

航班延误保险保障服务细则（2024 年）

1. 航班延误保险的有效期间为 2024 年 1 月 1 日 0 时至 2024 年 12 月 31 日 24 时。

2. 本细则所述的**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；

改签指改期或签转（不含原客票退票/未使用时重新购票的操作）；改期是指航空公司、行程不变，更改至其它出行时间航班的操作；签转是指行程不变，更改至其它航空公司航班的操作（具体以航司间的签转协议为准）；

航段是指电子客票行程单中显示的从出发城市到下一个到达城市的行程（例如：行程从北京至上海至深圳，则北京至上海、上海至深圳各为一个航段）；

原定航班是指持卡人通过指定渠道完成了信用卡订购手续且未改签过的航班；

延误是指机场或航司最后正式发布的航班实际到达目的地着陆的时间（非挡轮挡时间、非开舱门时间）晚于计划到达目的地时间；

合格同行人员是指已持有有效中信银行信用卡且与持卡人乘坐同一航班的持卡人配偶、父母、子女（18 周岁以下，或 60（不含）周岁以上的同行人员，无需持有有效中信银行信用卡）；父母是指持卡人的生父母、养父母和继父母；

机票款是指电子客票行程单中显示的“票价”金额（不含民航发展基金、燃油附加费、升舱费用及其他费用）；

免年费政策类白金信用卡产品是指中信银行信用卡中心发行的卡片有效期内免年费、通过刷卡次数减免年费的白金信用卡产品（不含外币单标卡产品、魔力爱白金信用卡）；

标准类顶级信用卡产品是指中信银行信用卡中心发行的白金级别以上的标准信用卡产品，包括 VISA 标准无限卡、银联标准钻石卡、银联卓越钻石卡、JCB 御尊卡。

联名类顶级信用卡产品是指中信银行信用卡中心与企业/商户合作发行的白金级别以上的非标准类顶级信用卡产品，如：东航无限卡、国航世界卡、国航携程钻石卡等。

外币单标卡产品：指中信银行信用卡中心与境外卡组织（VISA、万事达、AE、JCB 等）发行的，仅限中国大陆以外地区含港澳台地区使用的单标信用卡（JCB 御尊卡除外）。

3. 中信银行信用卡持卡人通过中信银行信用卡中心（“卡中心”）**指定的订票渠道**为本人及合格同行人员订购机票，并在**原定航班计划起飞时间 4 小时(含)前**使用指定的中信银行信用卡（**i 白金+、外币单标卡产品、众安保险联名卡、蓝卡除外**）支付**80%（含）以上机票款**，乘坐**国际国内航班**在中华人民共和国境内外旅行，且在**保险有效期间**开始其旅行行程的，持卡人本人及合格同行人均均为航班延误保险的被保险人（**同行人员不可单独成为被保险人**），可享受本细则第 6 条规定的由中国人民财产保险股份有限公司深圳市分公司（“保险公司”或“保险人”）为其提供的航班延误保险。

中信银行信用卡持卡人通过**任意渠道**为本人及合格同行人员订购机票，并在**原定航班计划起飞时间前**使用**标准类顶级信用卡产品**支付**80%（含）以上机票款**，乘坐**国际国内航班**在中华人民共和国境内外旅行，且在**保险有效期内**开始其旅行行程的，持卡人本人及合格同行人均均为航班延误保险的被保险人（**同行人员不可单独成为被保险人**），可享受本细则第 6 条规定的由中国人民财产保险股份有限公司深圳市分公司（“保险公司”或“保险人”）为其提供的航班延误保险。

例如：2024 年订票 2024 年乘机，按 2024 年细则约定补偿；2023 年订票 2024 年乘机，按 2024 年细则约定补偿。

指定订票渠道指：

“动卡空间”APP-机票酒店-国内机票；

“动卡空间”APP-机票酒店-国际机票；
 中信商旅服务专线：4006895558；
 携程旅行（个人）APP 客户端订票渠道；
 飞常准 APP 客户端订票渠道（中信飞常准联名卡专享）；
 四川航空 APP 客户端订票渠道；
 中国国航 APP 客户端订票渠道（中信银行凤凰知音胖安达联名信用卡专享）；
 中国联合航空公司：官方 APP/微信小程序/服务热线 400-1026666；
 厦门航空购票服务热线：95557；
 中国东方航空股份有限公司：官方网站/微信小程序/微信公众号/官方 APP/服务热线 95530；
 海南航空服务热线：95339；
 优优行 APP 订票渠道（企业客户专属）。

注：1. 以上关于电话订票是指持卡人通过拨打该电话号码完成机票订购。

2. 指定订票渠道将不定期更新，敬请留意网站公示。

4. 被保险人依据其所使用的信用卡产品/级别及所订购机票的金额大小，享受不同金额的保险保障，被保险人满足规定条件后可以获得相应的保险保障如表一所示。保险公司补偿被保险人每次延误保险金额不超过当次航段的机票款中使用中信信用卡支付部分。补偿次数以客户为单位，以原定航班计划到达时间统计，同一客户持有多张中信银行信用卡的，补偿次数限制不予叠加；同行人员享受的补偿次数计入同行人员本人名下。订购单张机票包含联程或者往返等多段航段的，各航段单独计算延误时长，延误航段机票款计算方式见注 1。

表一：

信用卡产品/级别	每次延误保险金额 (不超过机票款中使用中信信用卡支付部分)	补偿次数 (航段)限制
标准类顶级信用卡产品(VISA 标准无限卡、银联标准钻石卡、银联卓越钻石卡、JCB 御尊卡)	航班延误 2 小时最高可获赔 10000 元中信信用卡支付的机票款	无上限
>联名类顶级信用卡产品(东航无限卡、国航世界卡、国航携程钻石卡等)	航班延误 2 小时最高可获赔 5000 元中信信用卡支付的机票款	每自然月最多 2 次， 每保险年度最多 10 次
白金卡、国航钛金卡、公务卡金卡、商务主管卡、Luxury Card 钛金卡、Luxury Card 黑金卡、Luxury Card 臻金卡	航班延误 2 小时最高可获赔 1000 元中信信用卡支付的机票款 或航班延误 4 小时最高可获赔 2000 元中信信用卡支付的机票款	
免年费政策类白金信用卡产品（魔力爱白金信用卡除外）	航班延误 2 小时最高可获赔 1000 元中信信用卡支付的机票款 (免年费政策类白金信用卡产品的客户，每自然月入账积分交易金额达 3000 元次日起，次月月底前搭乘航班可享受补偿)	
魔力爱白金信用卡、金卡、普卡	航班延误 4 小时最高可获赔 1000 元中信信用卡支付的机票款	

表一中所指信用卡产品/级别不包含中信银行 i 白金+、外币单标卡产品、众安保险联名卡、蓝卡信用卡。

注 1：订购单张机票包含联程或往返等多段航段的，如航司可区分该机票款中各航段机票款的，则以航司区分的为准；如航司无法区分，则延误航段的机票款计算方式为：该机票款×（补偿时延误航段

机票款/补偿时各航段机票款之和), 航段机票款以补偿时航司公布该航段相同仓位全价票的机票款为准。

同时持有标准类顶级信用卡产品和其它中信银行信用卡的客户, 当客户已享受补偿的次数达到每自然月 2 次 (或该保险年度 10 次) 时, 则其该自然月 (或该保险年度) 使用非标准类顶级信用卡产品购买机票时将不再享受航班延误保险保障; 如使用标准类顶级信用卡产品购买机票, 则可按细则继续享受航班延误保险保障。例如: 张三同时持有标准类顶级信用卡产品 (A 卡) 和白金卡 (B 卡), 当其使用 A 卡和 B 卡已享受的补偿次数合计达该自然月 2 次 (或该保险年度 10 次时), 该自然月 (或该保险年度) 其再使用 B 卡时不享受补偿。

被保险人订购机票时支付外币的, 按补偿当日的汇率折算为人民币计算。

5. 持卡人在本保障服务细则第 1 条所述期间, 因持卡人通过指定渠道为本人及其合格同行人员订购机票, 乘坐国际国内航班在中华人民共和国境内外旅行, 且在保险有效期内开始其旅行行程并发生本细则第 6 条规定的保险责任事故的, 经被保险人或其他索偿申请人提出申请, 可享受保险公司提供的航班延误保险, 补偿金额按照订购机票使用的信用卡产品/级别进行计算。

6. 符合相关条件持卡人在有效期内开始旅行行程, 由于发生下列事故 (本细则第 9 条情形除外) 造成预定的旅行行程延误时, 可享受对应保险补偿:

6. 1 金卡、普卡及魔力爱白金信用卡持卡人由于发生下列事故造成预定的旅行行程延误时, 保险人按照其保险金额, 在相应责任限额范围内负责补偿:

(1) 被保险人搭乘原定航班到达目的地且到达延误时间达 4 小时;

(2) 被保险人的原定航班在原计划起飞时间前 4 小时 (含) 内被航空公司取消或备降, 被保险人搭乘改签后航班的计划起飞时间距原定航班计划起飞时间 24 小时内 (或搭乘改签同航司同行程中距原定航班计划起飞时间最近的航班), 且实际到达目的地的着陆时间比原定航班计划到达时间延误 4 小时。

6. 2 联名类顶级信用卡产品、白金卡、免年费政策类白金信用卡产品 (魔力爱白金信用卡除外)、国航钛金卡、乐享卡、公务卡金卡、商务主管卡持卡人由于发生下列事故造成预定的旅行行程延误时, 保险人按照其保险金额, 在相应责任限额范围内负责补偿:

(1) 被保险人搭乘原定航班到达目的地且到达延误时间达 2 小时;

(2) 被保险人的原定航班在原计划起飞时间前 4 小时 (含) 内被航空公司取消或备降, 被保险人搭乘改签后航班的计划起飞时间距原定航班计划起飞时间 24 小时内 (或搭乘改签同航司同行程中距原定航班计划起飞时间最近的航班), 且实际到达目的地的着陆时间比原定航班计划到达时间延误 2 小时。

6. 3 标准类顶级信用卡产品持卡人在有效期内开始其旅行行程, 由于发生下列事故造成预定的旅行行程延误时, 保险人按照其保险金额, 在相应责任限额范围内负责补偿:

(1) 被保险人搭乘原定航班到达目的地且到达延误时间达 2 小时;

(2) 被保险人的原定航班未被航空公司取消或备降, 被保险人改签距原定航班计划起飞时间 24 小时内计划起飞的航班, 搭乘改签后航班实际到达目的地的着陆时间比原定航班计划到达时间延误 2 小时, 且原定航班到达延误时间达 2 小时;

(3) 被保险人的原定航班被航空公司取消或备降, 被保险人搭乘改签后航班的计划起飞时间距原定航班计划起飞时间 24 小时内 (或搭乘改签同航司同行程中距原定航班计划起飞时间最近的航班), 且实际到达目的地的着陆时间比原定航班计划到达时间延误 2 小时。

6. 4 被保险人持中信银行信用卡为合格同行人员订购的机票, 符合 6.1 或 6.2 或 6.3 情况的, **每航班最多三名合格同行人员可以享受航班延误险。**

6. 5 前述保障中关于“搭乘改签同航司同行程中距原定航班计划起飞时间最近的航班”的约定, 仅

适用于同航司同行程中间隔 24 小时以上才计划飞行一趟航班的情形，例如：东航的揭阳至兰州航线，仅每周一、三、五各计划飞行一趟航班，如周一的航班被取消/备降后，搭乘改签周三的航班则属于搭乘改签同航司同行程中距原定航班计划起飞时间最近的航班。

7. 被保险人向保险公司申请补偿时，应向保险公司提交如下作为索偿依据的证明和材料（合格同行人与订购机票的被保险人一同提交索偿证明和材料），下述证明和材料应在被保险人出险后 10 个工作日内发出快递至保险公司或者通过中信银行信用卡“官方微信”、“动卡空间”App 自助申请补偿。（快递邮寄地址：深圳市福田区深南大道 6027 号大庆大厦 708，收件人：航班延误保险理赔团队，电话：0755-82395518，邮编：518042）：

- (1) 被保险人的**航空运输电子客票行程单复印件**；
- (2) 被保险人的**携程官网电脑版订单截图**{携程旅行（个人）APP 客户端订票渠道需提供，标准类顶级信用卡产品无需提供}；
- (3) 被保险人申请信用卡及订购机票时使用的**身份证或护照正、反面复印件**（若本年度索偿成功过，可不用提供）；
- (4) 被保险人订购机票时所使用的**中信银行信用卡正面复印件**；
- (5) 被保险人订购机票的交易凭证{如动卡空间账单详情，或“中信银行信用卡”微信公众号交易提醒截屏}；

注：如交易金额与机票总金额不一致，还需提供**差额部分交易凭证**（如无法提供，需提供情况说明）；

- (6) 被保险人已填妥的**保险出险索偿通知书**；

注：通过中信银行信用卡“官方微信”、“动卡空间”App 自助申请补偿的，无需提供第（3）、（4）、

- (6) 所述材料；
- (7) 被保险人**登机牌复印件（国内、国际航班均需提供）、延误证明（仅国际航班提供）**；
- (8) **同行配偶**申请补偿的，还应提供**结婚证复印件、信用卡复印件**；**同行父母、子女**申请补偿的，还应提供能证明直系亲属关系的材料（如**户口本或公安机关出具的证明**）、**信用卡复印件**；
- (9) 如公务卡(个人模式)客户申请将补偿款支付至个人账户的，需提供被保险人**中信银行借记卡正面复印件**；
- (10) 若申请人为代理人，应提供**授权委托书、代理人身份证明等相关证明文件**；
- (11) 《航班延误保险风险告知书》（如保险公司认为持卡人存在疑似异常行为或违规行为需提供）；
- (12) 保险人合理要求的有效的、作为索偿依据的其他证明材料。

8. 收到被保险人的完整的索偿资料后，保险人应及时将核定结果通知被保险人。对属于保险责任的，保险人在收到被保险人的完整的索偿资料之日起 5 个工作日内审核，履行补偿义务，并将被保险人的航班延误保险金一并存入订购机票的中信银行信用卡账户，如由于特殊原因未能及时完成审核时，保险人需向被保险人解释说明并尽快完成审核。所有有关本保险的损失计算和保险金的支付在涉及外国货币时，均折合为人民币计算，并以人民币补偿。

9. 有下述情形之一的，则被保险人不享有本细则所述的由保险公司提供的航班延误保险：

- (1) 通过信用卡支付的单笔费用不仅仅为完成单次航程所需的费用，如**组合型费用类型：随心飞类产品**（指在购买时没有确定的航班信息的机票类产品，如东航的“随心飞”、南航的“快乐飞”、海航的“随心飞”、厦航的“全福飞”、深航的“深情飞”、山航的“魔毯”、春秋航空的“想飞就飞”、吉祥航空的“畅飞卡”、祥鹏航空的“无限飞”等）、**机票+酒店、旅行团费含机票等**；
- (2) **搭乘全部及部分使用航空积分或里程兑换的航班**；
- (3) 被保险人的索偿资料**10 个工作日后寄出或自助申请补偿的**；
- (4) 在原航班未取消或未备降的情况下**改签航班（含主动改签及被动改签）**；

(5) 原定航班被航空公司取消或备降，持卡人搭乘改签后航班的计划起飞时间距原定航班计划起飞时间超过 24 小时的，或改签后航班的出发地（或目的地）与原定航班出发地（或目的地）不一致；

(6) 客票退票或客票未使用；

(7) 未在原定航班计划起飞时间 4 小时前支付的（标准类顶级信用卡产品除外）；

(8) 由于自然灾害或自然灾害以外的原因导致的机场关闭；

(9) 由于航空公司因乘客数量少的原因而取消航班导致的行程延误；

(10) 被保险人为该次旅程预定机票时已经知道或应该知道存在可能导致旅程延误的情况或条件，包括但不限于当时已经发生的任何恶劣天气或自然灾害；订购该机票前，航司已宣布该航班延误；

(11) 搭乘航班时信用卡已过有效期或信用卡处于未激活、已注销、已被撤销、已被禁止使用等非正常使用状态；

(12) 被保险人以获得本保险补偿为目的而做出的个人行为，如异常行为或违规行为（异常行为包括但不限于：行程异常、订票异常、退票异常等，违规行为包括但不限于：不诚信索偿、逆选择、骗取保险金等）；

(13) 战争、军事活动、劫机、劫船、外敌入侵、敌对行为（不论是否宣战）、内战、反叛、革命、起义、罢工、骚动、暴动、恐怖活动；

(14) 被保险人以非乘客身份搭乘班机；

(15) 国家机关的执法或司法行为；

(16) 被保险人搭乘的班机所属的航空公司破产。

10. 航班延误保险的受益人为被保险人本人。

11. 被保险人在此确认，因保险公司向被保险人提供航班延误保险过程中发生的或与提供该保险服务有关的任何争议均由被保险人与保险公司自行解决，卡中心对此不承担任何的责任。

12. 在法律允许的范围内，卡中心可对本细则予以解释，咨询（投诉）电话 40088-95558。同时卡中心有权修改、暂停或提前终止向持卡人提供的上述航班延误保险服务并对细则条款进行修改，并有权根据实际业务情况选择相关途径（包括但不限于卡中心网站、app、对账单、短信、报刊或各分支行网点等）通知持卡人，该等修改自公告中载明的生效日期开始生效。其他未尽事宜，仍受《中信银行信用卡章程》、《中信银行信用卡（个人卡）领用合约》及其他相关文件的约束。

13. 本细则受中华人民共和国法律之管辖，并根据中华人民共和国法律诠释。

14. 如保险公司认为持卡人在使用航班延误保险服务的过程中，出现异常行为或违规行为（异常行为包括但不限于：行程异常、订票异常、退票异常等，违规行为包括但不限于：不诚信索偿、逆选择、骗取保险金等），保险公司有权通过第三方机构调查相关信息；在法律法规允许的前提下，卡中心将保留不另行通知取消该持卡人享有本服务资格的权利，并有义务依据保险公司要求配合调查相关信息，及有权追回因异常行为或违规行为所得的保险金，以及采取其他相应法律措施的权利。

15. 持卡人在此声明已明确阅读并了解细则，同意受其约束。持卡人知悉并同意卡中心有权根据监管的要求，将持卡人个人的姓名及身份证号码等相关个人信息给到卡中心合作的航班延误保险承保保险公司，为持卡人进行投保和提供服务。

保单查询入口：公众号【深圳人保财险】——【首页】——【专属通道】——【中信银行专属】



扫码查看保单