



平安银行  
PING AN BANK

信用卡  
CREDIT CARD

一卡相伴 平安相随



平安银行  
PING AN BANK



消费平安

居家平安

旅行平安

平安银行·卡友手册

24小时信用卡服务热线: 40088-24-365 021-68639999  
平安银行信用卡网站: [www.4008824365.com](http://www.4008824365.com)



## 尊敬的客户：

- ▣ 恭喜您成为平安信用卡持卡人。
- ▣ 平安信用卡：一卡相伴，平安相随。
- ▣ 平安银行秉承平安集团“专业”、“价值”、“创新”的经营理念，致力于打造“平安”的信用卡，为客户所想，想客户所需，力求在细微之处显现平安礼遇。
- ▣ 平安信用卡不仅为持卡人提供优质的金融理财服务，同时为持卡人提供全方位的平安保障。平安信用卡的推出显示出中国平安集团整合银行与保险资源的强大优势能力和综合服务水平，在中国平安集团打造综合金融控股集团的历程中具有里程碑的意义。
- ▣ 中国平安保险（集团）股份有限公司是中国第一家以保险为核心，融证券、信托、银行、资产管理、企业年金等多元金融业务为一体的紧密、高效的综合金融服务集团。公司成立于1988年，总部位于深圳。2009年2月，中国平安集团旗下的深圳平安银行正式更名为平安银行。
- ▣ 目前，平安银行是中国平安集团三大业务支柱之一。银行总行设在深圳，营业网点分布于深圳、上海、福州、泉州、厦门、杭州和广州七地，是一家跨区域经营的股份制商业银行。
- ▣ 目前，平安银行发行的信用卡产品有：平安信用卡、平安万里通卡、中国平安员工专属信用卡、平安车主卡以及保险信用卡。
- ▣ 在此，我们特地为您准备了这份《卡友手册》，愿一册在手，您能享乐其中，用卡无忧。您的选择是我们努力的动力，我们将不断创新服务，让平安信用卡成为相伴您左右的挚友，让您真正享受“一卡相伴，平安相随”。

敬祝您用卡愉快！



平安银行  
PINGANBANK

信用卡  
CREDITCARD

## 目录

卡片介绍	
卡样图解	2
卡片安全指南	3

轻松用卡	
卡片激活说明	4
刷卡消费	4
预借现金	7
还款金额	9

账务查询	
纸质账单	10
电子账单	12
账单寄送	12
账单查询	13

安全保障	
消费短信提醒	13
消费实时监控	13
E-MAIL消费提醒	13
交易密码	14

贴心服务	
24小时客户服务	15
信用卡网站服务	16
卡片特殊情况处理	16
机票酒店等代订服务	17
海外紧急支援服务	18

积分回馈	
积分规则	18

专属权益	
挂失前72小时失卡保障	19
航空意外险	22
平安家庭财产保险	22

附录	
您问我答	24
信用卡收费一览表	29



## 卡片介绍

### 卡样图解



银联人民币卡正面

- 16位卡号
- 有效期截止月/年
- 您的姓名拼音/英文姓名
- 银联组织标识



银联人民币卡背面

- 卡片磁条
- 安全认证码 (CVN2)
- 签名栏
- 24小时客户服务热线
- 本行信用卡网站



万事达双币卡正面

- 银联组织标识
- 16位卡号
- 有效期截止月/年
- 您的姓名拼音/英文姓名
- 万事达组织标识



万事达双币卡背面

- 卡片磁条
- 安全认证码 (CVC2)
- 签名栏
- 24小时客户服务热线
- 本行信用卡网站

## 卡片介绍

### 卡片安全指南

#### 卡片保管

1. 为了您的用卡安全, 请您收到卡片后, 立即在信用卡背面的签名栏内签署本人姓名 (涂改无效), 您的信用卡只有激活并签名才可享受各项专属权益 (详见本手册“专属权益”版块);
2. 信用卡宜放在硬皮钱夹中, 防止尖锐物品磨损、刮伤磁条或扭曲折坏;
3. 请将信用卡和身份证等有效证件分开放置, 以减少卡片遗失后遭他人冒用的风险;
4. 请勿将信用卡放在微波炉、冰箱等高磁范围内; 也尽量避免和手机、电脑等带磁物品或其它卡片紧贴存放, 以免磁条消磁;
5. 请勿将信用卡借予他人使用, 以免产生纠纷或被冒用;
6. 当卡片毁损无法正常使用, 请立即致电24小时客户服务热线 40088-24-365 (未开通400业务的地区请拨打021-68639999) 申请更换信用卡。

#### 个人资料

1. 请勿随意将您的信用卡卡号、密码、有效期及个人信息告知他人;
2. 请避免在陌生的网页和电子邮件中留下您的信用卡信息, 退出页面时请确认您的个人资料已消除;
3. 对于可疑信函、电子邮件、短信、电话等, 请务必谨慎确认, 以免对方骗取您的卡号、密码及您的个人信息造成您的损失。

#### 温馨提示:

您与本行沟通联系方式主要有以下两种:

1. 24小时客户服务热线40088-24-365 (未开通400业务的地区请拨打021-68639999)
2. 本行信用卡网站[www.4008824365.com](http://www.4008824365.com)



## 轻松用卡

## 轻松用卡

### 卡片激活说明

在您收到信用卡后，无论是主卡还是附属卡（包括毁损补发卡、挂失补发卡等），均请进行信用卡激活，您可以通过拨打本行24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）或登录本行信用卡网站 [www.4008824365.com](http://www.4008824365.com) 进行激活。

### 刷卡消费

持卡消费请先认明特约商户标识，根据您持有的信用卡种类，在有相应标识的特约商户消费。



银联



MasterCard

#### 刷卡消费的步骤

1. 商户的收银员在刷卡后输入交易金额并请您确认；
2. 您的刷卡消费默认为“仅凭签名”方式，您直接按“确认”即可；若您已开通“消费凭密”功能，则刷卡消费为“凭签名+密码”方式，需输入您的交易密码；
3. 在获得本行交易授权后，商户的收银员会将打印的签购单交给您，请您仔细核对签购单上的卡号、签购金额与您本人的信用卡卡号、实际消费总金额是否一致。核对无误后，请在签购单上签名，签名式样应与信用卡背面的签名一致。切勿在空白签购单或在未填金额的签购单上签名，并检查是否夹有其它签购单。

签购单示例如下：



4. 收银员确认无误后，会将签购单的持卡人存根联及信用卡交还给您，请您收回卡片时再仔细核对是否为您本人的信用卡，交易即完成；
5. 请您保留签购单存根以便与账单核对，请不要随意丢弃签购单以免卡片信息被他人获取。

### 刷卡消费

#### 温馨提示：

1. 交易密码可以通过24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）或登录进行开通，开通后可用于预借现金。
2. 如您需要使用刷卡消费“凭签名+密码”方式，可在服务热线中另外开通“消费凭密”功能，则交易密码同时也作为刷卡消费的密码。
3. 刷卡消费“凭签名+密码”方式适用范围为银联境内、境外POS交易，不包括网上交易、邮购交易及境外非银联线路交易。

#### 境外消费

- 当您持平安银联人民币信用卡在港澳地区及境外贴有“银联”标识的商户和ATM刷卡消费或提取现金，中国银联会按照当日汇率将您交易的货币兑换为人民币，您可以直接用人民币还款。
- 当您持平安万事达双币信用卡在港澳地区及境外贴有“万事达”标识的商户和ATM刷卡消费或取现，国际信用卡组织会按照当日汇率，将您的非美元交易兑换为美元，您可以直接用美元或等值人民币还款。若需用人民币还美金可以通过24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）或登录本行信用卡网站 [www.4008824365.com](http://www.4008824365.com) 开通购汇还款功能。
- 您在当地交易的货币和ATM取现的货币为当地币种。ATM取现的预借手续费见《信用卡收费一览表》。
- 您在境外的非美元外币消费，本行将代收跨境交易手续费，收费标准见《信用卡收费一览表》。



## 轻松用卡

### 刷卡消费

#### 循环信用

循环信用是一种按日计息的小额、无担保贷款。您可以按照自己的财务状况，每月在信用卡当期对账单的到期还款日前，自行决定还款金额的多少，但是此金额不能低于当期对账单的最低还款额。

循环信用的利息计算：上期对账单的每笔消费金额为计息本金，自该笔账款记账日起至该笔账款还款日的前一天止为计息天数，循环信用利率由中国人民银行统一规定日利率为万分之五，按月计收复利。循环信用的利息将在下期的账单中列示。

例如：

- 孙先生的账单日为10日，9月账单到期还款日为9月28日，9月10日本行为孙先生打印的本期对账单包括了他从8月11日至9月10日之间的所有交易账务；
- 本月账单周期孙先生仅有一笔消费：记账日8月15日，消费金额为3,000元；
- 孙先生的本期账单列印“本期应还金额”为3,000元，“最低还款额”为300元；

不同的还款情况下，孙先生的循环利息分别为：

- 1) 若孙先生于9月28日，全额还款3,000元，则在10月10日的对账单中循环利息=0元。
- 2) 若孙先生于9月28日，只偿还最低还款额300元，则10月10日的对账单的循环利息=83.55元  
具体计算如下：3,000元 $\times$ 0.05% $\times$ 44天（8月15日-9月27日）+（3,000元-300元） $\times$ 0.05% $\times$ 13天（9月28日-10月10日）  
循环利息=83.55元

#### 信用额度

本行将会根据您的申请时提供的资料及您的资信状况核定信用额度，该额度是您收到新卡后可使用的最高额度，若您持有多张平安银行发行的信用卡，以您名下所持单张卡片的最高额度作为您的信用额度。

#### 调高信用额度

在您正常用卡3个月以后，您可以致电本行24小时客服热线

## 轻松用卡

### 预借现金

申请提高信用额度，本行将会根据您的用卡情况，为您调整信用额度。

本行保留对持卡人核准信用额度的权利，并对额度的核给保有最终解释权。

#### 临时额度

调高临时信用额度

当您因出国旅游、装潢新居、结婚、子女留学等情况，需要使用较高信用额度时，本行可以为您提供调高临时信用额度服务，让您充分享受弹性额度的便利。

- 需要调高临时信用额度时，请您致电本行24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）申请，经核准后使用。
- 调高的临时信用额度在有效期后，您的信用额度将自动恢复为原来的额度。
- 临时额度失效后，实际使用超过信用额度的部分将收取超限手续费。超限手续费按超限部分的5%收取，不设最高和最低收费限额（暂不收取）。
- 本行保留对持卡人核准临时额度的权利，并对额度的核给保有最终解释权。

#### 预借现金

预借现金服务为您提供小额的现金借款，以便您的不时之需，让您的资金融通更加自在从容。

#### 预借现金的途径

- 本行营业网点
- 银联人民币卡：境内外贴有“银联”标识的ATM取款机和其他自助终端机。
- 万事达双币卡：境内外贴有“银联”标识和境外贴有“万事达”标识的ATM取款机和其他自助终端机。



## 轻松用卡

### 预借现金

\*查询本行网点请致电24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）或登录本行信用卡网站www.4008824365.com。

#### ▶ 预借现金的额度

预借现金的额度是您信用额度的50%。贴有银联标识的ATM或柜台每日每卡最高取现限额人民币2,000元，境外贴有万事达标识的ATM或柜台，每日每卡最高取现限额1,000美元。

#### 温馨提示：

预借现金额度包含在信用卡的信用额度之内。您使用信用卡提取现金，需遵循金融监管机关的相关规定。

#### ▶ 预借现金短信提醒

您所有的预借现金交易，我们都会即时发送提醒短信至您指定的手机号码。若您的手机号码发生变更，请致电24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）进行修改。

#### ▶ 开通预借现金的方式

为确保您的账户安全，预借现金功能需要设置交易密码后方能开通使用。设置交易密码请致电24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999），密码设置成功后您可以通过本行的ATM取款机、CDM存款机、24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）或登录本行信用卡网站www.4008824365.com修改密码。

#### ▶ 预借现金利息和手续费

预借现金（取现）交易，不享受免息期，应支付利息和手续费。

- 预借现金手续费：按支取金额的一定比例收取手续费，自预借现金交易日次日产生。（收费标准见《信用卡收费一览表》）

## 还款指引

### 预借现金

- 预借现金利息：自支取金额、预借现金手续费产生之时起按日利率万分之五逐日计收，按月计收复利，直至全额还清取现金额为止（收费标准见《信用卡收费一览表》）。

例如：

客户孙先生持平安信用卡于9月1日在ATM提取一笔2000元人民币现金，并于9月21日存入人民币2100元，9月2日产生取现手续费：取现金额2000元 $\times$ 2.5%=50元。

预借现金利息：取现金额2000元 $\times$ 0.05% $\times$ 20天（9月1日至9月20日）=20元。

预借现金手续费利息：50 $\times$ 0.05% $\times$ 19天（9月2日至9月20日）=0.47元。孙先生需要支付的总利息为20.47元。

### 溢缴款领回

- 溢缴款是指您存放在信用卡内的资金或还款时多缴的资金。溢缴款不计付存款利息。如果您要领回溢缴款，请致电平安银行24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999），由服务专员用汇款的方式汇入主卡人本人名下的账户。溢缴款的领回需支付手续费（收费标准见《信用卡收费一览表》）。
- 特别提示：如果通过ATM机或银行网点柜台提取溢缴款，将视为预借现金交易，需支付预借现金手续费。为节省手续费，请您致电24小时客户服务热线，通过汇款方式领回。
- 您可以不领回溢缴款，该笔款项将增加您信用卡的可用额度，抵充后续消费金额。

### 还款金额

#### ▶ 最低还款额还款

- 1) 若您选择最低还款额偿还信用卡账款，则每月无需一次付清全部款项，只需支付最低还款额部分，这样既能保持良好的信用记录，又能减轻一次性还款压力。
- 2) 若您首月进行正常还款（即不低于当月账单中的最低还款金额），次月起每月最低还款金额自动由原来的10%减至5%。



## 账务查询

### 还款金额

3)若您选择最低还款额还款方式,当期账单中的其他消费不享受免息待遇。

计算公式

最低还款额 = 信用额度内消费款 \* 比例系数 (10%)

+ 预借现金交易金额的100%

+ 前期最低还款额未缴纳部分的100%

+ 年費的100%

+ 其他费用和利息\*比例系数 (10%)

+ 超过信用额度消费款\*比例系数（10%）

## 2. 全额还款

若您选择在到期还款日前全额还款，则非预借现金交易可享受最长50天的免息还款期。

纸质账单



## 账务查询

**纸质账单**

账单样本

**A 信用额度：**信用卡可累计使用的最高额度。

**⑧ 预借现金（取现）额度：**预借现金可累计使用的最高额度

④ **账单日**：信用卡账户每月固定结算的日期。

④ 到期还款日:本期账单还款的最后日期,为账单日后的第18天。

**⑤ 本期还款金额：**本期账单应归还的总金额。本期还款金额为正数时，代表应还款的金额；本期应还金额为负数时，代表信用卡账户中的溢缴余额，本期账单无需还款。

**本期最低还款金额：**到期还款日前最少应还款的金额。

⑥ **本期调整金额：**自上期账单日到本期账单日期间，调整交易的总金额，如商户退款等。

**④ 循环利息：**本账单周期内循环信用利息和预借现金利息的总和。

① **交易日期：**刷卡消费、预借现金等交易的实际发生日期。

④ **记账日期：**银行将交易款项记入信用卡账户的日期。

**积分账户：**平安银行信用卡持卡人，每月持卡消费所新增和调整的积分数将在当月的信用卡对账单中列示如下：

●“本期新增积分”指本期信用卡消费新增加的积分：

●“本期调整积分”指在特殊情况下，需人工调增或扣减的积分；

**温馨提示:**

- 消费积分按单笔消费金额计算，取整数位逐笔累加，每消费1元人民币积1分，消费金额四舍五入后再计算积分；
- 美金消费金额按比例折算成人民币后再四舍五入计算积分。



## 账务查询

### 电子账单

您可以登录本行信用卡网站www.4008824365.com自行设定或取消电子账单服务，同时可以通过信用卡网站更改您的电子账单邮箱。设定或修改成功后，电子账单将于每月账单日后自动发送至您指定的电子账单邮箱。

#### 温馨提示：

您在成功设置电子账单后，可以取消纸质账单的寄送。取消纸质账单寄送可登录信用卡网站www.4008824365.com进行。

### 账单寄送

#### 账单寄送方式

本行每月在固定日期（一般为账单日之后的第三天）将您名下的信用卡的账款，汇总在同一份账单上，按照您指定的账单寄送地址以平信的方式寄送给您。如果在到期还款日前7天仍未收到账单，请致电24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）或登录信用卡网站www.4008824365.com查询。

#### 更改账单的寄送地址

若您需更改账单的寄送地址，请致电24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）。

#### 如何补寄账单

若您需要获取前期账单，可致电24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）申请补送纸质账单或电子账单。我们将免费为您补送最近三期的纸质账单，补寄三期以前的纸质账单需支付一定费用（收费标准见《信用卡收费一览表》）。

## 安全保障

### 账单查询

若您需要查询账单明细时，可致电24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）或登录信用卡网站www.4008824365.com查询。

### 消费短信提醒

- 每一笔满人民币300元的消费，本行免费向您发送交易提醒短信（促销期间，无论刷卡金额大小，您的每笔刷卡消费本行均免费发送交易提醒短信）助您掌握账户详情保障您的用卡安全；
  - 若您的手机号码发生变更，请致电24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）进行修改；
- 温馨提示：
- 交易提醒短信促销期截至09年12月31日

### 消费实时监控

为了保护您的用卡安全，本行人员会对交易情况进行实时监控，必要时会主动与您联系，当您接到本行人员与您核对交易的电话时，请先确认来电人员身份，再给予配合。（本行呼出号码请见网站公告）

### E-MAIL消费提醒

您可以登录本行信用卡网站www.4008824365.com或致电24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）开通E-MAIL消费提醒服务，不论交易金额和类型，我们一般在消费发生日的次日发送E-MAIL消费提醒至您的指定邮箱。若您的E-MAIL信箱发生变更，请登录本行信用卡网站www.4008824365.com或致电24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）修改。



## 安全保障

### 交易密码

卡片激活时，我们为您默认设置的刷卡消费方式为“仅凭签名”，刷卡消费后直接按“确认”键即可。

若您需要开通“预借现金”功能，可以通过24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）申请设置交易密码。

若您希望在境内外标有银联标志的商户凭“密码+签名”刷卡消费，需另外申请开通“消费凭密”功能，开通后您刷卡时需输入您的交易密码并签名。

交易密码设定后，您还可以通过本24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）或登录本行信用卡网站www.4008824365.com进行密码修改。



## 贴心服务

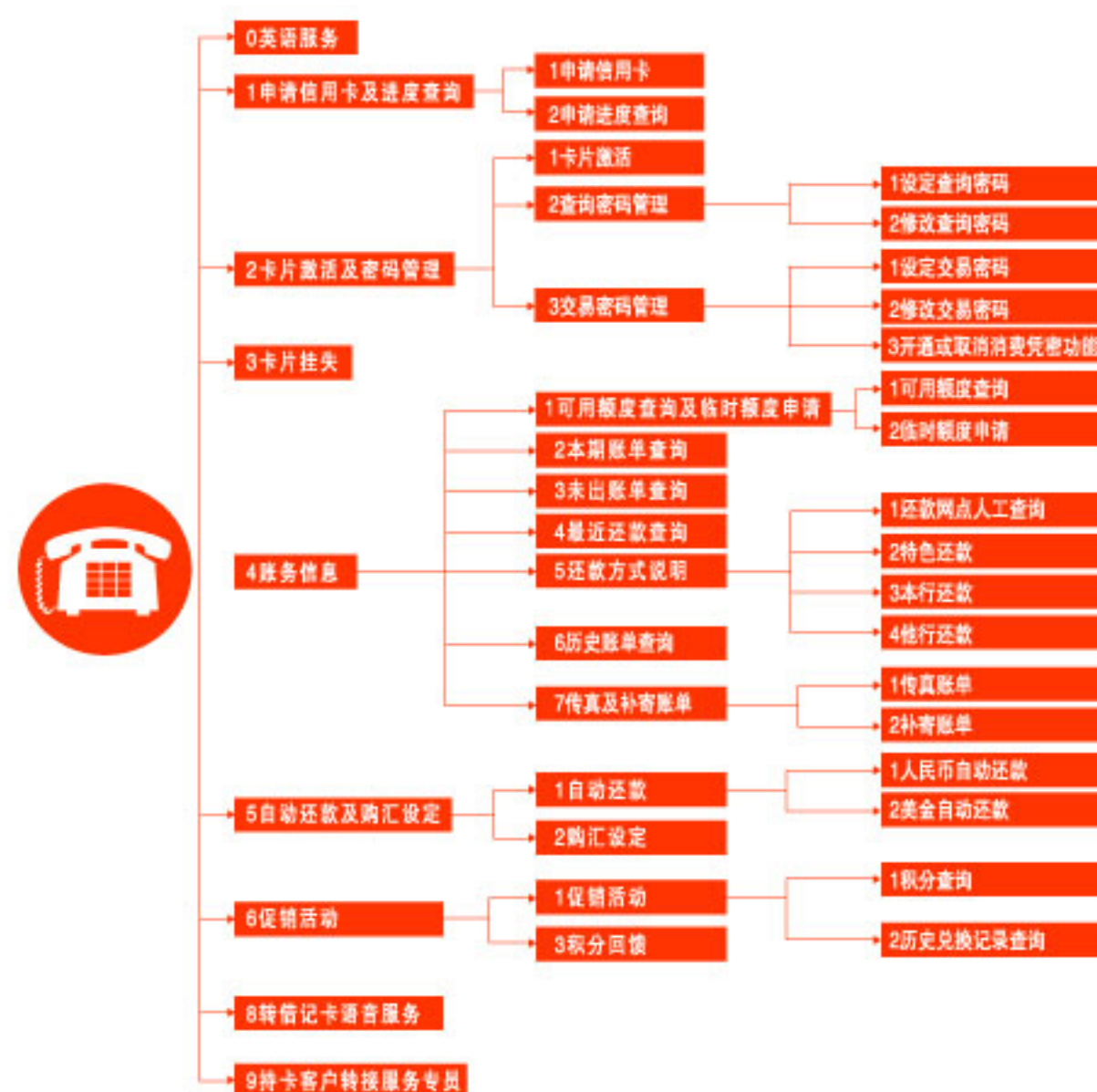
### 24小时客户服务

我们建立全方位的客户服务系统，每天24小时、全年365天为您提供热忱周到的服务。

五星级客户服务中心  
**24小时** 客服热线 **40088-24-365**  
021-68639999 www.4008824365.com

#### 客户服务热线系统功能图

平安银行信用卡客户服务中心为您服务



#### 温馨提示：

1. 输入金额时，小数点以\*号键代替。
2. 数字输入以#键结束（如账号、密码、金额等数字）。
3. 语音播报过程中可按任意键结束播报。

申诉服务热线：021-61638669



## 贴心服务

### 信用卡网站服务

欢迎您随时登录本行信用卡网站[www.4008824365.com](http://www.4008824365.com)享受本行为您提供的安全便捷又丰富多彩的网上增值服务。部分本行信用卡网站服务需要登录后才能实现，登录时需要您输入查询密码，查询密码可以在首次登录网站时设置或通过24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）设置。请注意您进入的信用卡网站是否为本行的官方网站，防止您的信用卡资料被假冒网站获取。

### 卡片特殊情况处理

#### 卡片遗失

- 1) 当您的信用卡不慎遗失、被窃时，请立即致电本行24小时客户服务热线40088-24-365，挂失申请即时生效，可将风险损失降到最低限度。
- 2) 完成挂失手续后，本行将立即为您补发新卡，并将新卡邮寄到您指定的账单地址。
- 3) 为确保您的权益，当您收到补发新卡时，请在新卡片背面签名栏签署您的姓名，再完成新卡激活手续。信用卡挂失需要收取一定的手续费（收费标准请见《信用卡收费一览表》）。

#### 卡片损毁

- 1) 当您的信用卡因毁损、断裂、签字模糊或磁条消磁等原因无法继续使用时，可申请补发新卡。
- 2) 申请补卡方式：请您本人致电本行24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999），由客户服务专员为您处理，补发新卡需要支付一定费用（收费标准请见《信用卡收费一览表》）。
- 3) 为确保您的权益，当您收到补发新卡时，请在新卡片背面签名栏签署您的姓名，再完成新卡激活手续，并将旧卡剪断销毁，无须再寄回本行。

#### 卡片到期

- 1) 平安银行信用卡使用有效期为3年，卡片正面为您注明有效使用期限，若在卡片有效期到期前一个月，您未向本行提出不续约申请，本行将为您换发新卡，新卡将以挂号信形式免费寄到您的账单地址，无需您办理任何手续。

## 贴心服务

### 卡片特殊情况处理

2) 为确保您的权益，当您收到新卡时，请在新卡背面签名栏签署您的姓名，再完成新卡激活手续，并将旧卡剪断销毁，无须再寄回本行。若您在卡片到期时未能收到新卡，请致电本行24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）查询。

### 机票酒店等代订服务

您可免费享受携程旅行网Ctrip的全国机票、酒店等预订服务。携程客户服务电话800-820-6666或400-820-6666，或登录携程旅行网[www.ctrip.com](http://www.ctrip.com)

#### 使用本行信用卡可享受之如下服务

**酒店预订：**全球共28,000多家星级酒店代订服务及全球4,000余家酒店优惠。

**机票预订与购买：**提供国际和国内机票的查询预订服务、全国近50个城市免费配送和各大机场的现场服务，并可享受携程独家推出的电子机票“1小时飞人通道”服务。

**度假产品预订：**覆盖全球200多个城市、1,000余条度假线路产品等待您的参加。

#### 温馨提示：

以上服务由携程旅行网提供，所提供服务的品质和售后服务等事宜均由携程旅行网负责。



## 贴心服务

### 海外紧急支援服务

如果在国外遇到紧急情况时，您可根据您的信用卡种类，致电银行卡组织24小时海外紧急支援中心，立即获得由银行卡组织提供的全球紧急支援服务，让您出境旅游、商务出差更感安全。

#### 海外紧急支援服务项目

24小时信用卡全球挂失服务  
紧急替代卡服务  
紧急提现服务  
客户咨询服务  
ATM机位置向导

## 积分回馈

### 积分规则

#### 积分累积范围

您使用平安银行信用卡在餐厅、旅馆、百货公司、其他零售商店的刷卡消费，通过平安信用卡中心进行商品邮购、分期付款均可累积积分。但下列项目不予计算积分：

1. 低扣率、零扣率以及特殊类型的商户消费不计算积分，其中包括但不限于：电话费、保险费等各类代扣代缴业务；公用事业、在公立医院、医疗机构、政府机构、学校等特殊类商户刷卡消费；房地产类、批发类、车辆销售维修类、博彩类，公用事业，医疗机构，政府机构消费等消费；
2. 信用卡年费、循环信用利息、预借现金手续费、分期手续费、逾期缴款而衍生的费用（如滞纳金、利息）等各类依《信用卡领用合约》约定的其他各项手续费和各类利息；
3. 通过平安信用卡进行的取现、还款及账单分期；
4. 平安银行另行指定的其他项目。

## 积分回馈

### 积分规则

#### 积分查询

平安银行提供以下渠道查询本期信用卡新增和调整积分，平安银行委托深圳平安财富通咨询有限公司万里通事业部负责平安信用卡积分管理业务，并由深圳平安财富通咨询有限公司万里通事业部负责提供持卡人积分余额查询，查询渠道及相应可查询到的积分信息如下您的信用卡积分情况：

1. 信用卡账单：查询本期账单信用卡新增和本期账单信用卡调整积分；
2. 信用卡网上银行：查询本期账单信用卡新增和本期账单信用卡调整积分，查询当前万里通可用积分；
3. 信用卡客户服务热线：查询信用卡本期账单新增及本期调整积分，查询当前可用积分；
4. 万里通网站(网址：<http://www.wanlitong.com/>)：持卡人可登录万里通网站查询本人万里通账户积分累积及兑换明细；
5. 万里通客户服务热线4008-666-666：查询持卡人万里通账户积分累积及兑换明细；查询本期账单信用卡新增和信用卡调整积分；
6. 平安银行公告的其他查询方式。

## 专属权益

### 挂失前72小时失卡保障

平安银行信用卡为您提供挂失前72小时的“失卡保障”！若您的信用卡遗失、被窃、被抢或被抢劫，请务必在第一时间挂失，本行为您提供刷卡消费（仅凭签名确认的）损失保障和信用卡被抢劫取现（凭交易密码）损失保障，只要您符合保障条件，本行可为您分担挂失前72小时内的信用卡被盗用损失，保障金额上限可达您的固定信用额度，最高为人民币5万元。让您的用卡消费更加安心！

若您的平安银行信用卡遗失、被窃、被抢夺或被抢劫，只要第一时间拨打平安信用卡24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）进行挂失，只要符合保障条件，即可享受挂失前72小时内的以下保障：



## 专属权益

### 挂失前72小时失卡保障

#### 保障内容

##### 保障一：刷卡消费（仅凭签名确认的）损失保障

若您的平安银行信用卡遗失、被窃、被抢夺或被抢劫，只要您选择的是“仅凭签名”消费方式，在挂失前72小时内发生的、因信用卡被盗用造成的刷卡消费损失，不包括凭密进行的刷卡交易，可申请由本行承担，若符合失卡保障的赔付条款，本行为您提供相应金额的补偿。

##### 保障二：信用卡被抢劫取现（凭交易密码）损失保障

若您遭遇歹徒劫持，在被歹徒胁迫、生命和健康受到严重威胁的情况下，被迫向歹徒泄露信用卡的交易密码，在您挂失前72小时内发生的、因被抢劫而造成信用卡通过自动柜员机（ATM）或银行柜台被歹徒取现造成的损失，您可凭公安机关报案回执，向本行申请取现损失补偿。

#### 保障周期

以主卡持卡人开户日起，1年为一个周期，一个周期内，包括附属卡持卡人只可获得一次赔付保障。

#### 保障额度

不超过您的固定信用额度上限，最高不超过人民币5万元。

#### 相关费用

- 挂失费：人民币60元/卡，本费用将计入持卡人的下一期账单；
- 新卡片寄送快递费：人民币20元/封，本费用将计入持卡人的下一期账单（您也可以选择免费的挂号信寄送方式）；
- 申请保障资料邮寄费：视您所在地和资料重量按邮政收费标准而定，由持卡人自行支付；（无论最终调查结果是否符合赔付条件，以上费用均须由持卡人承担。）

## 专属权益

### 申请及受理流程

#### 第一步：挂失流程

- 发现卡片遗失、被窃、被抢或被抢劫
- 第一时间致电40088-24-365挂失（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）
- 查询是否有被盗用损失
- （如发现被盗用）
- 1) 须向伪冒交易发生地所属公安机关报案
- 2) 申请失卡保障，本行会在5个工作日内反馈受理情况
- 获取公安机关报案证明原件（报案回执）

#### 第二步：受理流程

- 本行失卡保障专员联络客户，通知准备相关材料
- 登录平安信用卡网站www.4008824365.com下载《平安银行信用卡失卡保障申请表》
- 在挂失日后的30日内填妥并签名，连同报案证明原件（报案回执）、身份证明复印件及其他相关材料一并通过EMS或挂号方式邮寄至平安银行信用卡事业部失卡保障窗口
- 本行收到资料并进行资格审查
- 本行收到完整资料后30日内（以邮戳为准）通知客户处理方案

#### 财务处理

本行在收到客户书面申请后到受理结束之前，客户无须偿还相应款项，且暂不扣收利息和滞纳金，经查核若不符合补偿条件的将扣收应收本金；如查核为欺诈，除扣收应收本金外，将追收从交易日至还款日的利息。

#### 温馨提示：

- 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；
- 公安机关在案发之日起三个月内仍未破案的，或在破案后资金全部或部分无法追回的，本行对于持卡人实际资金损失，在赔偿限额内可给予相应补偿；
- 补偿金将直接补回被盗用的信用卡内，以被盗用交易的入账货币形式补偿给持卡人，不提供现金补偿；
- 理赔后，对赔偿中已计算积分的交易作积分扣减。



## 专属权益

### 平安信用卡

#### ● 免责条款

以下几种情形，不享受“失卡保障”

- 1) 持卡人存在欺诈行为或其他违反诚信原则行为的，本行保留依法追究持卡人法律责任的权利；
- 2) 网络购物、电话订购等非刷卡交易；
- 3) 因持卡人过失被骗取卡片所造成的损失；
- 4) 持卡人将信用卡转让、出租给第三人使用的；
- 5) 持卡人卡片背面未签名导致卡片被第三人冒用的；
- 6) 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的配偶、亲属、朋友或受雇人、代理人所冒用的；
- 7) 持卡人账户最近三期账单有还款延滞或挂失前六个月无消费、预借现金交易的；
- 8) 持卡人未在第一时间挂失的，未按规定缴纳挂失费用；
- 9) 持卡人办理挂失手续后，未能及时提供我行所需全部受理文件或拒绝协助调查的；
- 10) 持卡人通过公安机关追回的或其他渠道获得的财物赔偿，持卡人义务及时通知我行，如存在刻意隐瞒的行为，本行保留取消其赔偿资格及依法追偿的权利。

(以上条款如有调整，以平安信用卡网站  
www.4008824365.com公告为准。)

### 航空意外险

若您平安信用卡金卡客户，只要用所持有的平安信用卡金卡，为本人刷卡支付100%当次航班（不限国内、国际航班）客运民航机票票款或支付80%以上（含80%）的旅游团费费用（含航空交通方式）即可获最高200万元的航空意外保险保障（详细的航空意外险保险责任及条款，请登录平安银行信用卡网站www.4008824365.com查询）

### 平安家庭财产保险

若您平安信用卡客户，只须激活信用卡后刷卡消费一次，不限金额，自首刷日的次日中午12:00起可获赠家庭财产保险（含家庭财产盗抢险、现金及金银珠宝盗抢险、门窗锁恶意破坏损失险）保障您的居家安全，金卡客户可获得10,000元的室内财产保险，1,000元的门窗锁恶意破坏损失险以及1,000元的现金理赔。普卡客户可获得5,000元的室内财产保险和1,000元的门窗锁恶意破坏损失险。

## 专属权益

### 平安信用卡

#### 温馨提示：

1. 家财险投保地址默认为持卡人的“居住地址”（申请书上所填居住地址或已通知本行变更后的居住地址），现仅适用于居住地址在上海、深圳、福州、泉州、厦门、广州、东莞、佛山、杭州地区的持卡人；
2. 可保障的家庭财产包括家用电器、家具、床上用品、服装；
3. 下列财产不在保险财产范围以内：
  - 3.1 手提电话、便携式电脑等便携式设备；
  - 3.2 有价证券、票证、邮票、古玩、文件、帐册、技术资料、图表、家畜、花草、树木、宠物、照像机、音像制品所遭受的盗窃损失以及其他无法鉴定价值的财产；
  - 3.3 处于紧急危险状态下的财产；
  - 3.4 用于生产经营的财产；
4. 由于下列原因造成的损失，持卡人享受家财险保障：
  - 4.1 保险财产、保险现金、金银珠宝等因窗外钩物行为所致的损失；
  - 4.2 因未锁房门致使保险财产、保险现金、金银珠宝遭受盗窃的损失；
  - 4.3 被保险人的家庭成员、家庭雇佣人员、暂居人员盗抢或者纵容他人盗抢而造成保险财产的损失；
  - 4.4 保险财产、保险现金、金银珠宝在存放处所无人居住或无人看管超过三十天的情况下遭受的盗窃损失；
  - 4.5 置放于阳台或露天的财产、或用芦席、稻草、油毛毡、麦杆、芦苇、杆、帆布等材料为外墙、棚顶的简陋罩棚下的财产及罩棚遭受的盗窃损失。
5. 现金及金银珠宝盗抢险仅上海、深圳、福州、泉州、厦门、广州、东莞、佛山地区的金卡客户享有；
6. 若同一个持卡人名下若有多张信用卡仅赠送一份家财险
7. 同一个居住地址仅获赠一份家财险
8. 家庭财产盗抢险每次事故绝对免赔额为人民币300元；



## 平安信用卡

### 温馨提示：

9. 保险生效期为持卡人首次刷卡交易日次日中午12:00;
10. 满足保险生效条件的刷卡范围包括一般消费和预借现金，但不包括还款交易;
11. 持卡人注销卡片视为退保，注销日次日中午12:00保险失效;
12. 家财盗抢险赔款将付至持卡人信用卡账户;
13. 家财盗抢险由中国平安财产保险股份有限公司承保，适用《家庭财产盗抢险条款》，详细的保险责任及条款，请登录平安银行信用卡网站[www.4008824365.com](http://www.4008824365.com)查询，若发生与保险条款有关的争议，由持卡人与保险公司协商解决。本行不承担任何经济与法律责任;
14. 家财盗抢保险咨询电话：95512

## 你问我答

### Q：我已经拿到了信用卡，为什么还不能刷卡消费呢？

A：可能是您的卡片尚未进行激活，请您致电24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999）在语音中选择普通话服务后按“2”，然后依次输入您的身份证号码，申请时填写的手机号码，以及信用卡卡号的后6位就可以激活，完成卡片激活手续后您便可使用信用卡刷卡消费了。

## 你问我答

### Q：信用卡刷卡有没有消费密码？

A：按国际惯例信用卡刷卡消费的时候，凭签名就可以确认交易。如您持有本行发行的银联人民币卡，您可以选择境内外标有银联标志的商户凭“密码+签名”刷卡消费功能，如果您需要，请您致电24小时客户服务热线40088-24-365（未开通400业务的地区请拨打021-68639999），在语音中选择普通话服务后按“2”，然后按“3”，设定交易密码，并选择开通“消费凭密码”功能。交易密码是您在ATM取现金或者在国内商户刷卡交易时可选择使用的。

### Q：我突然急需现金怎么办？

A：当您急需现金时，您持有的银联人民币卡可在境内外任何一台带有“银联”标识的ATM取款机或其他自助终端机上预借现金，您持有的万事达双币卡可在境内外任何一台带有“MASTER”标识的ATM取款机或其他自助终端机上预借现金。本行发行的信用卡提供给您最高可达信用额度50%的预借现金额度。比如您的信用额度为10,000元，您可累计预借现金的额度为5,000元（每日每卡最高可取现人民币2,000元）。

### Q：我在商户刷卡消费时，商户人员请我出示身份证，还要输入密码，该怎么办？

A：如果您选择的是“凭签名”消费，只要签名就可以了，无需出示身份证件或输入密码。如果商户要求您必须输入密码时，请任意输入6位密码就可以了。如果商户要求您出示身份证件，是为了与您确认身份，请尽量配合。但在免税店消费时，商户一般会要求您出示护照或者登机牌。



## 你问我答

## Q: 我的卡已经激活了, 为什么刷卡时会刷不过?

A: 您在消费刷卡刷不过时, 出现这种情况一般由以下几个原因:

- 1) 卡片背面的磁条可能消磁或者卡片已经损坏, 您的个人信息不能得到确认;
- 2) 信用卡的可用额度可能不够, 得不到交易的授权不能进行交易。
- 3) 刷卡机使用的线路繁忙或者线路发生故障, 或者刷卡机本身故障, 无法完成交易信息递送。

## Q: 我怎样才能享受免息还款期?

A: 刷平安银行发行的信用卡进行个人消费, 可享受最长达50天的免息还款期, 方便您更灵活地运用资金理财。例如每月5日是您的账单日, 您在6日刷卡消费的款项, 只需在下月23日前缴还即可, 免息期最长达50天。在此期间, 您可将闲置资金用于投资理财, 灵活运用您的资金!

## Q: 怎么可以享受到5%的最低还款额?

A: 您只需在首月正常还款, 次月账单金额的最低还款额将自动降为5%。

## Q: 我的信用卡丢了, 但是我没有激活信用卡, 是不是不用挂失?

A: 信用卡遗失都必须挂失, 因为您信用卡的磁条信息是完整的, 记录了您信用卡的详细信息, 如果被人捡到冒用将会产生风险。如果您未及时挂失, 产生的风险都须由您本人承担。所以如果信用卡遗失, 即使是没有激活, 也必须进行正式挂失。

## 你问我答

## Q: 我现在要注销我的主卡, 请把我附属卡给保留着可以吗?

A: 因为附属卡建立在主卡名下, 共用一个账户, 所以主卡注销时, 附卡也会随其一起注销, 无法将主卡注销掉而只留附属卡。

## Q: 什么是账单日?

A: 您用信用卡刷卡消费后, 银行会每月定期为您结账一次, 而结账日就是账单日。本行把账单日设置为: 5号、10号、15号、20号和25号。在给您寄送新卡时, 寄卡单上会注明您个人的账单日。每位持卡人的账单日各不相同, 随着申请日随机产生。并且账单日是可以根据您的发薪日进行调整, 但是每半年只能调整一次, 您如有需要请致电24小时客户服务热线40088-24-365办理 (未开通400业务的地区请拨打021-68639999)。

## Q: 如何计算免息还款期?

A: 对非现金交易, 从银行记账日起至到期还款日之间的日期为免息还款期。本行的免息还款期最短20天, 最长50天。在此期间, 您只要全额还清当期对账单上的本期应还金额, 便不用支付任何非现金交易由银行代垫给商户资金的利息 (预借现金则不享受免息优惠)。例如: 账单日是5月15日, 5月1日有笔刷卡消费, 到期还款日是6月2号并且全额偿还了本期账单金额, 那这笔刷卡消费的免息还款期就是32天 (5月1日-6月1日)。



你问我答

Q: 什么情况下会收滞纳金？怎么收？

A: 如果您在到期还款日实际还款额低于最低还款额，最低还款额未还部分要支付滞纳金。滞纳金的比例由中国人民银行统一规定，为最低还款额未还部分的5%。本行对人民币账户最低收取人民币20元，美元账户最低收取3美元。

Q: 账单上的消费款项好象不对，我该怎么办？

A: 如果您觉得账单上的消费明细有疑问，请致电24小时客户服务热线，本行会协助您核对信用卡的消费款项。如您需要调阅消费签购单据，为避免作业时效的延误，请于账单日之后的30天内来电。调阅签购单据需要您支付一定的调阅手续费，如查证是伪冒交易，则可免除（收费标准请见《信用卡收费一览表》）。

Q: 拨打400客户服务热线收费吗？

A: 拨打本行40088-24-365服务热线是要收费的，收取当地的市话费，长途费由本行承担。

信用卡收费一览表

		收费项目	收费标准
年费	平安信用卡	金卡主卡	300元人民币/年
		金卡附属卡	150元人民币/年
		普卡主卡	100元人民币/年
		普卡附属卡	50元人民币/年
循环信用利率（透支利率）			日利率万分之五，按月计收复利
超限费			按超限部分的5%按月收取，不设最低和最高限额
滞纳金			最低还款额未还清部分的5%，最低收费为人民币20元或美元3元
挂失手续费			人民币60元/卡
预借现金手续费			境内2.5%，最低人民币25元/笔 境外3%，最低美元3元/笔
损坏换卡手续费			人民币15元/卡
消费短信提醒费			人民币36元/年（主附卡合并计算）
补制纸质对账单手续费			索取3期前的对账单，每次每期收取人民币10元
快递费			人民币 20元/封
溢缴款领回手续费			领回金额的5%，最低人民币5元或美元1元/笔； 最高人民币50元或美元7元/笔
境外补发紧急替代卡手续费			万事达卡：美元155元/卡
调阅签购单手续费			副本：境内人民币20元/笔；境外美元3元/笔
本行代收跨境交易手续费			交易金额的1.5%结付

\*注：  
1.本行如对上述标准有任何调整，将选择网站、账单、折页、短信等渠道予以公告后执行；  
2.本行促销期间，对年费、超限费免收费用，对于境内预借现金手续费等费用下调收费标准。  
本卡友手册内容仅供参考，最终解释权属平安银行。如有变动，以本行在当地网点或本行信用卡网站www.4008824365.com的公告与具体规定为准。  
本卡友手册发行时间为2009年5月。