

龙卡信用卡使用指南

Long Card Credit Card User Guide



中国建设银行

China Construction Bank



尊敬的客户：

感谢您申领中国建设银行龙卡信用卡！

为方便您使用龙卡信用卡，我们特别为您呈上这本《使用指南》，帮助您更加全面深入地了解龙卡信用卡的功能与服务，欢迎您在用卡过程中随时登录www.ccb.com、建行手机银行“在线客服”或拨打95533服务热线咨询（境外请拨打86-28-95533）。

祝您用卡愉快！

中国建设银行信用卡中心



扫描二维码，关注“中国建设银行”及“龙卡信用卡”
微信公众号，随时了解更多用卡知识、产品权益及活动信息。

目 录

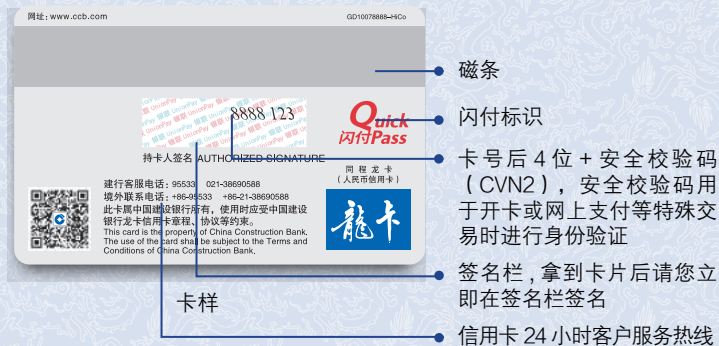
一、卡面介绍	01	六、分期付款	16
二、卡片使用	02	购车分期 装修分期 账单分期 现金分期 教育分期	
开卡启用 消费 取现 现金转出		留学分期 商户分期 分期通	
三、积分回馈	07	七、卡片管理	18
积分累计规则 积分查询 积分有效期 积分兑换		信用额度 卡片到期 提前换卡 卡片毁损 卡片遗失	
四、账务管理	09	紧急援助服务	
账务查询渠道 账务问题处理		八、用卡安全	21
五、还款服务	12	失卡保障服务 龙卡安心用 个人资料 卡片保管 刷卡交易	
约定账户还款 (自动还款) 自助终端还款 网上银行还		网上交易 合规用卡 用卡安全保护	
款 手机银行还款 电话银行还款 网点还款 跨行还款		九、常见问题	24
		十、收费标准	32

卡面介绍

1. 卡片正面



2. 卡片背面



卡片使用

（一）开卡启用

1. 开卡及密码设置流程

您的龙卡信用卡需开卡后方能使用。请您收到卡片后及时在卡片背面的签名栏签名，并按以下流程进行开卡及密码设置：

- ★ 电话银行密码用于进入我行电话语音系统中核实身份，其设置和修改均通过致电我行客服热线进行。
- ★ 主卡持卡人与附属卡持卡人请各自设定电话银行密码。
- ★ 如您同时持有多张主卡，只需在第一张卡片开卡时设定电话银行密码，其他卡片共用此密码。
- ★ 电话银行密码系您重要的身份识别信息，请妥善保管，我行及我行工作人员不会以任何理由或方式向您索取，请勿向其他第三方透露。



扫描二维码，
下载手机银行客户端。

（1）使用我行手机银行客户端

选择“信用卡” — “信用卡管理” — “信用卡激活”进行开卡并设置消费/取现密码。

（2）致电我行服务热线

使用在我行登记的手机或家庭电话致电信用卡服务热线，输入卡号或身份证号设置或验证电话银行密码，选择“开卡及密码服务”进行开卡并设置消费/取现密码。

（3）E付卡等无实体卡片的虚拟卡，持卡人收到卡号的同时卡片即可使用，无需另行办理激活手续。保证账户安全，持卡人应通过本行指定途径设置密码。

2. 消费 / 取现密码用途

- (1) 境内消费交易；
- (2) 境外带有银联标识商户及VISA和万事达标识商户的消费交易（部分地区除外，具体以卡组织规定为准）；
- (3) 取现/现金转出。
- (4) 消费/取现密码系您重要的身份识别信息，请妥善保管，我行及我行工作人员不会以任何理由或方式向您索取，请勿向其他第三方透露。

3. 消费 / 取现密码修改

- (1) 通过我行手机银行进行密码修改或重置；
- (2) 在我行ATM上进行密码修改；
- (3) 前往我行网点柜面进行密码修改或重置；
- (4) 致电我行信用卡服务热线进行密码重置。

4. 合理设置自助交易限额

交易限额：一张信用卡在一个账单周期内的消费、取现等交易的累计额度。

合理设置自助交易限额：①打开手机银行，点击信用卡—信用卡管理—交易限额设置。②选择信用卡“是否设置”滑到“是”设置“本期交易限额”。③根据实际消费情况设置交易限额，额度不宜设置过低，若因自主设置限额而导致卡片可用额度不足，可通过手机银行，随时随地关闭或者提高本期限额。

(二) 消费

1. 刷卡消费

(1) 您可使用银联人民币信用卡在带有  或  标识的特约商户以人民币为结算货币进行消费交易。境外通过银联网络的消费，交易的当地货币金额将按照当日的市场汇率直接转换为人民币入账，不收取货币转换费。

(2) 您可使用双币信用卡在全球近300个国家和地区、逾3000多万家带有      标识的特约商户持卡消费。

★在部分银联商户，您使用银联IC卡及承载IC卡信息的移动设备以闪付联机方式进行消费，在一定限额以内可选择无需输入密码，也无需签名。单笔交易限额：境内300元（含）以下；境外以交易当地限额为准。当日累计交易限额：境内1000元（含）以下；境外以交易当地限额为准。

★我行在全国精心甄选上万家特惠商户，覆盖特色餐饮、精品酒店、时尚购物、休闲娱乐、度假旅游和生活服务等消费行业，为您提供特别刷卡优惠。国内各地特惠商户详情请登录我行网站www.ccb.com查询。

★银联卡境外受理业务开通信息请登录中国银联网站 www.unionpay.com 查询。

★请根据您持有的卡片种类，在有相应标识的特约商户消费。消费时，请您仔细核对签购单上的卡号、实际消费金额，确认一致后在签购单签名（须与卡片背面的签名一致），并妥善保管签购单据。

2.网络消费

(1) 龙卡信用卡为您提供互联网消费网上支付功能。网上支付时，当您选购商品后，在支付银行中选择“中国建设银行”，并按页面提示进行后续操作，即可使用龙卡信用卡网上支付货款。您也可以选择支付宝、财付通等快捷支付方式，按页面提示输入卡号、有效期、CVV、手机动态验证码等信息后完成绑定即可支付。

(2) 境外网上支付时，您可在带有【Verified by VISA】（VISA卡）或【MasterCard®SecureCode™】（万事达卡）标识的商户网站使用3DS支付验证服务，通过我行发送的动态验证码来保障您信用卡网上交易的安全。

（三）取现

1. 您可在境内我行各网点柜台、ATM或贴有银联标识的其他银行ATM提取人民币现金；在境外贴有VISA、[PLUS]、MasterCard、[CIRRUS]、JCB或银联标识的ATM、银行柜台提取当地货币。为保障您的账户安全，取现时需输入消费/取现密码。

2. 我行为您提供取现服务。取现的额度根据您用卡情况设定，一般不超过您信用额度的50%(与现金转出额度共用)，且不能超过卡片当前可用信用额度（信用额度 - 已使用额度）。预借现金无免息期。

3. 根据人民银行和外管局的相关规定，在境内通过银联网络取现时，柜面渠道每卡每日取现累计金额不超过20000元人民币，自动柜员机（ATM）等自助机具渠道每卡每日取现累计金额不超过10000元人民币；在境外提取外币现钞时，每日取现累计金额不超过等值1000美元。我行信用卡取现限额还将根据上述监管机构政策及时相应调整，敬请留意关注。

★您存放在卡内或还款时多缴的溢缴款不计付存款利息。若您当日提取溢缴款超过10000元人民币，须凭卡片和有效身份证件到我行网点柜台办理。

★若您有外币溢缴款需要取出，请致电我行信用卡服务热线提出申请，我行将通过汇款方式将外币溢缴款汇入您本人在我行开立的外币现钞账户。

（四）现金转出

1.您可在境内我行各网点柜台，或通过个人网上银行和手机银行进行人民币转出。为保障您的账户安全，操作现金转出业务时需输入消费/取现密码或手机验证码。

2.我行为您提供将信用额度内资金划转到本人本行储蓄账户的服务。现金转出的额度根据您用卡情况设定，一般不超过您信用额度的50%（与取现额度共用），且不能超过卡片当前可用信用额度（信用额度-已使用额度）。现金转出无免息期。

3.龙卡信用卡柜面渠道每卡每日现金转出累计金额不超过20000元人民币，手机银行和个人网银渠道每卡每日现金转出累计金额不超过10000元人民币；每卡每月限额累计金额不超过50000元人民币。

★您存放在卡内或还款时多缴的溢缴款不计付存款利息。您可通过现金转出方式将溢缴款划转至您本人名下本行储蓄账户或信用卡，不收取利息。其余收费标准、限额、办理流程等参照现金转出业务规定执行。

积分回馈

龙卡信用卡持卡人刷卡消费（龙卡单位商务卡除外），即可按照积分规则明确的计算方式累计积分，并可根据中国建设银行规定兑换积分礼品。

（一）积分累计规则

消费额	积分数	备注
人民币 1 元	1 分	美元和欧元的计分标准根据汇率情况进行调整，以网站公布为准
1 美元	7 分	
1 欧元	9 分	

★ 中国建设银行保留调整积分累计规则的权利，包括但不限于积分计算方式、累计比例。

（二）积分查询

持卡人可通过中国建设银行网站、短信、微信公众号、积分商城、手机银行、个人网银、网点柜台、网点STM等渠道查询积分余额。中国建设银行将根据业务发展，对积分查询渠道进行调整、补充或完整。如持卡人对积分交易明细有疑义，可致电客户服务热线95533查询。

（三）积分有效期

积分有效期为最长五年（以日历年度计算，含累计积分当年），每年1月1日至12月31日期间（即“第一年”）累计的积分于第五年12月31日到期，统一清零。2016年12月31日（含）前累计的积分永久有效。

例：2017年1月1日-12月31日间累计的积分，于2021年12月31日到期，剩余积分自动清零，且不可再恢复。

（四）积分兑换

1. 您可通过信用卡积分商城在线兑换积分礼品。登录积分商城（<http://jf.ccb.com>），注册用户/登录，选好积分礼品后，按提示下订单，通过确认礼品数量、配送地址等兑换信息、输入手机号和信用卡卡号的简单步骤，即可完成订单。申请是否成功将视持卡人积分是否足够扣减、礼品库存情况确定。

2. 您可在建行积分兑换合作商户刷卡时以积分折抵部分消费兑换礼品，建行网站（www.ccb.com）上可查询最新积分兑换合作商户信息。

账务管理

（一）账务查询渠道

1. 电子账单

您可通过网上银行、使用在我行登记的手机编辑短信“371”发送至95533按提示操作，或关注“中国建设银行”微信公众号回复相应代码申请开通电子邮件、彩信或短信账单服务。

2. 纸质对账单

（1）对账单寄送

若您未开通电子账单，当您账户发生交易或费用，我行每月按照您指定的地址为您寄发对账单。若您在账单日后10-15天内还未收到对账单，您可致电我行信用卡服务热线查询，以免延误还款。

（2）对账单页面说明

3. 网站查询

您可登录我行网站 www.ccb.com，通过账户查询服务中的信用卡查询进行账单查询。

4. 短信查询

您可使用在我行登记的手机发送CCZD至95533，查询您最近一期已出账单的金额。

5. 网点查询

您可前往我行网点查询近24期已出账单和未出账单信息。

6. 微信查询

您可关注“中国建设银行”微信公众号，通过“信用卡”-“账单查询/还款”进行账单查询。

7. 手机银行查询

您可登录中国建设银行客户端，通过“信用卡”-“账单详情”进行账单查询。

8. 对账单发送方式更改

如果您需要更改对账单的寄送方式，可选择以下方式办理修改：

(1) 手机银行：登录建行手机银行，依次点击左上角-“消息”-“消息服务定制”-“信用卡账单发送方式”；

(2) 个人网上银行：登录建行个人网上银行，依次点击“信用卡”-“卡管家”-“消息服务定制”-“账单发送方式”；

(3) 微信：关注“中国建设银行”微信公众号并绑定信用卡，发送“账单”-回复“个人资料修改与通知设置”序号-“点击这里，立即修改”；

(4) 短信：通过在我行预留的手机号，编辑短信“371”发送至“95533”按提示操作。

9. 对账单地址修改

如您需要更改对账单的地址，可选择以下方式办理修改：

(1) 手机银行：登录建行手机银行，依次点击“信用卡”-“信用卡管理”-“个人资料”；

(2) 个人网上银行：登录建行个人网上银行，依次点击“信用卡”-“卡管家”-“个人资料修改”；

10. 补印账单

您可登录网上银行下载、打印近12期账单，通过网银、手机银行以及微信公众号申请补发电子邮件账单。此外您还可前往建行网点柜面查询及打印账单。

(二) 账务问题处理

如您对账单所列交易明细有疑问，或您需要申请调阅交易相关凭证，请于交易日后的 50 天内致电信用卡服务热线。

还款服务

我行为您提供约定账户、自助终端、网上银行、手机银行、95533 电话银行、网点等多种还款渠道，让您充分享受还款的便利快捷。

人民币欠款可用人民币还款，外币欠款可用外币还款或人民币购汇还款。

如您同时拥有多张主卡，请您按照不同卡片的欠款分别还款或可选择“一键还款”功能（通过手机银行、网上银行等渠道选择），一键还款，支持按全额、按最低、按当前欠款三种还款金额的选择。还款金额为人民币及外币欠款汇总金额，其中外币欠款按当前购汇汇率折算人民币。

★ **全额还款**，是指在规定的到期还款日前，还清本期账单上列示的“本期全部应还款额”。您选择全额还款时，消费款项可享受17-52天的免息期。

★ **最低还款额还款**，是指在规定的到期还款日前，还清本期账单上列示的“最低还款额”。若您按照对账单中示的最低还款额还款，将不影响您的信用记录，但消费款项不享受免息期。

（一）约定账户还款（自动还款）

您可约定您本人在我行开立的个人银行结算账户（借记卡、准贷记卡、理财卡、储蓄存折等）作为您龙卡信用卡的约定还款账户，我行将自动在到期还款日当日约上午7:00从该账户中扣划相应的人民币、外币款项进行还款（如您外币账户的约定还款账户为人民币账户，则我行将自动为您进行人民币购汇还款），使您还款更为轻松便捷。

★您可通过网上银行、手机银行、信用卡服务热线、营业网点等渠道开通约定账户还款服务。如您在到期还款日（不含）前申请或修改约定账户还款设置，当月即可生效，否则将在次月生效。

★龙卡信用卡主卡签约约定还款账户后，附属卡自动签约，附属卡不单独签约约定还款账户。约定还款账户的姓名及证件号码应与龙卡信用卡主卡持卡人的姓名及证件号码一致。

★若约定还款账户中余额不足全额支付本期应还款额，我行将采用有多少扣多少的方式进行扣款。

★外币约定还款功能支持“约定外币账户归还外币欠款”或“约定人民币账户购汇归还外币欠款”。外币约定账户还款时，约定还款的外币账户需为现钞账户。约定账户购汇还款的汇率以到期还款日前一日我行公布的即期结售汇牌价的卖出价为准。

★支持人民币账户及外币账户分别设置两个约定还款账户，如第一个约定扣款账户余额不足时，自动对第二个进行扣款。

（二）自助终端还款

1. 您可通过 CDM 自助存取款机将现金直接存入龙卡信用卡进行还款。

2. 您可通过我行自助终端（ATM取款机、CDM存款机、CRS存取款一体机、BSM多媒体自助终端、STM智慧柜员机），使用您本人在我行开立的理财卡、借记卡或准贷记卡对龙卡信用卡进行人民币转账还款。

（三）网上银行还款

1. 您可登录我行网站 www.ccb.com，使用已在网上银行签约的理财卡、借记卡或准贷记卡进行人民币转账还款。

2. 如您需偿还外币欠款，您需在人民币资金转入信用卡当日，在网上银行进行购汇还款操作（购汇汇率以我行即期结售汇牌价的卖出价为准）。

3. 您可通过我行网上银行，签约他行个人结算账户后，进行人民币转账还款。

（四）手机银行还款

您可通过我行手机银行（下载“中国建设银行”手机银行客户端），使用您本人在我行开立的理财卡、借记卡或准贷记卡，进行人民币转账还款或购汇还款。

（五）电话银行还款

您可拨打 95533，使用您本人在我行开立的理财卡、借记卡或准贷记卡进行人民币转账还款。

（六）网点还款

您可持龙卡信用卡或凭卡号至我行营业网点办理信用卡还款业务，无论同城、异地，我行网点均可受理，还款无须支付手续费。

★您可在我行营业网点用人民币直接办理外币购汇还款；您也可先在信用卡存入人民币、再在存入当日致电我行

信用卡服务热线或通过我行网上银行办理购汇还款业务（购汇汇率以我行即期结售汇牌价的卖出价为准）。

★如您使用信用额度购汇归还外币欠款，您需支付自购汇当日起的相应利息。

（七）跨行还款

您可以通过在国内其他银行开立的个人银行结算账户进行跨行转账还款。

★跨行转账还款的具体业务受理方式请咨询您的转出账户开户行。为使您的还款资金及时入账，建议您在到期还款日前两日提前办理。

分期付款

龙卡信用卡为您提供涵盖购车、家装家居、家电数码、教育培训、健身美容等在内的零利率分期付款服务。交易成功后，相应交易金额平均分成若干期，由您在约定期限内按月还款。您可登录我行网站 www.ccb.com 或致电我行客户服务热线95533-2了解详情，我行将依据我行各类分期业务的政策及银行业的监管法规要求，自主决定是否受理您的申请。

（一）购车分期

您在我行合作经销商处购买家用汽车，并支付首付款（首付款为净车价减去审批通过金额），可通过我行专项分期POS机或我行后台完成分期。

（二）装修分期

因家庭住宅（包括自有房产、共同产权房产、配偶或直系亲属名下房产）装修需要，您可向我行申请信用卡专项分期额度，用于在指定类型商户内，支付硬装、软装、家具、家电等装修相关费用。

（三）账单分期

账单分期业务包括已出账单分期和未出账单分期。

1. 已出账单分期

您使用龙卡信用卡消费后，可于到期还款日前向我行申请将已出账单的一定消费金额平均分成若干期偿还。申请渠道：“中国建设银行”微信公众号、手机银行、网上银行、短信、信用卡网站、IVR（自助语音服务系统）、信用卡客户服务热线、网点等。

2. 未出账单分期

您使用龙卡信用卡消费后，可于最近一期账单日前2日（外币消费须在消费交易入账后至最近一期账单日前3个工作日）向我行申请将未出账单的单笔消费金额平均分成若干期偿还。申请渠道：信用卡网站、信用卡客户服务热线等。

（四）现金分期

您可灵活运用信用卡信用额度支取现金，通过“中国建设银行”微信公众号、手机银行、网银、善融商务网站、建行网点、ATM、STM或致电我行客服热线申请现金分期，轻松享受3、6、12、18、24期分期付款，满足旅游、付费、购物等小额资金需求。

（五）教育分期

您可在我行网点、我行指定学校或教育培训机构等申请信用卡专项分期额度，用于在私立学校、国际学校、语言培训、中高端在职教育培训等支付学费，通过在我行合作教育培训机构刷卡，或至我行指定网点完成交易。

（六）留学分期

您可通过建行网点申请龙卡信用卡专项分期额度，用于支付留学所需学费及生活费，审批通过后在我行专用分期 POS 机完成分期。

（七）商户分期

您在建设银行分期合作商户购买商品或服务，通过建设银行分期系统进行分期交易，交易成功后相应交易金额分成若干期，由您在约定期限内按月还款。

（八）分期通

如果您是分期通特选体验用户，我行将授予您独立于信用额度以外的专享信用额度，用于满足客户衣食住行、安家育儿、休闲娱乐等众多日常大额消费信贷需求。

（九）车位分期

因租赁车位的消费需要，您可向我行申请信用卡专项分期额度，完成分期交易后，我行将交易相应资金发放至我行指定商户。

卡片管理

（一）信用额度

信用额度是指信用卡最高可以循环透支使用的限额，人民币和外币共享、主卡和附属卡共享、您名下的所有信用卡共享。

1. 永久额度

我行将定期评估您的信用记录和用卡情况，使您的额度伴随信用成长。

2. 临时额度

若您因购物、旅游、商务考察、出国留学等活动需要提升临时额度，可事先通过“中国建设银行”微信公众号、手机银行、网上银行、短信、信用卡服务热线等渠道提出申请，我行将根据您的信用记录和用卡情况为您调整，让您充分享受弹性额度的便利。

- ★经常持卡消费，并按时还款（包括偿还最低还款额），将有助于您建立良好的信用记录，并获得信用额度的提升。
- ★临时信用额度有效期一般为1个月，到期后您的信用额度将自动恢复为原来的额度。
- ★主卡持卡人可以通过手机银行“交易限额”功能为您名下每张主卡、附属卡设置一个账单周期内消费、取现等交易的累计额度。

（二）卡片到期

龙卡信用卡卡片正面注明有效使用期限,过期即失效。为方便您使用,我行为您提供到期换卡服务。请您收到新卡后及时开卡,并将旧卡剪断销毁。

若您在卡片到期时未能如期收到新卡,请您致电信用卡服务热线查询。

（三）提前换卡

若您的卡片在3个月内即将到期,并且您因出国等特殊原因需提前换卡,请致电信用卡服务热线提出申请,我行将为您提前办理换卡,方便您的使用。

（四）卡片毁损

若您的卡片因毁损、断裂、磁条消磁或签名有误等原因无法继续使用时,可通过我行手机银行、网银、“中国建设银行”微信公众号、网点或致电我行信用卡服务热线申请补发新卡。请您在收到新卡后及时开卡,并将损坏的卡片进行销毁,以免产生风险。

（五）卡片遗失

若您的卡片不慎遗失或被盗,请立即通过我行手机银行、网银、“中国建设银行”微信公众号、网点或致电我行信用卡服务热线挂失。经我行受理确认后,挂失即生效,以最大限度地保护您的利益。挂失时我行将同时为您补办新卡。

（六）紧急援助服务

若您的卡片在国外不慎遗失、被窃（请先立即挂失），且在国外期间仍需继续使用信用卡或现金时，请致电各银行卡组织的全球服务中心或我行信用卡服务热线，提出紧急替代卡服务或紧急取现服务申请。

★ 各银行卡组织全球服务中心联系方式请登录其官方网站查询。

中国银联网址：www.unionpay.com

VISA 网址：www.visa-asia.com

MasterCard 网址：www.mastercard.com

JCB 网址：www.jcbcard.cn

用卡安全

（一）失卡保障服务

当您在境外进行交易，如果您的卡片不慎遗失或被盗，请致电我行信用卡服务热线，申请挂失和失卡保障服务，履行相关手续后，在最高保障金额内您将无需承担挂失前 48 小时所发生的境外非本人交易(验密交易除外)的盗刷损失。详情请登录我行网站 www.ccb.com 查询。

（二）龙卡安心用

您可关注“中国建设银行”或“龙卡信用卡”微信公众号，输入关键词“安心用”订购“龙卡安心用”增值服务产品。每月仅需3元，即可享交易实时短信提醒，全年最高5万元境内外盗刷赔付保障服务。

（三）个人资料

1. 为保证您能安全收到卡片和对账单，建议在提供相关寄送地址时尽量提供您的家庭地址。
2. 若您因住宅或单位地址变更等原因导致账单寄送地址或联系方式变化时，请您及时通过我行手机银行、网银、“中国建设银行”微信公众号、网点或致电信用卡服务热线办理变更。
3. 请勿将您的信用卡卡号、密码、有效期、身份证号码、账户信息等个人账户资料随意告知他人。

（四）卡片保管

1. 龙卡信用卡只能由持卡人本人使用，因出租、转让或转借信用卡导致的经济责任及产生的风险损失由持卡人承担。

2. 请妥善保管卡片，勿将卡片借予他人使用，以免产生纠纷或被冒用。
3. 请将卡片、密码及身份证件分开存放，以免信用卡遗失遭他人冒用。
4. 换卡及毁损补卡时，您无需将原有卡片交回我行营业网点，但请您务必剪断磁条、芯片并销毁，以免给您带来风险。

（五）刷卡交易

1. 建议使用更为安全的芯片卡。
2. 输入密码时切记用手遮挡操作，以防被窥视。
3. 刷卡交易时，请让卡片保持在您的视线范围内，并仔细核对签购单上的卡号、金额及币种，核对无误后再签字确认。
4. 完成交易后，请保留签购单的存根联，以便与账单核对。
5. 若因消费金额有误或其它原因取消交易，请当场确认交易已取消，并保留交易取消凭证。
6. 请不要随意在空白签购单或未填妥金额的签购单上签名。
7. 持卡人不得利用龙卡信用卡通过虚拟交易等方式套取资金。

（六）网上交易

1. 短信动态验证码等同于支付密码切勿转发、告知他人。
2. 办理网络购物、网络退货、退款等业务时请认清官方渠道，建议与购物网站或银行官方客服核实确认后再进行操作。
3. 请谨慎选择交易地点，不要在网吧等非个人使用的计算机上输入您的信用卡信息，以防泄露您的账户信息。
4. 请谨慎选择网上交易对象，并保留网上消费记录，以备查询。一旦发现有不明的支出款项，应立即致电我行信用卡服务热线查证。
5. 网上购物时，请不要在陌生的电子邮件和网站中透露您的个人信息，不要随意在网络输入个人资料和信用卡信息。退出登录界面时，请确认已消除输入的个人资料。

（七）合规用卡

个人信用卡（不含服务“三农”的惠农信用卡）透支应当用于消费领域，不得用于生产经营、投资等非消费领域（包括但不限于购买房产、购买投资类保险产品）、不得代他人刷卡。

（八）用卡安全保护

我行为客户提供免费的7*24小时用卡安全保护，针对客户信用卡在盗刷高发国家、地区、商户发生的交易，我行会通过021-38693333，联系客户进行核实确认。

（九）一键锁卡

您可根据自身交易习惯，通过手机银行“一键锁卡”功能合理设置境内有卡、境内无卡、境外有卡、境外无卡四个范围的交易管控时间，满足您个性化自助安全管理。

常见问题

（一）如何确认我收到的短信是银行发送的？

我行信用卡对外使用的短信发送号码为95533或以106980095533开头的长号码。

（二）附属卡如何申请和使用？

您可以为父母、配偶、子女等申请附属卡，附属卡和主卡共用同一账户，可与主卡一样享受龙卡信用卡的便利服务。

★申请附属卡时需填写申请表并提供主卡持卡人和附属卡申请人的身份证复印件，申请表需由主卡持卡人和附属卡申请人签字。您可以根据实际需要单独为附属卡设定低于主卡的信用额度，若未特别设定，则附属卡与主卡共享同一信用额度。

★附属卡需开卡并设置密码后才能使用，附属卡的所有交易明细统一列示在主卡的对账单上，附属卡的各项交易和相应的费用、利息等，均在主卡持卡人账户内直接计收。

（三）什么是可用额度？如何计算？

可用额度是指您的卡片即时可以交易使用的信用额度。

可用额度的计算方式如下：

$$\begin{array}{r} \text{信用额度} \\ - \quad \text{已入账的未还金额} \\ - \quad \text{未入账的已使用金额} \\ + \quad \text{溢缴款金额} \\ \hline = \quad \text{可用额度} \end{array}$$

（四）刷卡时为什么刷不过？

可能有几种原因：

- ① 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，无法传送交易信息；
 - ② 您的可用额度可能不够，无法取得交易授权；
 - ③ 卡片背面的磁条可能消磁或者卡片已经损坏，您的个人信息无法确认；
 - ④ 为防范伪冒欺诈交易风险，我行对卡片在某类特定商户消费有金额或次数的控制。
 - ⑤ 您可能通过“交易限额”功能设置了卡片的支付限额，或通过“一键锁卡”功能限制了卡片的支付功能。
- 如果刷卡交易被拒绝，请您致电信用卡服务热线，我行将协助您查找原因。

（五）对账单上的消费款项有疑义，怎么办？

当您发现账单内容有疑问时，请查询签购单内容有疑问时，请查询签购单回忆交易（网络或二维码支付等交易可通过

支付网站或APP查询订单信息)。如确属有疑议,或您需要申请调阅交易凭证,应于交易日后的50天内向我行提出查询、调阅签购单的申请。如查明交易确为持卡人本人所为,须按我行的规定支付签购单调阅手续费。注意:疑义交易的处理需遵循中国银联、VISA、万事达、JCB等卡组织的相关规定。

(六) 刷卡后收到短信提示,但POS机未打单,该怎么办?

收到我行短信提示,说明我行已经收到您的刷卡信息并授权通过,但由于系统、线路或刷卡机本身等原因导致无法正常打印签购单。请再次与商户确认,并保留商户出具交易失败凭证。若商户要求您重新支付时,您可以再次刷卡,但只在一张签购单上签字,或改用现金支付并妥善保管现金凭证。如该笔未打印签购单的交易列示在您的账单中,请致电我行信用卡服务热线申请争议处理。

(七) 免息还款期如何计算?

免息还款期是指针对消费交易,对按期全额还款的持卡人提供的免息待遇,免息时间为银行记账日至还款日期间,最长52天,最短17天。

我行龙卡信用卡到期还款日为固定还款日。账单日对应的固定还款日：

账单日	到期还款日	账单日	到期还款日	账单日	到期还款日
每月2日	本月22日	每月13日	次月2日	每月23日	次月12日
每月4日	本月24日	每月14日	次月3日	每月24日	次月13日
每月5日	本月25日	每月15日	次月4日	每月25日	次月14日
每月7日	本月27日	每月17日	次月6日	每月26日	次月15日
每月9日	本月29日 (在2月份调至3月1日)	每月19日	次月8日	每月27日	次月16日
每月10日	本月30日 (在2月份调至3月1日)	每月21日	次月10日		
每月12日	次月1日	每月22日	次月11日		

正常情况下，账单日消费享受的免息期最短，10号之前账单日的最短免息期为20天，11号之后账单日的最短免息期在大月为20天，小月为19天。

在2月份，2月1日账单日对应到期还款日为2月21日，最短免息期为20天，2月2日至8日账单日的最短免息期为20天；2月9日账单日对应到期还款日为3月1日，最短免息期20天（非闰年）或21天（闰年）；2月10日账单日对应到期还款日为3月1日，最短免息期为19天（非闰年）或20天（闰年）；2月12日账单日对应到期还款日为3月1日，最短免息期为17天（非闰年）或18天（闰年），2月13至27日账单日的最短免息期为17天（非闰年）或18天（闰年）。

账单日	到期还款日	最短免息期
2月1日	2月21日	20天
.....	20天
2月8日	2月28日	20天
2月9日	3月1日	20天（非闰年）或21天（闰年）
2月10日	3月1日	19天（非闰年）或20天（闰年）
2月11日	---	---
2月12日	3月1日	17天（非闰年）或18天（闰年）
.....	17天（非闰年）或18天（闰年）
2月28日	3月17日	17天（非闰年）或18天（闰年）
2月29日	---	---

因此，最短免息期为17天。

正常情况下，账单日后一天消费享受的免息期最长，一般为50天，如遇大月，最长免息期为51天，例如：账单日为1日，到期还款日为21日，5月2日消费，6月1日出账单，6月21日还款，享受51天免息期；如遇2月9日账单日，最长免息期可能为52天，1月10日消费，2月9日出账单，3月1日还款，享受51天免息期（非闰年）或52天免息期（闰年）。

因此，最长免息期为52天。

（八）偿还欠款时的还款顺序？

持卡人偿还透支款项（含逾期90天以内）时，按照费用、利息、取现/现金转出交易本金、消费交易本金的顺序逐项抵偿其欠款。持卡人偿还逾期90天以上的透支款项时，按照取现/现金转出交易本金、消费交易本金、费用、利息的顺序逐项抵偿其欠款。

（九）龙卡信用卡的各类密码如何使用？

密码种类	电话银行密码	消费 / 取现密码
获取方式	首次使用信用卡服务热线时，由您自行设定的6位数字密码	开卡时根据信用卡服务热线语音提示直接设置的6位数字密码
功能及使用范围	进入语音系统可以凭此密码使用信用卡服务热线提供的各项服务	用于境内外ATM、柜面取现、柜面现金转出，在带有银联标识的商户消费，注册网上银行时也会使用到此密码
更改途径	手机银行、建行网点、信用卡服务热线	手机银行、建行ATM、建行网点

（十）什么是还款违约金？如何计算？

还款违约金指截止到还款日前未还款或还款金额不足最低还款额时，按最低还款额未还部分的一定比例结计的费用。目前，还款违约金按最低还款额未还部分的 5% 计算，最低 5 元人民币或 1 美元 / 欧元。

计算公式为：还款违约金 = (最低还款额 - 截止到还款日持卡人已还款额) × 5%

（十一）使用信用卡进行的交易有误需取消，该如何处理？

若交易有误需要取消，在压单的情况下，您一定要将错误的签购单全部当场撕毁；在联机交易的情况下，请要求收银员做取消交易，以取消已发生的错误交易，核对取消交易凭证后签字并妥善保管。

（十二）如何通过信用卡预订酒店房间 / 支付租车费用？

我行已与携程网、e 龙网、芒果网签订协议，可以使用龙卡信用卡通过电话、网站等方式办理酒店订房、预订国内外机票等服务。您也可通过我行龙卡商城 (shop.ccb.com) 的机票预订平台，享有我行提供的“网上即时订票”服务，简单快捷，更可享受特别优惠礼遇。

1. 如您预订酒店房间时提供了信用卡卡号作为订房担保，请您在取消订房时请务必向酒店办理取消手续，并索要退房的注销号码作为取消凭证，否则酒店有权按国际惯例收取所预订房间的一日费用(另有协议的按协议办理)。
2. 若订房或住宿时使用信用卡进行担保，而退房时使用现金或其他方式付费，请保存好结账凭证以及相关交易明细，以保障自身权益。
3. 支付租车费用的做法与酒店消费类似。

收费标准

收费项目	收费标准		收取时间	备注	
银行卡账户管理（年费）	个人卡	普通卡	主卡80元/年/卡 附属卡40元/年/卡	按持卡年度收取	1.普通卡、金卡：每年交易满3笔（消费/取现）免当年年费（数字显示龙卡等具有特色权益的产品不免费）； 2.标准白金卡：每年交易满10笔（消费/取现）免当年年费（龙卡汽车卡（白金版）、龙卡家庭挚爱信用卡（银联版）、龙卡益农信用卡等具有特色权益的产品不免费）；其中钛白金卡：每年交易满6笔（消费/取现）免当年年费； 3.如信用卡客户申请销户且未满足年费免收条件，应于申请销户前支付该持卡年度年费； 4.红十字会会员龙卡、公积金信用卡有效期内免费。
		金卡	主卡160元/年/卡 附属卡80元/年/卡		
		标准白金卡	主卡580元/年/卡 附属卡300元/年/卡 (其中钛白金卡主卡380元/年/卡 附属卡180元/年/卡)		
		汽车卡	主卡200元/年/卡 附属卡100元/年/卡		
		白金卡	主卡1800元/年/卡 附属卡1200元/年/卡		
		钻石卡	主卡4800元/年/卡 附属卡2800元/年/卡		
		全球智尊卡	主卡12000元/年/卡 附属卡4800元/年/卡		
	商务卡	普通卡	100元/年/卡		1.普通卡、金卡：每年交易满3笔（消费/取现）免当年年费； 2.如信用卡客户申请销户且未满足年费免收条件，应于申请销户前支付该持卡年度年费。
		金卡	200元/年/卡		
		白金卡	1800元/年/卡		
钻石卡		4800元/年/卡			
卡工本费	标准IC卡	10元/卡	毁坏换卡、挂失补卡均收取	新办卡、到期换卡、磁条卡升级IC卡免收	
	非标准卡	50元/卡	新办卡、到期换卡、毁坏换卡、挂失补卡均收取	——	

还款违约金	个人卡	按最低还款额未还部分的5%/次收取, 最低1美元或1欧元或5元人民币(币种与相应的最低还款额相同), 或有协议另行约定的按协议定价。	持卡人在到期还款日(含)前未偿还最低还款额时收取	——
	商务卡	按全部应还款额未还部分的0.5%收取, 或有协议另行约定的按协议定价。	持卡单位在到期还款日(含)前未偿还全部应还款额时收取	
取现手续费	境内	通过本行或银联网络取款: 按取现金额的1%收取, 最低2元, 最高100元; 通过非银联网络取款: 按取现金额的3%收取, 最低3美元或3欧元。	按笔收取	境内本行同城取溢缴款免收取现手续费。
	境外	通过银联网络取款: 按12元+取现金额的1%收取, 最低14元; 通过非银联网络取款: 按取现金额的3%收取, 最低3美元或3欧元。		
现金转出	按转出金额的1%收取, 最低2元, 最高100元。		按笔收取	溢缴款划转至本行同城账户时免收。
外汇兑换	按清算金额的1.5%/笔, 以账户币种向客户收取。		交易币种与持卡人外币账户结算币种不同时收取	——
境内外紧急援助(参考标准)	境内	50元/笔	持卡人在境内遗失卡片后, 向我行申请紧急取现时收取	——
	境外	中国银联: 紧急取款80美元/笔; VISA: 紧急挂失35美元/笔, 紧急取款175美元/笔, 紧急补卡175美元/笔; MasterCard: 紧急挂失普/金卡35美元/笔、钻石/白金卡40美元/笔, 紧急取款普/金卡95美元/笔、钻石/白金卡175美元/笔, 紧急补卡普/金卡148美元/笔、钻石/白金卡200美元/笔; JCB: 紧急补卡60美元/笔。 (具体以卡组织收费为准)	持卡人在境外遗失卡片后, 为其提供紧急现金援助、紧急替代卡及紧急挂失等服务时, 根据各卡组织的收费标准收取	——
交易仲裁、评审(参考标准)	中国银联: 3000元/笔(含境内); VISA: 500美元/笔; MasterCard: 765美元/笔; JCB: 500美元/笔。 (具体以卡组织收费为准)		持卡人争议交易需卡组织进行仲裁、评审时, 经裁判确认交易为持卡人本人所为时收取, 或伪冒交易的争议处理, 经国际卡组织裁判败诉时收取	——

签购单调阅	境内	10元/笔	持卡人申请调阅签购单服务，经调阅签购单确认交易为持卡人本人所为时收取	_____
	境外	5美元/笔或5欧元/笔		
分期业务	按协议定价		分为一次性收取和按月收取两种类型	_____
短信通知	3元/月/账户/机		开通该项功能即收费，按月收取	单笔500元（含）以上的大额交易短信通知服务免费
信用卡卡片挂失	50元/卡		为持卡人提供挂失服务时收取	_____
银行卡境外查询	通过银联网络查询4元/笔		持卡人在境外ATM上通过银联网络查询时收取	_____
补制对账单	个人卡	对账单5元/月/份	持卡人申请补制对账单时收取	自申请日起前12个月内免费
	商务卡	持卡人对账单5元/月/份 企业汇总账单20元/月/份	持卡人申请补制对账单时收取	自申请日起前12个月内免费
加急服务	每封信函20元		持卡人申请加急寄送卡函或账单时收取	_____
(卓越卡)办卡/补卡手续费	按项目一次性收费，最低5000元，最高150,000元		在合作单位申请卓越卡卡片时收取	
龙卡增值服务	按协议定价		根据服务约定的时间收取	
跨行汇款手续费	同“现金转出”业务收费标准		持卡人在销户时，要求跨行转出溢缴款时收取，手续费直接在溢缴款账户中扣除	

- 说明：1. 表中以美元/欧元标注的收费，当持卡人信用卡外汇账户结算币种为其他币种时，则以等值外币收取；
2. 表中所称“境内”均不含港澳台，所称“境外”均包含港澳台；
3. 本合同项下的价款和价外费用均为包含增值税的含税价，但当事人另有约定的除外；
4. 表中未涵盖的信用卡特色产品收费项目及标准以本行另行告知的为准；
5. 信用卡的所有收费项目及标准如有变动，均以中国建设银行最新公告为准。



中国建设银行

China Construction Bank

24小时客户服务热线

95533

网址：www.ccb.com