属行领回卡片。

在境外，请立即到ATM所属行寻求帮助。

◎ 扣账未吐钞

如您发现ATM已扣账但未吐钞，请立即与ATM所属行联系，或直接致电24小时白金卡服务热线400-66-95588进行查询处理。

三、网上银行及电话银行服务

您可登录www.icbc.com.cn自助办理网上银行注册、查询账户交易明细、网上银行密码重置等业务；您可致电24小时白金卡服务热线400-66-95588依照语音提示注册电话银行，办理卡片启用、挂失、账务查询等业务。

四、分期付款

您使用牡丹白金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600元、美元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、24小时白金卡服务热线400-66-95588、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）。

□ 牡丹白金卡对账单及利息计算

一、名词释义

1. 信用额度

指发卡机构根据您的资信状况等为您核定、在卡片有效期内可循

环使用的最高授信限额。

2. 可用额度

指您当前实际可使用的额度，包括可取现额度和可消费额度。

3. 透支

指您使用发卡机构为您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。

4. 银行记账日

指发卡机构根据您发生的交易将交易款项记入您牡丹白金卡账户，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）、利息等记入您牡丹白金卡账户的日期。

5. 对账单日

指发卡机构定期对您的交易款项、费用等进行汇总，结计利息，计算出您应还款的日期。

6. 还款日

指您向发卡机构偿还欠款的银行记账日期。

7. 到期还款日

指发卡机构规定的您应该偿还全部应付款项或最低还款额的最后日期。

8. 免息还款期

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。

9. 全部应付款项

指截至当前对账单日，累计发卡机构已经记账但未偿还的交易款项，以及利息、费用等的总和。

10. 最低还款额

指发卡机构规定的在到期还款日（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。

11. 还款顺序

即上期账单中的“本期余额”。

◎ 本期收入合计

即本期账单交易明细栏中“收入金额”汇总数，如您本期存入的各笔金额、商户退款、调账金额等。

◎ 本期支出合计

即本期账单交易明细栏中“支出金额”汇总数，如您本期消费或取现金额、异地或跨行取现手续费、透支利息、滞纳金、超限费、调账金额等。

◎ 本期余额

即本期存款余额或本期欠款，计算方式为：本期余额=本期收入合计-本期支出合计+上期存款余额（或-上期欠款余额）。

2. 交易明细栏

交易明细栏列示各笔交易的相关信息，包括交易日、记账日、卡号、交易类型、商户名称/城市、交易金额/币种、记账金额和币种，您可以结合这些信息逐笔对账。

3. 积分栏

积分栏列示综合积分余额、特定活动积分余额、信用卡积分余额以及联名积分余额等信息。积分可参加我行积分兑换活动。

4. 客户通知栏

在此栏中，我们会将促销商户信息、积分兑换提示、逾期信息提示和永久额度提升提示等最新使用信息通知您，敬请留意。

三、牡丹白金卡的利息计算

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，仍可享受免息还款期。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。如：

陈先生4月初收到对账单，打印对账单日为4月1日，到期还款日



为4月25日，欠款余额为1000元，最低还款额为100元，陈先生的上次对账单余额为0，从上次对账单日到本次对账单日期间陈先生只消费1笔——3月31日，金额为1000元。不同还款情况下，陈先生的透支利息分别为：

* 若陈先生于4月25日前，全额还款1000元，则在5月份收到的对账单中透支利息为0。

* 若陈先生于4月25日前，比如在4月20日只偿还了最低还款额100元，则5月份对账单中的透支利息为13.95元。

透支利息： $(1000-100)$ 元 $\times 0.05\%$ $\times 31$ 天（3月31日—4月30日）=13.95元

* 如果陈先生在到期还款日前所还金额低于最低还款额（例如还款为0），则除了支付利息外还要支付滞纳金，滞纳金为最低还款额未还部分的5%。5月份对账单中透支利息为15.5元，滞纳金为5元。

透支利息： 1000 元 $\times 0.05\%$ $\times 31$ 天（3月31日—4月30日）=15.5元。

滞纳金： $100 \times 5\% = 5$ 元。

请您妥善保存对账单。如果对账单未及时收到，您可致电24小时白金卡服务热线400-66-95588要求补寄。我行将为您免费提供补打及邮寄对账单服务。

□ 牡丹白金卡的还款

牡丹白金卡分为人民币账户和外币账户，如果您使用了人民币信用额度，则需要还人民币，如果使用了外币信用额度，可用外币还款，也可按规定以人民币购汇还款。

一、人民币欠款偿还方式

1. 自动还款

您可通过我行发卡机构、指定网点、网上银行或电话银行办理自动还款注册、修改和注销，每月到期还款日前我行将按约定日期自动从指定账户扣款为您还款。

温馨提示：转出账户与转入账户不要求为同一人。自动还款成功注册后，人民币自动还款在月初至当月自动扣款日前一日注册的

当月生效，自动扣款日以后注册的下月起生效。

2. 如果您开通电话银行，还可通过电话银行转账还款。

3. 网上银行转账还款

如您是我行个人网上银行客户（灵通卡/准贷记卡/贷记卡/理财金客户），还可以通过网上银行的转账功能还款，即您将资金从以上卡种的基本账户转入牡丹白金卡账户，就可偿还人民币欠款。

4. 柜面、ATM存款或转账还款

如在柜面存款的，您还可委托他人凭卡号无卡存款。本、异地存款不收取存款手续费。柜面大额存款（五万元（含）以上）须出示本人及代办人身份证件。

5. 从他行汇款还款

填写汇款单据时，“收款单位全称”填写“持卡人姓名”，“收款单位账号”填写“白金卡卡号”，“开户银行”填写“中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心”，“备注/附言”处注明牡丹白金卡还款。如汇出行要求提供收款行行号，则请客户将我行行号“102100005001”告知汇出银行。

二、外币欠款偿还方式

1. 在工商银行办理外币业务的网点存入外币现钞还款。

如您存入其他现钞，按当日牌价折算成美元入账。

2. 从您开立在我行或境内其它银行的外汇账户汇款归还

从我行的外汇账户汇款。填写汇款单据时，“收款单位全称”填写您的姓名，“收款单位账号”填写您的卡号，“开户银行”填写“中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心”，“备注栏”注明“牡丹白金卡还款”。汇出账户户名和收款卡户名必须一致。

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”栏填写“010655080230XX”，“XX”表示两位的币种代码，美元为14，港币为13，日元为27，英镑为12，欧元为38，澳大利亚元为29，加拿大元为28。“开户银行”填写“中国银行北京分行营业部”，“备注栏”注明“牡丹白金卡还款”及您的姓名和16位卡号。汇出账户户名和收款卡户名必须一致。



3. 用人民币购汇还款

您使用牡丹白金卡外币账户消费或提取现金而产生的外币欠款，除国家法律禁止的交易外，都可以使用人民币购汇偿还。我行为您提供多种购汇还款途径，您可根据情况自主选择还款方式。

电话购汇还款。您可以致电24小时白金卡服务热线400-66-95588，委托我行代理购汇。

柜面购汇还款。您可到我行开办外汇买卖业务的营业网点，通过本地灵通卡、贷记卡、准贷记卡、双币贷记卡人民币账户、国际借记卡人民币账户等我行个人结算账户办理购汇还款。

网上银行购汇还款。您可通过我行网上银行进行人民币购汇还款业务。

温馨提示：购汇金额不得超过白金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。

4. 自动还款

您可通过我行发卡机构、指定网点、网上银行或电话银行办理自动还款注册、修改和注销，每月到期还款日前我行将按约定日期自动从指定账户扣款为您还款。

温馨提示：自动还款支持外币自动偿还外币（同一币种）及人民币自动购汇还款。同时，转出账户与转入账户不要求为同一人。自动还款成功注册后，人民币购汇还外币的自动还款在月初至当月自动扣款日前一日注册的当月生效，自动扣款日以后注册的下月起生效。

5. 从境外还款

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。例如：从法国以美元汇款方式还款，可选择美国大通银行作为代理行（美国大通银行也是牡丹卡中心的开户银行），按如下内容填写汇款申请书：

1/57A	Beneficiary' s Banker Name & Address:/收款人开户行的名称和地址	JPMORGAN CHASE BANK NEW YORK, NY
2/59	Beneficiary' s A/C NO:/收款人的账户代码	0011383395
3/59	Beneficiary' s Name & Address:/收款人的名称和地址	Industrial and Commercial Bank of China , Card Center. Head Office No.121(C)Xuanwumen Xi Ave. Xi Cheng District, Beijing,China
4/70	Details of Payment:/汇款详细资料	Platinum Credit Card Deposit/牡丹白金卡存款 XXXX XXXX XXXX XXXX(您的16位卡号) Name(您的拼音或英文姓名)

如果汇款币种是港币，汇款申请书中1/57A内容改为“ICBC (ASIA) LTD. 122-126 QUEEN'S ROAD, CENTRAL HONGKONG,POB 872, HK”。2/59内容改为“0119000173”。

如果汇款币种是美元和港币以外的其他币种，如在澳大利亚以澳大利亚元汇款方式还款，可选择澳大利亚国民银行作为代理行，按如下内容填写汇款申请书：



1/56A	Correspondent of Beneficiary' s Banker Name & Address /收款行代理行的名称和地址	National Australia Bank 500 Bourke Street Floor 24, Melbourne 3000, POB84A, Melbourne 3001 SWIFT CODE:NATAAU33033
2/57	Beneficiary Banker' s A/C NO: /收款人开户行在其代理行账号	1803008028500
3/57A	Beneficiary' s Banker Name & Address: /收款人开户行名称和地址	Industrial and Commercial Bank of China ,Head Office 15 Cuiwi Road ,Haidian District Beijing ,China 100036 SWIFT CODE:ICBKCNBJ
4/59	Beneficiary' s A/C NO: /收款人账号	ICBKICC,AUDVOST1
5/59	Beneficiary' s Name & Address: /收款人名称和地址	Industrial and Commercial Bank of China , Card Center No.121(C)Xuanwumen Xi Ave. Xi Cheng District, Beijing,China
6/70	Details of Payment: /汇款详细资料	Platinum Credit Card Deposit/牡丹白金卡存款 XXXX XXXX XXXX XXXX(您的16位卡号) Name(您的拼音或英文姓名)

汇款到账后，按当日外汇牌价折成美元现汇入账。中国工商银行境外代理行账户一览表附后，注意选择不同代理行汇款时，上面汇款申请内容中1、2改为表中相应Banks/Address及Account No的内容。

第二部分 增值服务

牡丹白金卡在保障您完全享有我行原有其他信用卡服务水平的基础上，更通过一系列的基础服务提升举措，使您尽享白金卡卓越品质。

□ 特享理财金账户贵宾通道服务

当您持牡丹白金卡到我行各营业网点办理业务时，可享受等同于我行理财金账户的优质服务或理财金贵宾室服务。

□ 400-66-95588牡丹白金卡专线客户经理服务

我行为牡丹白金卡客户特别增设了白金卡贵宾服务专线，您只需致电400-66-95588，按语音提示输入您的白金卡卡号，即可获得由专业的白金卡客户经理为您提供的优质服务。

□ 专享手续费减免

作为我行白金卡客户，您在使用白金卡办理相关业务时，将会享受我行专为您提供的七项手续费减免服务，使您在日常用卡中也能尽显白金卡客户特有的尊崇地位。费用减免项目包括：

- 一、挂失手续费
- 二、境内异地取现
- 三、境内异地存款
- 四、调单手续费
- 五、补制账单费
- 六、信函手续费
- 七、开具证明手续费



□ 即时生效的临时调额服务

牡丹白金卡主卡客户可致电24小时白金卡服务热线400-66-95588申请临时调额服务，若您的牡丹白金卡账户状态正常且无不良信用记录，额度调高金额在2万人民币或等值外币以内的，我行将即时对您的临时调额申请进行处理，并及时通知您最终审批结果。

□ 白金卡服务绿色通道

对于您使用牡丹白金卡涉及的各项业务，均可通过我行专设的牡丹白金卡服务绿色通道办理，以提高服务效率与质量。保证您的正常用卡。

对于无法即时解决的问题，我行均将在最短的时间内向您作呼出答复。

□ 指定专人代办服务

我行专为牡丹白金卡客户推出了指定专人代办相关业务的特别服务。代办业务范围包括：

一、预约换卡

二、还款提醒

三、购汇还款业务

四、信用额度调整

五、账务查询

六、补打对账单

七、积分兑换

八、电话挂失

白金卡客户可通过指定一个亲属或秘书作为其上述业务的专属代办人。

当您指定业务代办人并签署《代办业务委托书》后，在您所选择的上述业务范围内，凡是您的指定代办人提出的业务请求，我行均视同为您本人提供服务，使您不再为用卡过程中的琐碎事务而烦心。

特别提示：以上服务的申请和办理须致电24小时白金卡服务热线400-66-95588，签署并回邮《代办业务委托书》。邮寄地点：北京西城区宣武门西大街丙121号重点客户服务科收，邮编100031。

□ 争议账款垫付服务

当您在使用白金卡的过程中，对交易和账户情况有疑问的，应自交易日起60天内向我行进行查询，并按规定签署《争议扣款承诺书》，我行在为您进行拒付调单处理时，将首先把该交易的争议款项划回您的白金卡账户，以保证您的正常用卡。

我行将根据最终调单拒付结果所认定的责任归属来判断该笔账款的损失应由谁承担。如果最终认定该笔损失与白金卡持卡人无关，则本次拒付调单业务不会对您的用卡造成任何影响；如果最终认定该笔损失应由持卡人承担，则我行将直接从您的白金卡账户或在我行开立的任何其它账户中扣收。

您可通过致电24小时白金卡服务热线400-66-95588申请此项服务。

温馨提示：为切实保护您的权益，请您妥善保管使用牡丹白金卡的交易凭据。

□ 紧急补换卡服务

我行为牡丹白金卡客户提供境内外的紧急补换卡服务。当您使用牡丹白金卡因卡片遗失或损坏而有紧急用卡需要时均可申请办理紧急补换卡服务。

◆ 境内紧急补换卡

当您在境内因牡丹白金卡遗失或损坏而急需用卡时，您可以通过致电24小时白金卡服务热线400-66-95588申请紧急补换卡。如



果因为挂失而申请本业务的，需先进行挂失处理。

同时，为保证您能及时收到新卡，您需向客服人员提供您的正确地址。我行在为您制作新卡后将免费为您邮寄。

温馨提示：境内的紧急补换卡业务将不收取您任何费用。

◆ 境外紧急补换卡

当您在境外因牡丹白金卡挂失或卡损而又急需用卡时，您可以通过致电VISA白金秘书免费电话申请紧急补换卡服务。

您在申请办理境外紧急补换卡业务时，需提供您的姓名、原白金卡卡号、证件号码、账单地址、目前所在地址及联系电话（该电话需能联络到您本人）。

我行在收到国际组织传真后，如果您账户状态正常，将为您提供紧急补换卡服务。您的紧急补换卡有效期只有一个月，并且不能在ATM使用。当您返回境内时，请您联系400-66-95588白金卡专线客户经理，我们将为您免费邮寄新的白金卡。

□ 紧急取现服务

如果您在使用牡丹白金卡过程中因卡片损坏或挂失而又有紧急用款需要的，我行将为您提供境内外的紧急取现服务。

在牡丹白金卡可用额度之内，您可享受最高10,000元人民币或1,000美元（等值外币）的紧急取现额度。

您在境内外办理紧急取现业务时，我行将免收您的任何手续费。

□ 白金卡挂失及撤销挂失

为保证您的资金安全，通过中国工商银行网上银行、电话银行等电子银行或到中国工商银行营业网点办理挂失，挂失手续办妥，挂失即生效，您将不再承担白金卡遗失造成的风险。

同时，若您挂失后又找到您的牡丹白金卡，我行提供了更为灵活的撤销挂失服务。无论您在境内还是境外，如果您因故无法到柜面办理撤销挂失的，可由您本人通过致电24小时白金卡服务热线400-66-95588办理撤销挂失手续。在办理撤销挂失手续时，您

须将清晰的白金卡正反面复印件、办卡时使用的身份证件复印件和撤销挂失申请说明通过传真的方式提供给24小时白金卡服务热线400-66-95588。

□ 积分兑换年费

当您使用牡丹白金卡消费，积分累计达到160,000分的可兑换白金卡主卡一年年费；积分达到80,000分的可兑换白金卡副卡一年年费。积分一次可兑换多年年费。

□ 年终财务报表

为向牡丹白金卡客户提供更好的理财服务，我行将每年为牡丹白金卡持卡人提供一份白金卡年终财务报表，从消费种类、取现、利息支出等不同侧面对客户上一年度的白金卡使用情况提供多维度的综合描述，便于您投资理财。

□ 贵宾版网上银行

您可通过我行网站（<https://vip.icbc.com.cn>）登录贵宾版网上银行办理牡丹白金卡业务。贵宾版网上银行为您提供“专属界面”、“专享通道”、“专享优惠”、“专属产品”、“专属服务”五专服务。其中，“专属产品”是针对贵宾客户单独发行理财产品，只有贵宾客户才有资格购买。“专属服务”是我行特组织专业团队为您提供在线服务，您在贵宾网银任意页面点击在线服务，即可与客户经理在线进行文字交流。



第三部分 保险服务篇

牡丹白金卡为您提供一系列专属的保险服务，全方位保障您的权益与安全，让您安心享受旅行的乐趣，实现无忧旅程。

□ 航空意外伤害险

牡丹白金卡客户无须事先办理任何手续，便可获得我行为您投保的高额航空意外伤害险。

一、投保方式

无须事先办理任何手续，当您成功申请牡丹白金卡之时，即视同您已接受本行的赠送，便可免费获得本行为您送出的高额航空意外伤害险。

二、被保险人

中国工商银行股份有限公司牡丹白金卡客户为被保险人，主、副卡客户均同等享受本服务。

三、保险责任有效期限

在客户（即被保险人）乘坐民航客机期间，自被保险人到达机场通过安全检查时始，至被保险人抵达目的地走出所乘航班班机的舱门时止。

四、保险金额

主、副卡均为人民币400万元。

五、保险费用

本项保险是中国工商银行股份有限公司为客户提供的一项服务，保费由我行支付给保险公司，您无需另行付费。

六、保险期间

本项保险自我行系统产生相应的牡丹白金卡卡次日的零时起至次年对应日的零时止，有效期为一年。保险期间届满后，如中国工商银行股份有限公司、客户及保险公司之间均无异议，本保险将自动展期一年，并可多次展期。

被保险人所购机票上载明的出发时间在保险期间之内，但航班延误发生在或延续至保险期间结束之后的，则航班延误保险部分的保险责任继续有效，但仅限于该次飞机航班。如果被保险人还要搭乘后续航班的，保险人不再承担责任。

七、保险人

华泰财产保险股份有限公司北京分公司。

八、保险内容

以下保险内容中的商业客运大众交通工具仅限于飞机。

1. 保险责任

1) 意外身故保险金

被保险人持有效客票乘坐商业客运大众交通工具期间遭受意外伤害事故，并自事故发生之日起一百八十日内因该次意外伤害事故直接导致身故的，保险人按保险单或保险凭证中列明的每人保险金额给付身故保险金，对该被保险人的保险责任终止。

被保险人身故前已按照本条第二款领取意外伤残保险金的，意外身故保险金为保险单或保险凭证中对应每人保险金额扣除已给付意外伤残保险金后的金额。

2) 意外伤残保险金

被保险人持有效客票乘坐商业客运大众交通工具期间遭受意外伤害事故，并自事故发生之日起一百八十日内因该次意外伤害事故直接导致本合同所附“残疾程度与给付比例表”所列残疾程度之一者，保险人按表中所列给付比例乘以保险单或保险凭证中列明的每人保险金额给付伤残保险金。如治疗仍未结束的，按自事故发生之日起第一百八十日的身体情况进行伤残鉴定，并据此给付伤残保险金。



被保险人因同一次意外伤害事故造成“残疾程度与给付比例表”所列残疾程度两项以上者，保险人给付各该项伤残保险金之和。但不同残疾项目属于同一手或同一足时，仅给付一项伤残保险金，若残疾项目所属残疾等级不同时，给付较严重项目的伤残保险金。

该次意外伤害事故导致的残疾合并以往因意外伤害事故所致残疾，可领较严重项目伤残保险金者，按较严重残疾项目标准给付保险金，但以往伤残保险金（投保前被保险人已患或因责任免除事项所致“残疾程度与给付比例表”所列的残疾所对应的伤残保险金或保险人已给付的意外伤害事故伤残保险金均为以往伤残保险金）应予以扣除。

3) 保险人对被保险人所负给付保险金的责任以保险单或保险凭证所载的保险金额为限，一次或累计给付的保险金达到保险金额时，本保险合同对被保险人的保险责任终止。

4) 被保险人持有效客票乘坐商业客运大众交通工具期间遭受意外伤害事故并进行治疗，保险人就其事故发生之日起一百八十日内实际支出的、符合当地社会医疗保险主管部门规定的合理必要的医疗费用超过人民币100元部分在保险金额限额内（主险保险金额的10%的限额内）给付意外伤害医疗保险金。

被保险人须在县级或县级以上医院或保险人认可的医疗机构进行治疗。意外伤害急救不受此限，但经急救情况稳定后，须转入规定级别或保险人认可的医疗机构治疗。

保险事故发生时，被保险人支出的医疗费已部分得到社会医疗保险管理部门、其他保险单或其他途径给付的，保险人可根据医疗费凭证复印件及社会医疗保险管理部门或其他保险单的承保公司或有关单位出具的相关报销或给付金额证明，在意外伤害医疗保险金额的限额内承担剩余部分的赔付责任。

2. 责任免除

1) 因下列情形之一，直接或间接造成被保险人身故或伤残的，保险人不承担给付保险金责任：

- (1) 投保人、受益人故意杀害、伤害被保险人；
- (2) 被保险人犯罪或拒捕、自杀或故意自伤；
- (3) 因受酒精、毒品、管制药品的影响；

- (4) 被保险人因精神错乱或失常而导致的意外；
- (5) 被保险人未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物；
- (6) 被保险人受细菌、病毒或寄生虫感染（但因受伤以致伤口脓肿者除外），或被保险人中暑；
- (7) 被保险人因意外事故、自然灾害以外的原因失踪而被法院宣布死亡的；
- (8) 被保险人或承运人违反有关安全乘坐或安全承运的规章制度；
- (9) 原子核或核能爆炸、辐射或污染。

上述原因导致被保险人身故的，保险人对该被保险人保险责任终止，并退还该被保险人的未到期保险费。

2) 在下列情形下或期间内，被保险人遭受意外伤害事故，直接或间接导致被保险人身故或伤残的，保险人不承担给付保险金责任：

- (1) 被保险人殴斗、醉酒、服用、吸食或注射毒品；
- (2) 非法搭乘交通工具或搭乘未向当地相关政府部门登记许可的交通工具；
- (3) 被保险人中途离开所乘交通工具至重新登上该交通工具期间；
- (4) 被保险人妊娠、流产、分娩期间；
- (5) 被保险人患艾滋病（AIDS）或感染艾滋病病毒（HIV呈阳性）期间；
- (6) 战争（无论宣战与否）、内战、军事行动、恐怖活动、暴乱或其他类似的武装叛乱期间。

上述情形下或期间内，被保险人身故的，保险人对该被保险人保险责任终止，并退还该被保险人的未到期保险费。

3) 因下列情形之一，直接或间接导致被保险人发生医疗费用支出的，保险人不承担赔偿责任：

- (1) 主险合同约定的责任免除事由；
- (2) 被保险人身患疾病所支付的医疗费用；
- (3) 用于矫形、整容、美容、心理咨询、器官移植，或修复、安装及购买残疾用具（如轮椅、假肢、助听器、假眼、配镜等）的费用；



- (4) 被保险人健康体检、疗养、康复治疗、妊娠、流产及分娩等费用；
- (5) 被保险人发生的交通费、食宿费、生活补助费、误工补贴费、护理费；
- (6) 当地基本医疗保险支付范围之外的药品、检查、治疗、材料等费用。

3. 保险事故通知

投保人、被保险人或受益人应于知道或应当知道保险事故的发生之日起十五日内通知保险人，否则投保人、被保险人或受益人应承担通知迟延致使保险人因此而增加的勘查、调查等项费用。投保人、被保险人或受益人通知迟延致使必要的证据丧失或事故原因、性质无法认定时应承担相应的责任。但上述两项约定，不包括因不可抗力而导致的迟延。

4. 保险金的申请

在保险责任期间内，被保险人发生保险责任范围内的保险事故，被保险人或其受益人、继承人可以携带有关的证明文件向保险公司申请领取保险金。

1) 意外身故保险金的申请

由受益人作为索赔申请人填写保险金给付申请书，并提供下列证明文件、资料向保险人申请给付保险金：

- (1) 受益人户籍证明或身份证明；
- (2) 公安部门或保险人认可的医疗机构出具的被保险人死亡证明书；
- (3) 公安、交通等有关部门出具的意外伤害事故证明；
- (4) 如被保险人为宣告死亡，受益人须提供人民法院出具的宣告死亡证明文件；
- (5) 被保险入户籍注销证明；
- (6) 其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

2) 伤残保险金的申请

由被保险人作为索赔申请人填写保险金给付申请书，并提供下列

证明文件、资料向保险人申请给付保险金：

- (1) 被保险人户籍证明或身份证明；
- (2) 公安、航空等有关部门出具的意外伤害事故证明；
- (3) 保险人认可的伤残鉴定机构出具的被保险人残疾程度鉴定书；
- (4) 其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

九、赔付方式

保险公司在理赔时效内将保险金转入受益人指定账户。

十、名词解释

意外伤害：指外来的、突然的、非本意的、非疾病的使被保险人身体受到剧烈伤害的客观事件，并以此客观事件为直接且单独原因导致被保险人身体蒙受伤害或身故。

受益人：指享有保险金请求权的人。

意外身故保险金受益人为被保险人的第一顺序法定继承人（但被保险人的遗嘱中另有意思的除外）。如被保险人有异议，可直接到华泰财产保险股份有限公司办理身故保险金受益人变更手续。

中国工商银行不受理变更受益人的委托事宜。

意外残疾保险金的受益人为被保险人本人，保险公司不受理其他指定或变更。

不可抗力：指不能预见、不能避免且不能克服的客观事实。

自然灾害：是指雷击、飓风、台风、龙卷风、风暴、暴雨、洪水、冻灾、冰雹、地崩、山崩、雪崩、火山爆发、地面突然下沉下陷以及其他人力不可抗拒的破坏力强大的自然现象，但不包括地震、海啸。

十一、服务电话

华泰保险公司全国报案咨询电话95509。



十二、附加说明

1. 有关保险条款未尽事宜，以华泰财产保险股份有限公司向中国保监会报备的《交通工具意外伤害保险条款》为准。对于涉及航空意外险的任何咨询、投诉、报案、理赔等事项均由华泰财产保险股份有限公司北京分公司负责处理。您因航空意外险所产生的任何纠纷均与我行无关，您须直接与华泰财产保险股份有限公司北京分公司协商解决。
2. 您可通过我行网站（www.icbc.com.cn）查看华泰财产保险股份有限公司向中国保监会报备的《交通工具意外伤害保险条款》。
3. 若您的牡丹白金卡注销或被我行取消用卡资格的，则从牡丹白金卡正式销户或取消用卡资格之日起，您将不再享受我行提供的以上保险服务。
4. 中国工商银行股份有限公司保留此项免费保险服务的解释权。华泰财产保险股份有限公司北京分公司保留涉及保险业务的专用名词的解释权。

旅行不便险

牡丹白金卡客户在用卡（含通过各种渠道和机具用卡消费行为，下同）为其本人支付全额商业客运大众交通工具的票款或不低于80%的旅行团费的票款时，可以获得我行赠送的旅行不便险。

本旅行不便险包括航班延误保险、行李延误保险、行李遗失保险三部分。

一、投保方式

只要您使用牡丹白金卡支付您本人的：

1. 全额飞机票款；
2. 不低于80%的旅行团费。

无须事先办理任何手续，便可免费获得本行为您送出的旅行不便险。

二、被保险人

中国工商银行股份有限公司牡丹白金卡客户为被保险人，主、副卡客户均同等享受本服务。

三、保险金额

航班延误（6小时以上）：

境内500元/次，境外1000元/次，全年累计5000元/年；

行李延误（6小时以上）：

境内200元/次，境外500元/次，全年累计1000元/年；

行李丢失（24小时以上）：

境内500元/次，境外1000元/次，全年累计5000元/年。

四、保险费用

本项保险是中国工商银行股份有限公司为牡丹白金卡客户提供的一项服务，保费由我行支付给保险公司，您无需另行付费。

五、保险期间

本项保险自我行系统产生相应的牡丹白金卡卡号次日的零时起至次年对应日的零时止，有效期为一年。保险期满后，如中国工商银行股份有限公司、客户及保险公司之间均无异议，本保险将自动展期一年，并可多次展期。

被保险人所购机票上载明的出发时间在保险期间之内，但航班延误发生在或延续至保险期间结束之后的，则航班延误保险部分的保险责任继续有效，但仅限于该次飞机航班。如果被保险人还要搭乘后续航班的，保险人不再承担责任。

被保险人所购机票上载明的出发时间和被保险人抵达目的地的时间均在保险期间之内，但行李延误、行李丢失保险事故发生在或延续至保险期间结束之后的，则保险期间自动延长48小时。

六、保险人

华泰财产保险股份有限公司北京分公司。



七、保险内容

1. 保险责任

1) 航班延误保险责任

被保险人已定妥座位的航班，由于发生下列事故之一造成预定的航班延误事故超过六小时（含，下同）者，保险人按约定给付保险金：

- (1) 被保险人已定妥座位的航班被航空公司取消，且航空公司在同一机场无法安排其他航班供被保险人搭乘；
- (2) 航空公司因超额定位致使被保险人无法登上其已定妥的座位的航班，且航空公司在同一机场无法安排其他航班供被保险人搭乘。

2) 行李延误保险责任

被保险人搭乘航班抵达目的地机场六小时以上（含，下同），仍未能领到其登机前已登记托运的行李，保险人按约定给付保险金。

3) 行李遗失保险责任

被保险人搭乘航班抵达目的地机场二十四小时以上（含，下同），仍未能领到其登机前已登记托运的行李，则视为行李遗失。保险人对被保险人到达目的地二十四小时后至九十六小时内或领回行李前（以较早者为准）所支付的下列合理且必要的费用，按照被保险人的实际支出，在相应保险金额限额内负责赔偿：

- (1) 被保险人因紧急需要而购买衣物及其他日用必需品的费用；
- (2) 为领取行李直接往返于机场及住宿地点间发生的交通费用。

2. 责任免除

1) 航班延误保险责任免除

由于下列原因直接或间接导致被保险人已定妥的航班延误，保险人不承担给付保险金责任：

- (1) 战争（不论宣战与否）、内战、军事行动、暴动，其他类似的武装叛乱、恐怖活动；
- (2) 被保险人非以缴费乘客身份搭乘航班；
- (3) 国家机关的执法或司法行为；
- (4) 被保险人搭乘航班所属的航空公司破产或倒闭；

(5) 被保险人故意制造保险事故行为，隐瞒、欺诈行为或其它非法行为；

(6) 原子能或核能装置导致的爆炸、辐射或污染。

2) 行李延误保险责任免除

由于下列原因直接或间接导致托运行李延误事故，保险人不承担给付保险金责任：

(1) 战争（不论宣战与否）、内战、军事行动、暴动，其他类似的武装叛乱、恐怖活动；

(2) 被保险人非以缴费乘客身份搭乘航班；

(3) 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；

(4) 被保险人非托运的行李或将托运行李置留在航空公司或航空公司的代理人处；

(5) 被保险人搭乘的航班所属航空公司破产或倒闭；

(6) 被保险人故意制造保险事故行为，隐瞒、欺诈行为或其它非法行为；

(7) 被保险人未能及时向目的地的机场或航空公司通知托运行李延误情况并取得机场或航空公司出具的有关行李延误的证明文件；

(8) 被保险人返回原出发地的机场时发生的行李延误；

(9) 原子能或核能装置导致的爆炸、辐射或污染。

3) 行李遗失责任免除

由于下列原因直接或间接导致托运行李遗失事故造成被保险人额外费用支出的，保险人不承担赔偿责任：

(1) 战争（不论宣战与否）、内战、军事行动、暴动，其他类似的武装叛乱、恐怖活动；

(2) 被保险人非以缴费乘客身份搭乘航班；

(3) 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；

(4) 被保险人非托运的行李或将托运行李置留在航空公司或航空公司的代理人处；



- (5) 被保险人搭乘的航班所属航空公司破产或倒闭；
- (6) 被保险人故意制造保险事故行为，隐瞒、欺诈行为或其它非法行为；
- (7) 被保险人未能及时向目的地的机场或航空公司通知托运行李遗失情况并取得机场或航空公司出具的有关行李遗失的证明文件；
- (8) 被保险人返回原出发地机场时发生的行李遗失；
- (9) 原子能或核能装置导致的爆炸、辐射或污染。

3. 保险金的申请

1) 航班延误

被保险人申请保险金应向保险公司出示下列文件：

- (1) 被保险人身份证件的原件或复印件；
- (2) 航空公司或机场出具的航班延误原因、航班延误时间及航空公司在同一机场安排的最早可供被保险人搭乘的其他航班的编号及时间的保险事故证明文件正本；
- (3) 飞机票原件或复印件；
- (4) 被保险人的刷卡购买机票证明文件：被保险人刷卡购买机票的签购单或由中国工商银行股份有限公司出具刷卡购买机票的证明书。

2) 行李延误

被保险人申请保险金应向保险公司出示下列文件：

- (1) 被保险人身份证明的原件或复印件；
- (2) 行李托运凭证及由航空公司或机场出具的详诉行李延误原因及领回托运行李的时间等信息的托运延误的证明文件正本；
- (3) 飞机票及登机牌的原件或复印件；
- (4) 被保险人的刷卡购买机票证明文件：被保险人刷卡购买机票的签购单或由中国工商银行股份有限公司出具刷卡购买机票的证明书。

3) 行李遗失

- (1) 被保险人身份证明的原件或复印件；

- (2) 行李托运凭证及由航空公司或机场出具的详诉遗失行李原因及领回托运行李的时间等信息的托运遗失的证明文件正本；
- (3) 飞机票及登机牌的原件或复印件；
- (4) 被保险人的刷卡购买机票证明文件：被保险人刷卡购买机票的签购单或由中国工商银行股份有限公司出具刷卡购买机票的证明书。

八、赔付方式

保险公司在理赔时效内将保险金转入受益人指定账户。

九、名词解释

行李：

指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或者便利而携带的必要或者适量的物品和其他个人财物。除另有规定外，包括旅客的托运行李和非托运行李。

托运行李：指被保险人搭乘班机时交由承运人负责照管和运输、并已填开行李票的行李，但不包括托运的商业货物。

已定妥座位的航班：指客户完成了信用卡签付手续且（航空公司或通过旅行社签付旅游费用）已出具机票，则为已定妥座位的航班。

十、服务电话

华泰保险公司全国报案咨询电话95509。

十一、附加说明

1. 有关保险条款未尽事宜，以华泰财产保险股份有限公司向中国保监会报备的《附加航班延误保险条款》、《附加行李延误保险条款》、《附加行李遗失保险条款》为准。对于涉及旅行不便险的任何咨询、投诉、报案、理赔等事项均由华泰财产保险股份有限公司北京分公司负责处理。您因旅行不便险所产生的任何纠纷均与我行无关，您须直接与华泰财产保险股份有限公司北京分公司协商解决。



2. 您可通过我行网站（www.icbc.com.cn）查看华泰财产保险股份有限公司向中国保监会报备的《附加航班延误保险条款》、《附加行李延误保险条款》、《附加行李遗失保险条款》。

3. 若您的牡丹白金卡注销或被我行取消用卡资格的，则从牡丹白金卡正式销户或取消用卡资格之日起，您将不再享受我行提供的以上保险服务。

4. 中国工商银行股份有限公司保留此项免费保险服务的解释权。华泰财产保险股份有限公司北京分公司保留涉及保险业务的专用名词的解释权。

特别提示：

以上保险均为中国工商银行股份有限公司为牡丹白金卡客户提供的免费增值服务。

第四部分 尊贵服务篇

牡丹白金卡为您量身设计了一系列专属礼遇，让您尽享尊贵、快捷、安全、周到的顶级尊崇服务。

□ VISA白金秘书服务

VISA白金秘书服务将向您提供全球7×24小时的旅行和娱乐服务，并可提供多种语言支持。秘书服务人员会在收到您致电的2小时内回复您是否可以提供您所需要的服务。

◆ 内容介绍

1. 卡片遗失服务

如果发生卡片遗失或被盗时，在全球各地可以为您提供包括紧急卡片遗失通报、紧急替代卡制作和递送以及紧急现金递送服务。

2. 航空旅行服务

为您提供全球任何旅游目的地的航班信息咨询及预订机票服务。

3. 酒店服务

为您提供关于酒店位置、优惠、价格和日期方面的信息咨询和预订服务。

4. 租车服务

为您提供世界各地的租车价格信息，其中包括车辆是否可以使用的咨询服务，并可协助您预订租车。

5. 旅行前资讯及服务

为您提供关于旅行目的地的旅行前协助，包括防疫信息、旅游签证、货币汇率、前往国家当地的天气资讯、文化风俗、礼仪信息、风险评估建议以及由政府发布的游客忠告。

6. 紧急信息服务

当您陷入紧急情况可以为您将信息传递到一个特定人员。

7. 护照及签证服务

为您提供特定国家关于护照和签证的要求、更换程序及政策方面的信息咨询。



8. 高尔夫开球信息和预订

为您提供关于世界各地高尔夫场地及球道路线的详细信息咨询和预订等相关服务。

9. 餐馆服务

为您提供餐馆信息咨询和预订服务。

10. 健康、健身及休闲服务

为您提供健康俱乐部、高尔夫度假中心和休闲游览（观光）的相关价格讯息、位置详情、预约详情及价格的咨询和预订服务。

11. 票务服务

以牡丹白金卡作为支付工具，购买或预订相关活动门票（体育活动、百老汇表演、当地剧院演出等）。

12. 国家及主要城市的信息服务

为您提供关于世界各地主要旅游目的地的当地活动和景点的丰富信息，包括当地特色、购物行程、旅游景点、境内展览、演出、节日、博物馆和许多其它热门景点的咨询服务。

13. 临时口译服务

为您提供实时或规定时间的主要语言口译。

14. 商务服务

为您提供安排商务设备租赁或会议室设施等相关的商务服务。

15. 礼品递送

为您提供礼品递送（如鲜花、美食篮和礼品篮）服务，同时也可以应您的要求进行采购。

16. 送货上门服务

协助您把购买的物品运送到您的家庭住址。

17. 稀缺货源找寻服务

为您提供寻找特制品或难以寻找到的物品及采购服务。

18. 速递服务

为您提供从您指定目的地提取物品和把物品送递到指定目的地的服务。

◆ 使用须知

1. 秘书服务人员将根据您的要求为您安排物品或服务，您需支付因物品或服务所产生的费用和支出。
2. VISA白金秘书电话列表详见附录3。

□ 国际SOS服务

我行与著名的国际SOS救援中心合作，为您提供24小时电话家庭医生、国际和国内紧急医疗救援以及国际旅行服务服务，使您在任何时间、任何地点都能得到贴心的健康关怀和有效的紧急救助。

◆ 特别定义

1. 以下“国际医疗服务”和“国际旅行服务”提供服务的范围限于中华人民共和国境外且单次旅行连续不超过90天的情况，香港、澳门及台湾均在此范围内。
2. 以下“国内医疗服务”提供服务的范围限于中华人民共和国境内，离开长期居住地150公里外且单次旅行连续不超过90天的情况。
3. 以下服务项目中所称的“持卡人”是指我行牡丹白金卡持卡人，包括主、副卡持卡人。
4. 服务提供商为：国际SOS救援中心。

◆ 服务提供

无论您身在何处，如果您需要使用国际SOS服务，您都可以直接致电24小时牡丹白金卡SOS服务专线400-601-5588寻求帮助。标准服务语言为中文普通话或英语。在您要求的情况下，也竭诚为您提供其他语种的服务。

当您致电牡丹白金卡SOS服务专线400-601-5588时，您需要向接线人员提供您的姓名及证件号码，以便身份核实。核实完上述信息后，您就能享受国际SOS服务所带给您的尊贵体验。



◆费用收取

对于国际SOS依据其专业经验通过电话、传真、电子邮件等通讯手段提供的服务，我行已经为您支付费用。对于救援过程中实际发生的费用（包括但不限于救护车费用、医护人员费用、航空交通费用等）需要由您承担，国际SOS会在提供服务前向您明确告知，您可以自行决定是否承担费用并接受服务。

对于需要支付费用的服务，费用支付方式包括：用卡支付（不限于牡丹白金卡）、银行转账、现金。一般情况下，只有您预先担保或支付费用，国际SOS才会为您提供需要另外收费的相关服务。

◆服务取消

若您的牡丹白金卡已注销或被我行取消用卡资格，则从牡丹白金卡正式销户或取消用卡资格次日起，您将不再享受我行提供的牡丹白金卡国际SOS服务。

◆特别说明

您使用国际SOS服务须遵守国际SOS具体规定。除会员使用费用外，我行不承担您使用国际SOS服务的任何其他费用。您在使用国际SOS服务过程中产生的任何纠纷均与我行无关，您应直接与国际SOS协商解决。

◆服务项目

1.7×24小时电话家庭医生服务

国际SOS的专业医护人员通过服务专线400-601-5588提供每周7天每天24小时的医疗咨询和建议，为您建立身边的医疗专业平台。当您受到意外伤害、身体不适或体检指标异常时，无论在居住地或在旅途中，都可以随时拨打牡丹白金卡SOS专线寻求帮助：

- 1) 居家医疗问题咨询，包括胸痛、气短、目眩、晕厥等身体不适，体检指标不正常；
- 2) 常见家庭紧急情况处理建议，包括肌肉拉伤、骨折、火灾、煤气中毒、意外伤害；
- 3) 常见药物使用指导、建议；

4) 儿童护理常识及常见病建议，儿童疫苗注射计划；

5) 保健咨询，包括运动、健康饮食、戒烟。

★ 此前存在的慢性疾病、精神类疾病和心理咨询等不在该服务的范围之内。

★ 该服务主要针对全科医疗问题。

★ 该服务不应被视为电话诊疗或120服务。

2.国际紧急医疗服务

1) 医疗机构介绍和建议

国际SOS可应持卡人要求提供境外医师、医院、门诊部、牙医以及牙科门诊部（合称“医疗服务提供者”）的名字、地址、电话号码以及办公时间。如可能的话，国际SOS将持续提供介绍服务直至持卡人能够享受到国际SOS所提供的医疗服务提供者的服务。国际SOS将会谨慎地选择医疗服务提供者，但其对于医疗服务提供者的素质不予保证，并且是否选定某个医疗服务提供者，最终应由持卡人自行决定。

2) 协助安排住院

如持卡人的健康状况严重且需要住院治疗，国际SOS将协助安排住院。

3) 住院期间及其后的健康状况的监控

国际SOS可在符合当地法规，并在不违背医院以及持卡人有关保密及相关授权义务的条件下，在住院期间及其后安排对持卡人的健康状况进行监控。

4) 紧急医疗翻译

国际SOS可以通过电话为持卡人提供短时的免费的医疗翻译服务。

5) 安排紧急医疗转运

国际SOS可提供将持卡人转运到最近的具备适当医疗护理条件的医院所需的空中或水陆运输，以及运输过程中的医疗护理、通信和所有通常的辅助服务，并可提供适当的通讯和语言支持、移动医疗器材以及医疗护送人员。



6) 安排紧急医疗送返回国

在持卡人紧急医疗转运以及后续在境外进行的住院治疗，国际SOS可安排持卡人回到本国或经常居住国，并可提供适当的通讯和语言支持、移动医疗器材以及医疗护送人员。

3.国内紧急医疗援助

1) 医疗机构介绍和建议

国际SOS可应持卡人要求提供医师、医院、门诊部、牙医以及牙科门诊部（合称“医疗服务提供者”）的名字、地址、电话号码以及办公时间。如可能的话，国际SOS将持续提供介绍服务直至持卡人能够享受到国际SOS所提供的医疗服务提供者的服务。国际SOS将会谨慎地选择医疗服务提供者，但其对于医疗服务提供者的素质不予保证，并且是否选定某个医疗服务提供者，最终应由持卡人自行决定。

2) 安排紧急医疗转运

国际SOS可提供将持卡人转运到中华人民共和国境内最近的具备适当医疗护理条件的医院所需的空中或水陆运输、运输过程中的医疗护理及所有通常的辅助服务，并可提供适当的通讯和语言支持、移动医疗器材以及医疗护送人员。

3) 安排紧急医疗送返回居住地

持卡人在居住地以外的医疗机构紧急入院治疗后，国际SOS可安排持卡人回到其居住地，并可提供适当的通讯和语言支持、移动医疗器材以及医疗护送人员。

4.国际旅行援助

1) 接种和签证要求的信息

国际SOS公司将提供关于签证和接种要求的信息，此类信息定期在世界卫生组织出版物“接种疫苗证明要求和国际旅行健康咨询”以及“国际旅行信息ABC指导”的最新版本中刊登。此类信息可于任何时间提供给客户，无论客户是否在旅行中或紧急情况是否已经发生。国际SOS公司将向需要此类信息的客户告知，国际SOS公司仅传达某文件中规定的要求并且国际SOS公司可指出该文件的名称。

2) 介绍翻译人员

国际SOS公司可提供名字，电话号码，如可能且被要求，国际SOS公司还可提供翻译人员在国外的对外办公时间。国际SOS公司将勤勉谨慎地选择翻译服务的提供者，但是国际SOS公司不负责保证翻译人员服务的质量，并且最终的服务选择权在于客户本人。

3) 行李延误、丢失援助

当客户搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，国际SOS公司可介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助客户找回行李。

4) 护照丢失援助

如客户在境外旅行时遗失或被盗重要的身份证件，如：护照、旅行证件等，国际SOS公司可以提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构，以便补发相关文件。补发费用需由客户承担。

5) 重新安排旅行计划

如客户因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，国际SOS公司可协助重新安排航班、酒店及旅行计划。发生的费用由客户承担。

6) 协助安排酒店住宿

客户在境外住院时，如需亲友的陪同，国际SOS公司可协助安排亲友在境外的酒店住宿。

7) 介绍法律服务

在客户的要求下，国际SOS公司可协助介绍当地的律师事务所，甚至协助安排保释等，费用须由客户承担。

8) 紧急电话翻译援助

国际SOS公司可为客户安排提供紧急情况下的电话翻译协助。当客户在紧急情况下因语言障碍而无法与他人沟通，可通过拨打牡丹白金卡SOS服务专线，由其为客户提供在线的紧急翻译服务。

9) 介绍大使馆

国际SOS公司将提供距离最近的适当的世界各国领事馆和大使馆的地址、电话号码和对外办公时间，使客户在异国他乡也能及时得到本国使领馆的帮助。



10) 紧急口讯传递和文件递送

客户发生紧急伤病事故时，可联系国际SOS公司将情况尽快通知客户家属。国际SOS公司可在客户提出要求时，协助客户安排将紧急文件递送给客户的朋友、亲属或同事。

以上服务基于协助安排或者转介绍的基础，国际SOS公司不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由客户承担。

◆ 费用列示

下列费用仅在持卡人授权国际SOS介入时适用，一切第三方费用（指救援等服务过程中实际发生的费用，包括但不限于救护车费用、医药费用、交通费用等）均由持卡人承担。对于因其介入而应由其提供的服务，国际SOS有权转包给其子公司或关联机构。

1. 医疗转运及送返回国/居住地

1) 包机方式

如果国际SOS安排装备一架包机并安排医护人员使该包机适于医疗运送，则将按照从转出地医院病床到转入地医院病床的条件，视个案情况报价。国际SOS付费通知项下的医疗转运或医疗送返回国的费用报价包含一切费用在内。

2) 救护机方式

如果国际SOS从第三方获得已配备了医疗小组和医疗装备的救护机时，报价将包括以下项目：

(1) 第三方费用

为持卡人目的而发生的救护机费用及其他第三方费用（附上付费通知、收据或凭证等）将按成本计付。

(2) 医疗转运及送返回国/居住地的协调费用

为上述（1）中所示第三方费用的15%。

3) 定期航班

(1) 第三方费用

为持卡人目的而发生的第三方费用（附上付费通知、收据或凭证等）将按成本计付，该等第三方费用包括但不限于：

- 患者、护送队和陪同人员的机票；
- 包括机场税在内的所适用的税收；
- 患者、护送队和陪同人员的食宿费用；
- 救护车和汽车运输费用；
- 国际SOS以外的服务提供者因协助本行动而收取的费用。

(2) 医疗费用

将收取按日计付的费用，用于偿付医疗护送人员的参与、补偿国际SOS急救医疗设备、药品、一次性用品的费用以及医疗事故责任保险等费用。该等按日计付的费用基于护送人员的类别计付，以半天为单位计算但最短不少于一天（24小时）。本协议双方当事人同意，国际SOS有权根据患者的病情完全自主地决定医疗护送队的类别。医疗费用将基于护送队的类别和所需设施收取。

(3) 地面服务费用

国际SOS提供机场报关、办理医疗状况证明、机场人员或其他各项机场服务时，将收取地面服务费用。地面服务费用视区域不同从300美元至750美元不等。此类收费适用于各个提供此类服务的机场。

(4) 国际医疗转运及送返回国的协调费用为880美元

国内医疗转运及送返回居住地的协调费用为人民币2200元。

4) 陆上救护车及其他水陆运输方式视个案情况另外报价。

2. 医疗费用担保

1) 第三方费用

为使用者目的而发生的第三方费用（附上付费通知、收据或凭证等）将按成本计付。

2) 医疗监控费用

医疗监控服务可以使国际SOS能够管理医疗成本，因为国际SOS的医师将审查治疗建议、医师费用以及医院的付费通知等。该等服务还包括下述由国际SOS提供的服务：

- 入院安排；
- 患者住院治疗期间病情监控；



- 制作医疗报告；
- 履行患者的报告手续。

3. 遗体送返

视个案情况另外报价。

4. 除上述1、2和3项外的其他服务（仅在国际SOS支付第三方费用时适用）

1) 第三方费用

为持卡人目的而发生的救护车费用及其他第三方费用（附上付费通知、收据或凭证等）将按成本计付。

2) 协调费用

视个案情况另外报价。

3) 交易费用（只有当客户申请现金预支的服务时使用）

按照支取现金的10%收取。

国内机场贵宾室服务

我行为您提供免费机场贵宾室服务。只要您出示牡丹白金卡，无论选乘任何航空公司的任何等级航班均可尽享全国指定机场的贵宾室服务，让您的旅程倍添尊贵与舒适。

温馨提示：

- 1) 本项免费增值服务仅限牡丹白金卡客户本人使用，转让无效。
- 2) 我行提供的机场贵宾室数量及服务范围有可能发生变更，欲了解详情请您致电24小时白金卡服务热线400-66-95588。
- 3) 机场贵宾室服务内容以机场实际提供的服务为准。

◆ 使用手续

当您莅临指定机场的贵宾休息室时，须出示您的牡丹白金卡、身份证件、机票（或登机牌）。

接待人员采用压卡方式受理的，压卡单填写您的到访日期等信息。如果您对压卡单没有异议，请您签署压卡单，签署后即表示您接受其记载内容。

您在使用过程中，须遵守机场贵宾室的相关规定。

◆ 费用处理

我们为您免费提供机场贵宾室服务。但上述免费服务仅限于牡丹白金卡主卡、副卡客户使用。

在当地机场贵宾室允许的前提下，如果您有同行人员一起进入机场贵宾室，请遵从当地机场规定缴纳您的同行人员使用机场贵宾室的费用。各地机场贵宾室的规定及收费标准详见附录4。

如果您在机场贵宾室享用其非免费提供的服务或产品，您须自行承担该项费用。

◆ 争议投诉

为更好地维护您的正当权益及合理请求，若您对机场贵宾室或服务本身有任何异议及投诉，请您致电24小时白金卡服务热线400-66-95588。

◆ 服务取消

若您的牡丹白金卡已注销或被我行取消用卡资格，您将无权享受我行提供的机场贵宾室服务。

温馨提示：

本指南未尽事宜及您在用卡过程的其它问题，请您致电24小时白金卡服务热线400-66-95588进行咨询。

本指南的最终解释权归属中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心。如遇业务变化，请以最新宣传为准。



附录1：中国工商银行境外账户

Currency	Bank Name	Address
USD	JP Morgan Chase Bank	10410 HiganInd Manor Drive-BL 3, Floor 2,
USD	Bank of American	100 West 33rd Street, Manhattan,
USD	American Express Bank	American Express Tower 3 World Financial
USD	CITI Bank	111 Wall Street, New York, NY 10043
USD	Wachovia Bank NA	11 PENN Plaza 4th Floor, New York, NY
USD	Bank of New York	1 Wall Street Floor 8, New York, NY 10286
USD	Union Bank of California	Union Bank of California International 40
USD	Bankers Trust Company	60 Wall Street, MS NYC 60-2803 New York
USD	Bank of China New York Br.	410 Madison Avenue, New York, NY 10017
USD	Bank One International Corporation	Equitable 153 West 51st Street, New York,
USD	ICBC(Asia), Ltd.	122-126 Queen' s Road, Central, Hong Kong
USD	Hong Kong and Shanghai Banking Corp.	1 Queen' s Road, Central, Hong Kong
USD	Bank of China(Hong Kong), Ltd.	Bank of China Tower Floor 6, 1 Garden Road,
USD	Nanyang Commercial Bank, Ltd.	151 Des Voeux Road, Central, Hong Kong
USD	Standard Chartered Bank New York Br.	One Madison Avenue New York, New York
USD	Standard Chartered Bank HK Br.	15 Floor, Standard Chartered Tower, 388
HKD	ICBC(Asia), Ltd.	122-126 Queen' s Road, Central,
HKD	Hong Kong and Shanghai Banking Corp.	1 Queen' s Road, Central, Hong Kong
HKD	Nanyang Commercial Bank, Ltd.	151 Des Voeux Road, Central, Hong Kong
HKD	Standard Chartered Bank HK Br.	15 Floor, Standard Chartered Tower,
HKD	Bank of China(Hong Kong), Ltd.	Bank of China Tower Floor 6, 1 Garden
JPY	Bank of Tokyo-Mitsubishi, Ltd.	7-1 Marunouchi 2-Chome, Chuo-Ku,Tokyo,
JPY	ICBC Tokyo Br.	100 2-1 Marunouchi 1 Chome, Chiyoda-Ku,
EUR	ICBC Frankfurt Br.	Boersenstr. 2-4 60313 Frankfurt am Main
EUR	ICBC Luxembourg Br.	BP 278 L-2012 Luxembourg, 4th F1. 46 A
EUR	Chase Manhattan Bank Frankfurt Br.	100 2-1 Marunouchi 1 Chome, Chiyoda-Ku
EUR	Dresdner Bank	Juergen-Ponto Platz 1, 60329 Frankfurt am
EUR	Deutsche Bank	Taunusanlage 12-21, 60262 Frankfurt am
EUR	Commerzbank AG	Neue Mainzerstrasse 32-36, 60311
GBP	HSBC Bank plc(Formerly Midland Bank Plc)	27-32 Poultry, London EC2P 2BX, POB 81,
CHF	Credit Suisse First Boston	8 Parade Plaza, 8031 Zurich Switzerland
SEK	Sweden Bank	Brunkebergstorg 8 10534 Stockholm
CAD	Bank of Montreal	P.O.Box 6002 Montreal, QC H2Y 1L6
CAD	Canada Imperial Bank of Commerce	Commerce Court Bay Street, 161 M5L 1A2
CAD	Royal Bank of Canada	Payment Centre Toronto 180 Wellington
NZD	Bank of New Zealand	Willis Street, 1 P.O.Box 2392 Wellington
AUD	National Australia Bank	500 Bourke Street Floor 24, Melbourne
DKK	Danske Bank A/S	Holmens Kanal 2-12, 1092 Copenhagen
NOK	Den Norske Bank	Straden 21, 0250 Oslo, POB 1171 Sentrum
SGD	United Overseas Bank Ltd.	UOB Plaza 151-01 80 Raffles Place,

	Account No	SWIFT Code
Tampa, FL 33610, USA	0011383395	CHASUS33
New York,10001	6550790149	BOFAUS3N
Center, 200 Vesey Street, NY 10285-2200	00701953	AEIBUS33
	36073439	CITIUS33
10001	2000191186239	PNBPUS3NNYC
	8900229047	IRVTUS3N
Wall Street 23 Floor NY 10005-1339	91-USD-204925-1121	BOFCUS33NYK
NY 10005-2858	04092328	BKTRUS33
	50036003656000001	BKCHUS33
NY 10019	1036850USN5001NY	FNBCUS33
POB 872 Hong Kong	0159000061	UBHKHKHH
POB 64, Hong Kong	567-358080-230	HSBCHKHH
Central, Hong Kong	01287560102182	BKCHHKHH
	04347260100771	NYCBHKHH
10010-3603	3582067006001	SCBLUS33
Kwun Tong Road, Kwun Tong, Hong Kong	44710759021	SCBLHKHH
Hong Kong POB 872 Hong Kong	0119000173	UBHKHKHH
POB 64, Hong Kong	567358080001	HSBCHKHH
	04347260100823	NYCBHKHH
388 Kwun Tong Road, Kwun Tong, Hong Kong	44709412889	SCBLHKHH
Road, Central, Hong Kong	01287560102195	BKCHHKHH
103-0027	653-0426083	BOTKJPJT
Tokyo, Japan	1010140101	ICBKJPJT
Germany	0950000000	ICBKDEFF
Avenue J.F.Kennedy, L-1855 Luxembourg	001100024EUR212401	ICBKLUUL
Tokyo, Japan	6231601250	CHASDEFX
Main, POB 110661, 60041	499/08024674/11/888	DRESDEFF
Main	100 9512641 0000	DEUTDEFF
Frankfurt am Main, 60261 Frankfurt am Main	400872236500	COBADEFF
London	35137894	MIDLGB22
	0835-0924406-83-000	CRESCHZZ80A
	15958	SWEDSESS
Canada	1012885	BOFMCAM2
Toronto Canada	1735411	CIBCCATT
Street West, Toronto M5J 1J1	095911311307	ROYCCAT2
	2680830000	BKNZ22
3000, POB 84 A, Melbourne 3001	1803008028500	NATAAU33033
	3007514611	DABADKKK
0250 Oslo	7001-02-12063	DNBANOKK
Singapore 048624	101-399-102-8	UOVBSGSG



附录2：安全用卡须知

◆ ATM安全操作六招数：

招一：在ATM上查询、取现时，要留意ATM上是否有多余的装置或摄像头；输入密码时应尽量快速并用身体遮挡操作手势，以防不法分子窥视；不要随便接受“热心人”的帮助，被其他人引开注意力时，应用手捂住插卡口，防范骗子将卡掉包；银行工作人员绝对不会询问您的取现密码，遇到这样的“工作人员”一定要小心。

招二：不要向他人透露您的密码；也不要设定简单数字排列（如888888）或本人生日日期作为密码；刷卡进入自助银行的门禁无需输入密码。

招三：选择打印ATM交易单据后，不要将它们随手丢弃，应妥善保管或及时处理、销毁单据。

招四：操作ATM时，如果出现机器吞卡或不吐钞故障，不要轻易离开，可在原地直接致电我行24小时白金卡服务热线400-66-95588进行求助。

招五：认真识别银行公告，千万不要相信要求客户将钱转到指定账户的公告，发现此类公告应尽快向银行和公安机关举报。

招六：警惕银行卡短信诈骗。收到可疑手机短信时，应谨慎确认，如有疑问应直接致电我行24小时白金卡服务热线400-66-95588进行查询，不要致电短信中的联系电话。

◆ 安全刷卡消费五招数：

招一：申请到银行卡后，务必在卡背面签名。在商场刷卡消费时，不要让银行卡离开视线范围，留意收银员的刷卡次数。

招二：商场刷卡消费输入密码时，应尽可能用身体或另一只手遮挡操作手势，以防不法分子窥视。

招三：拿到收银员交回的签购单及卡片时，应认真核对签购单上的金额是否正确，卡片是否确为本人的卡片。

招四：妥善保管交易单据，刷卡消费时若发生异常情况如发生卡重复扣款等现象，可凭交易单据及对账单及时与我行联系。如已取消刷卡交易改用现金付款，应要求商户撕毁其保留的刷卡签购单并妥善保管好现金付款凭据。

招五：在收到银行卡对账单后应及时核对用卡情况，如有疑问，应及时致电我行24小时白金卡服务热线400-66-95588查询。

◆ 安全网上支付六大技巧：

技巧一：申请进行境外网上交易前，应提前开通网上交易功能。完成境外交易后，应及时关闭，避免发生后续风险交易。

技巧二：在进行境外网上交易时，可申请开通威士VBV服务（Visa验证）。

技巧三：在境内进行网上交易时尽量使用我行个人客户证书（U盾）或电子口令卡进行交易；不要使用不明链接或电子邮件提供的银行网站；对以“异常账户活动”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保持警惕。

技巧四：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。

技巧五：选择信誉好、运营时间长的网站进行银行卡网上支付业务，防范不法网上商户盗取卡号或其他个人资料。

技巧六：保留网上消费的记录，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。

◆ 善用个人信用六招数：

招一：不要通过非法中介机构办理信用卡，也不要通过提供非真实资料进行办卡申请，以免对个人资信状况造成负面影响。

招二：不要申请超过您所能负担的信用卡数量，应根据自己的经济能力进行信用卡消费，以免背上无法承担的债务。

招三：在办理信用卡贷款或透支取现前，应先仔细评估所需支付的成本和利息，合理使用信用卡透支功能。

招四：养成理性的付款习惯，按时归还信用卡透支款项，避免因账户逾期拖欠或未足额偿还最低还款额而产生不良信用记录，给个人信用带来负面影响。

招五：及时核对账单数据的正确性。若有疑问，请立即向我行询问。

招六：设置账户变动短信提醒服务，第一时间了解自己账户的情况，做到心中有数，如发现交易非本人所为，应及时联系我行24小时白金卡服务热线400-66-95588。



◆ 保护个人信息五招数：

招一：为降低个人资料被盗用的风险，请尽可能直接到银行柜台办理信用卡申请手续，不要委托他人或非法中介机构代办信用卡。

招二：提供个人身份证件复印件申办信用卡时，可在复印件上注明使用用途，例如：“仅供申办工商银行信用卡用”，以防止身份证件复印件被移作他用。

招三：接到自称银行人员的电话向您询问有关信用卡卡号、银行账号及密码等个人账户资料时，要提高警惕。

招四：不要把您的身份证、信用卡转借给他人使用，更不要泄露自己银行卡的卡号及其有效期，妥善保管好取现密码和卡片。

招五：若发现非法中介或套现商户，请致电我行24小时白金卡服务热线400-66-95588或银联卡反欺诈服务中心热线95516*1予以举报，共同维护银行卡健康良好的发展环境。

◆ 维护个人权益五招数：

招一：手机、单位电话、对账单地址和邮编等联系方式发生变动时请及时通知银行进行更新，保持顺畅的信息沟通，以便银行随时与您取得联系。

招二：积极开通账户变动短信提醒服务。建议在境外用卡时开通手机跨国接受短信或电话漫游功能，以便及时接收银行发送的交易信息提醒。如主卡持卡人的孩子或亲属持副卡在境外长期留学、工作时用卡，建议将副卡的交易提醒短信接收人设置为在境内的主卡持卡人，以便主卡持卡人及时关注副卡发生的交易，更有效地管理副卡财务支出。

招三：发现卡片丢失、被盗等情况立即联系我行24小时白金卡服务热线400-66-95588进行挂失。

招四：每月初注意查收上月对账单，如自己的对账单中出现异常交易，请及时联系我行查询。

招五：积极配合银行对交易的短信、电话提醒确认工作，发现异常交易及时查询、提出拒付，并积极协助有关方面的调查、

必要时报案请警方处理。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。



附录3: VISA白金秘书免费电话列表

国家/地区	英文客服代表电话号码	中文客服代表电话号码
澳大利亚	1800 639 607	1800 555 647
奥地利	0800 293 083	
比利时	0800 78 464	
文莱	先拨 800 1111, 后拨 866 765 9643	
加拿大	1866 639 1910	
中国-中国电信	10800 440 0083	10800 440 0026
中国-中国网通	10800 744 0083	10800 744 0026
丹麦	808 83 413	
法国	0800 908 852	
德国	0800 182 2809	
希腊	00800 4412 1091	
香港	800 901 869	800 901 870
匈牙利	068 001 4351	
印度	先拨000 117, 后拨866 765 9643	先拨000 117, 后拨866 670 0943
印度尼西亚	001 803 441 568	001 803 441 226
意大利	800 781 767	
日本	00531 44 0023	00531 44 0024
澳门	0800 706	0800 707
马来西亚	1800 803 006	1800 805 571
荷兰	0800 023 2963	
新西兰	0508 600 100	0800 103 295
菲律宾	1800 1441 0014	1800 1441 0078
葡萄牙	800 84 4035	
新加坡	800 448 1249	800 448 1292
韩国	00368 440 0072	00368 440 0073
西班牙	900 94 8965	
瑞典	020 790941	
瑞士	0800 835 270	
台湾	0080 1444 189	
泰国	001 800 441 1248	0080 1444 124
英国	0800 169 5187	001 800 441 1252
美国	1866 765 9643	
澳大利亚悉尼的 对方付费电话	(612) 9235 0260	1866 670 0943
注:	1. 电话号码若有更改, 以VISA网站最新公布为准。 2. 我行24小时服务热线400-66-95588。	

附录4：机场贵宾室服务指引

北京首都国际机场

贵宾室名称：国航会员休息室

位 置：T3号航站楼，出发大厅下楼C51号登机口旁。

营 业 时 间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服 务 流 程：1. 牡丹白金卡客户到达贵宾室后，出示牡丹白金卡、登机牌；
2. 机场服务人员核对客户身份、卡片有效期，同时留取航班信息，之后手工压卡并请客户签字确认。

（注：T3航站楼航班：国航、上海航空、山东航空、四川航空等。）

相 关 规 定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。

上海市浦东国际机场

贵宾室名称：机场贵宾厅

位 置：浦东机场1号桥国内出发8号门内爱立特约会点（冠名地点）。

营 业 时 间：全天24小时

服 务 流 程：出示牡丹白金卡、身份证件以及机票。

相 关 规 定：同航班其他同行人员按国内航班150元/人次，国际航班300元/人次，由接受服务对象自理（只接收现金）。

上海市虹桥国际机场

贵宾室名称：机场贵宾厅

位 置：虹桥机场国内出发6号门机场爱立特约会点（冠名地点）。

营 业 时 间：全天24小时

服 务 流 程：出示牡丹白金卡、身份证件以及机票。

相 关 规 定：同航班其他同行人员按国内航班150元/人次，国际航班300元/人次，由接受服务对象自理（只接收现金）。

广东省广州市白云国际机场

贵宾室名称：中国工商银行贵宾厅

位 置：机场3号贵宾厅04号房。

营 业 时 间：每日早上第一个班机到最后一个班机

服 务 流 程：1. 客户需在航班起飞前4小时致电020-83745588进行预约服务。同时提供：

- (1) 姓名、有效证件号码；或牡丹白金卡卡号；
- (2) 航班号；
- (3) 人数；
- (4) 主要客人及联系人的姓名；
- (5) 客人及送机联系人的联系方式；
- (6) 车牌号。



2.客户到达机场贵宾厅后，需向机场专门服务人员出示牡丹白金卡、机票、身份证件及其他相关信息以作核对。

- 相关规定：**1.每个客户可免费带一名随行人员。
2.可提供一个专用停车位作为客户登机前不超过1小时免费停车。

贵宾室名称：西一国内头等舱休息室

位置：机场出发大厅B区过安检后，左转150米（B101—B117登机口）。

贵宾室名称：西二国内头等舱休息室

位置：机场出发大厅B区过安检后，右转20米（B118—B131登机口）。

贵宾室名称：东二国内头等舱休息室

位置：机场出发大厅A区过安检后，左转20米（A17—A31登机口）。

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

- 服务流程：**1.牡丹白金卡客户需提前3小时致电新贵通公司客户服务热线4008821111进行预约，预约信息包括航班号、客户姓名。预约成功后，新贵通公司客服会进行预约成功的回复，收到回复后客人方可到机场E岛13号服务台使用服务；
2.牡丹白金卡客户到达出发大厅3号门正对的E岛13号服务台后，出示牡丹白金卡、登机牌；
3.机场服务人员核对客户身份、卡片有效期，同时留取航班信息，之后手工压卡并请客户签字确认。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。

广东汕头外砂机场

贵宾室名称：机场贵宾厅

位置：乘电梯上二楼（安检外），右转直行（有专人引导）。

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

- 服务流程：**1.牡丹白金卡客户到达贵宾厅后，出示牡丹白金卡、登机牌；
2.机场服务人员核对客户身份、卡片有效期，同时留取航班信息，之后手工压卡并请客户签字确认单。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。

浙江省宁波市栎社国际机场

贵宾室名称：中国工商银行贵宾休息室

位 置：2楼候机厅7号廊桥旁头等舱休息厅。

营业时间：全天24小时

服务流程：客户进入机场大厅，到贵宾接待中心（办理领取登机牌的8号柜台旁），向贵宾服务员提供牡丹白金卡，由贵宾服务员代为办理领取登机牌并陪同进入VIP安检通道，到工行VIP贵宾室内候机休息，提醒登机。

相关规定：每人每次可免费携带1名随行人员。

浙江省杭州市萧山国际机场

贵宾室名称：机场贵宾室

位 置：机场候机楼1楼右侧。

营业时间：每日06:30—22:00

服务流程：出示牡丹白金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。

浙江省温州市永强国际机场

贵宾室名称：中国工商银行机场贵宾休息室

位 置：机场贵宾大楼。

营业时间：每日06:30—22:00

服务流程：出示牡丹白金卡，身份证件，并提供姓名、所乘航班。

相关规定：同航班其他同行人员按120元/人次，由接受服务对象自理。

山东省烟台市莱山国际机场

贵宾室名称：中国工商银行VIP客户休息室（2号贵宾室）

位 置：出发大厅商场对面。

营业时间：全天24小时

服务流程：出示牡丹白金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班。

相关规定：可免费携带1名同行人员或18周岁以下的子女。

山东省济南市遥墙国际机场

贵宾室名称：中国工商银行贵宾休息室

位 置：机场贵宾区尽头。

营业时间：全天24小时

服务流程：在贵宾室问讯台出示牡丹白金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班，经核实无误后由工作人员引导至贵宾室。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。



山西省太原市武宿国际机场

贵宾室名称：商务贵宾休息室

位 置：机场4号登记口东面。

营 业 时 间：全天24小时

服 务 流 程：在2楼问讯台出示牡丹白金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班，经核实无误后，由工作人员引导至贵宾室。

相 关 规 定：只限牡丹白金卡客户本人使用，禁止吸烟（有专门的吸烟室）。

安徽省合肥市骆岗机场

贵宾室名称：机场头等舱休息室

位 置：一楼服务中心工行接待站。

营 业 时 间：每日7：00-19：00

国内航班办理登机手续前五分钟开放，并于最后一班航班起飞后关闭

服 务 流 程：出示本人身份证原件及白金卡，并提供姓名、所乘航班。

相 关 规 定：仅限白金卡持卡人本人使用。

河南省郑州市新郑国际机场

贵宾室名称：南方航空明珠贵宾室

位 置：机场8号候机厅。

营 业 时 间：每日6：30开始，并于最后一班航班起飞后关闭

服 务 流 程：出示牡丹白金卡及机票。

相 关 规 定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。

湖北省武汉市天河国际机场

贵宾室名称：中国工商银行商务贵宾休息室

位 置：二号航站楼1楼2号贵宾区7号厅。

营 业 时 间：每日06:30开始，并于最后一班航班起飞后关闭

服 务 流 程：1. 客户需在航班起飞前3小时拨打电话027-65687222进行预约；
2. 客户到达机场贵宾厅后，需向机场专门服务人员出示牡丹白金卡、机票、身份证件及其他相关信息以作核对。

相 关 规 定：每人每次可免费携带一名随行人员。

甘肃省兰州市中川机场

贵宾室名称：中川机场头等舱休息室

位 置：机场候机楼二楼进安检通道后右侧20米。

营业时间：国内航班办理登机手续前开放，并于最后一班航班起飞后关闭。

服务流程：出示牡丹白金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班。

相关规定：仅限牡丹白金卡本人使用。

贵宾室名称：中国工商银行贵宾厅

位 置：机场候机楼一楼。

营业时间：每日06:—22:00

服务流程：

- 1.预约。在航班起降前2小时致电贵宾电话0931—8168466、8168468，并提供牡丹白金卡卡号、出发日期、航班；
- 2.到达贵宾厅，出示牡丹白金卡、身份证，办理登机手续；
- 3.在贵宾厅休息并享用免费差点及其他休闲服务项目；
- 4.到达登机时间，由专人带领从专用安检通道安检并登机。

相关规定：仅限牡丹白金卡本人使用。

南京禄口国际机场

贵宾室名称：中国工商银行VIP贵宾候机室

位 置：从禄口机场迎宾路进入要客停车场，通过贵宾安检通道后电梯上2楼15号航班到达口旁。

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：在2楼贵宾安检通道出示牡丹白金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班，经核实无误后由工作人员引导至贵宾室。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用，每位客户每天限免费使用一次。

厦门高崎国际机场

贵宾室名称：贵宾候机室

位 置：厦门高崎国际机场候机楼西指廊贵宾室。

营业时间：国内航班办理登机手续前开放，并于最后一班航班起飞后关闭

服务流程：出示牡丹白金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班。

相关规定：仅限牡丹白金卡客户本人使用。



广西桂林两江国际机场

贵宾室名称：逸飞祥贵宾厅（小貳号冠名包厢）

位 置：候机大楼北端一楼、新建的完全独立的贵宾厅。

营 业 时 间：每日二十四小时开放

服 务 流 程：客人进入逸飞祥贵宾厅时，须同时出示三个证件：身份证、金卡（理财金卡、牡丹信用卡、白金卡）、PP卡。

相 关 规 定：使用包厢按先后顺序的原则，即先到或先预约的客人先用，后到的旅客只能安排大厅。

陕西西安咸阳国际机场

贵宾室名称：中国工商银行贵宾休息厅

位 置：西安咸阳国际机场2号航站楼东侧。

营 业 时 间：6:30—22:30

服 务 流 程：

- 1.预约。在航班起降前一日致电贵宾电话02988796146，预约出发日期、航班号、送站车号等；
- 2.到达贵宾厅，出示牡丹白金卡、身份证件，办理登机手续；
- 3.在贵宾厅休息并享用免费茶点及其他休闲服务项目；
- 4.到达登机时间，由专人带领从专用安检通道安检并登机。

相 关 规 定：牡丹白金卡客户本人使用不限次数，随行客户每人每次180元由白金卡客户账户中扣收；牡丹白金卡客户只提供送站服务。

福建福州长乐国际机场

贵宾室名称：福州长乐国际机场 中国工商银行贵宾休息厅

位 置：长乐机场候机楼二楼隔离区内的N2-16号场所（正对安检通道）。

营 业 时 间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服 务 流 程：

- 1.牡丹白金卡、金卡客户到达候机楼二楼集散厅贵宾接待处，出示所持白金卡、金卡；
- 2.机场接待处服务人员核对客户身份、卡片有效期后，为贵宾代办乘机手续、引导通过商务贵宾专用安检通道至位于候机楼内的贵宾室；
- 3.贵宾室内服务人员留取客户卡号、航班信息、并请客户签订贵宾服务专用登记凭证。

相 关 规 定：牡丹白金卡客户本人使用不限次数，随行客户每人每次80元由白金卡客户账户中扣收；金卡客户仅限本人使用，每年免费使用4次，超出次数按每人每次80元从客户账户中扣收。

内蒙古呼和浩特白塔国际机场

贵宾室名称：中国工商银行贵宾休息厅

位 置：呼和浩特白塔机场新候机楼3号贵宾厅。

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：1.牡丹白金卡客户到达候机楼一楼贵宾接待处，出示所持白金卡；
2.机场接待处服务人员核对客户身份、卡片有效期后，引导客户到我行贵宾室休息；
3.服务人员为贵宾代办乘机手续，提前通知并引领贵宾通过专用安检通道登机；

相关规定：1.牡丹白金卡客户本人使用不限次数，每卡可带一名随行人员。
2.呼和浩特白塔机场头等舱休息室（2楼过安检后向东55米），也可为我行白金卡客户提供休息服务，流程及相关服务与我行贵宾室一致。

河北秦皇岛山海关机场

贵宾室名称：中国工商银行贵宾厅

位 置：河北山海关机场候机楼国内出发厅。

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：1.客人在办理登机手续时向服务人员出示工行白金卡或贵宾卡，由服务人员填开工行贵宾旅客交接单，旅客凭单到贵宾室休息；
2.服务人员询问客人座位选择要求，在座位允许的情况下按客户要求提供座位；
3.服务人员手工压印白金卡或贵宾卡服务单据，并在单据上填写贵宾搭乘航班的时间、班次，请客户签字后留存；
4.登机时服务人员提前帮助客人扫描登机牌，提前征求客人的登机要求，引导客人登机，走专用贵宾通道。

相关规定：工行白金卡、贵宾卡客人不限次使用贵宾厅，但仅限本人使用。

河北石家庄正定国际机场

贵宾室名称：中国工商银行贵宾室

位 置：石家庄机场新候机楼一楼D10号。

营业时间：每日早上第一个航班到最后一个航班

服务流程：出示牡丹白金卡或出示北人集团超VIP卡及牡丹北人联名卡金卡、身份证件，并提供姓名、所乘航班，经核实无误后由工作人员引导至贵宾室。

相关规定：每人每次可免费携带一名随行人员。



吉林长春龙嘉国际机场

贵宾室名称：中国工商银行VIP贵宾休息室

位 置：国内贵宾区B138休息室。

营 业 时 间：早6:00开始至当日最后一班航班出港

服 务 流 程：客户到达机场贵宾厅后，须向机场专门服务人员出示牡丹白金卡、机票、身份证件及其他相关信息资料以作核对，核实无误后由工作人员引导至贵宾室休息。

相 关 规 定：只限白金卡客户本人使用

新疆乌鲁木齐地窝铺国际机场

贵宾室名称：机场贵宾厅

位 置：乌鲁木齐国际机场T2候机楼3号贵宾厅。

营 业 时 间：早晨6时30分—夜间12时30分（航班延误除外）

服 务 流 程：客户进入机场贵宾厅，向贵宾厅服务人员提供身份证件、机票、牡丹白金卡或工商银行新疆分行乌鲁木齐机场贵宾卡，贵宾厅服务人员代为办理乘机手续，由贵宾厅专用安检通道优先安检登机。机场贵宾厅免费提供茶点、上网、报刊、传真等服务。

相 关 规 定：每人每次可免费携带一名随行人员。随行人员超过一人的，按每人每次100元标准由客户向机场集团支付费用。



中国工商银行牡丹卡中心

地址：北京市宣武门西大街丙121号 邮政编码：100031
电话银行：+86-400-66-95588 网址：www.icbc.com.cn