

众安在线财产保险股份有限公司
个人账户资金损失保险条款（互联网-银行专用 2024 版）
注册号：C00017932112024020429441
（众安在线）（备-普通家财险）【2025】（主）084 号

第一部分 总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单或其他保险凭证、批单组成。凡涉及本保险合同的约定，均采用书面形式。

第二条 在中华人民共和国境内（不含香港、澳门及台湾地区，下同）的各类自然人、法人或其非法人组织，可作为本保险合同的投保人。在中华人民共和国境内合法设立及开展业务的金融机构或支付机构开设个人账户的自然人可作为本保险合同的被保险人。

第三条 本保险合同所指的“个人账户”包括：

- （一）被保险人名下的存折；
- （二）被保险人名下的银行卡：
 - 1. 被保险人名下的借记卡；
 - 2. 被保险人名下的信用卡主卡；
 - 3. 以被保险人为持卡人的信用卡附属卡；
- （三）被保险人名下的网银账户；
- （四）被保险人名下开设在支付宝、财付通等载明于保险合同中的第三方支付机构的账户（以下简称“第三方支付账户”）；
- （五）其他双方约定的个人账户。

经投保人和保险人双方约定，可以选择上述个人账户中的一项或多项进行投保，并在保险合同中载明。

第四条 本保险合同的保险人为众安在线财产保险股份有限公司（以下简称“保险人”）。

第二部分 保险责任

第五条 保险期间内，由于下列原因造成被保险人的个人账户资金损失，且该资金损失发生在被保险人向发卡行挂失或冻结前的一定期限内，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。被保险人向发卡行挂失或冻结前的具体期限由投保人和保险人协商确定，并在本保险合同中载明。

（一）个人账户或个人账户信息发生遗失、被复制、被盗窃等情形后，未经被保险人同意，被他人通过银行柜台、自动柜台机（ATM）、互联网或通信网络进行盗刷或盗用，导致账户内资金损失的；

（二）被保险人被歹徒通过**暴力胁迫**（见释义一），被迫将个人账户或个人账户信息交由他人，导致账户内资金损失的。

第三部分 责任免除

第六条 由于下列原因造成被保险人的损失，保险人不负责赔偿：

- （一）投保人、被保险人的故意或重大过失行为；
- （二）被保险人的个人账户资金被其家庭成员（见释义二）、家庭雇佣人员（见释义三）、同住人员（见释义四）盗刷或盗用；
- （三）在没有被胁迫的情况下，被保险人主动将个人账户资金转入他人账户或将个人账户交由他人使用或向他人透露个人账户信息的；
- （四）被保险人未遵循银行账户及第三方支付账户使用条例；
- （五）被保险人的个人账户被金融机构工作人员利用职务之便侵占；
- （六）被保险人的个人账户在借给他人使用期间或被他人诈骗；
- （七）战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动；
- （八）行政行为或司法行为（见释义五）；
- （九）因火灾、爆炸、地震、火山爆发、海啸、洪水、暴雨、台风、龙卷风、泥石流、崖崩、地崩、突发性滑坡所促发的盗窃、抢夺或抢劫。
- （十）机械故障、电气故障、软件故障或数据错误、包括但不限于供电中断、电涌、降低电压、停电，或电信、卫星系统故障；
- （十一）银行卡在发行机构、制造商、信差或邮政保管期间或在上述各方间传递时发生丢失或失窃；
- （十二）被保险人从事非法行为导致保险事故的发生。

第七条 下列损失或费用，保险人也不负责赔偿：

- （一）因个人账户内资金被盗产生的利息、滞纳金、罚息、手续费、年费、挂失费等任何间接损失或费用；
- （二）被保险人的个人账户在合同约定的挂失或冻结前一定期限以外的损失；
- （三）因读卡、验卡设备原因造成的损失；
- （四）由于汇兑、货币贬值等因素引起的损失；
- （五）由于被保险账户内资金不足造成的损失；
- （六）其他平台或其他第三方已经依据服务承诺向被保险人履行的全部或部分赔偿责任；
- （七）罚款、罚金或任何形式的惩罚性赔偿；
- （八）被保险人个人账户内的投资收益损失；
- （九）被保险人在投保之前已经知道或可以合理预见的索赔情况；
- （十）与诉讼有关的任何费用；
- （十一）任何其他第三方的损失；
- （十二）保险合同中载明的应由被保险人自行承担的免赔额或按免赔率计算的免赔额。

第八条 其他不属于本保险责任范围内的损失或费用，保险人不负责赔偿。

第四部分 保险金额与免赔额（率）

第九条 保险金额是保险人承担赔偿责任的最高限额，由投保人、保险人双方约定，并在保险合同中载明。

第十条 免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在本保险合同中载明。

第五部分 保险期间

第十一条 除另有约定外，本保险合同的保险期间自保险合同生效之日起一年，具体期间以保险合同载明的起讫时间为准。

第六部分 投保人、被保险人义务

第十二条 除本保险合同另有约定外，投保人应在本保险合同成立时交清保险费。保险费交清前，本保险合同不生效，对保险合同生效前发生的保险事故，保险人不承担保险责任。

第十三条 保险人就保险标的或被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知，并如实填写投保单。

第十四条 投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除合同。

前款规定的合同解除权，自保险人知道有解除事由之日起，超过三十日不行使而消灭。自保险合同成立之日起超过二年的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人承担赔偿责任。

投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿责任，并不退还保险费。

投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿责任，但应当退还保险费。

第十五条 被保险人应当妥善保管个人账户的相关信息，如发生个人账户遗失、被盗窃、被抢夺抢劫、复制，或发现账单账目或资金交易异常后，应迅速向银行或第三方支付机构办理挂失或冻结手续。对个人账户因未立即挂失或冻结而扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。

第十六条 知道或应该知道保险事故发生后，被保险人应该：

（一）及时向当地公安机关报案，否则，对因未及时报案而扩大的损失，保险人不承担赔偿责任；

（二）立即通知保险人，书面说明事故发生的原因、经过和损失情况；故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分的损失，不承担赔偿责任；

（三）允许并协助保险人进行事故调查；对于拒绝或者妨碍保险人进行事故调查导致无法确定事故原因或核实损失情况的，保险人对无法确定或核实的部分，不承担赔偿责任。

第十七条 被保险人在请求赔偿时应当如实向保险人说明与受损标的有关的其他保险合同的情况。其他保险人应承担的赔偿金额，本保险人不负责垫付。对未如实说明导致保险人多支付赔偿金的，保险人有权向被保险人追回多支付的部分。

第十八条 保险事故发生时，如果存在重复保险（见释义六），保险人按照本保险合同保险金额或赔偿限额与其他保险合同及本保险合同相应保险金额总和或赔偿限额总和的比例承担赔偿责任。如被保险人已经从其他保险合同中获得补偿的，则本保险合同不再就被保险人已获补偿部分按前述规则进行分摊。

发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，保险人自向被保险人赔偿保险金之日起，在赔偿金额范围内代位行使被保险人对有关责任方请求赔偿的权利，被保险人应当向保险人提供必要的文件和所知道的有关情况。

被保险人已经从有关责任方取得赔偿的，保险人赔偿保险金时，可以相应扣减被保险人已从有关责任方取得的赔偿金额。

保险事故发生后，在保险人未赔偿保险金之前，被保险人放弃对有关责任方请求赔偿权利的，保险人不承担赔偿责任；保险人向被保险人赔偿保险金后，被保险人未经保险人同意放弃对有关责任方请求赔偿权利的，该行为无效；由于被保险人故意或者因重大过失致使保险人不能行使代位请求赔偿的权利的，保险人可以扣减或者要求返还相应的保险金。

第七部分 赔偿处理

第十九条 被保险人向保险人申请赔偿时，应提供下列书面证明和资料：

- （一）保险单凭据；
- （二）索赔申请书；
- （三）出险个人账户的挂失/冻结证明、挂失/冻结记录；
- （四）有关损失资金的交易记录，比如涉及转账，需提供收款方姓名及账号等信息；
- （五）被保险人的身份证明；
- （六）公安机关出具的报案/立案证明；
- （七）被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

投保人、被保险人未履行前款约定的书面证明和资料提供义务，导致被保险人无法核实损失情况的，保险人对无法核实的部分不承担赔偿责任。

第二十条 被保险人向公安机关报案并向保险人提出书面赔偿申请后，在一个月内有追查到造成损失的责任方，或虽追查到责任方但资金无法全部或部分追回的，保险人在约定的

保险金额范围内，根据出险个人账户的实际资金损失金额扣除应由被保险人自担的免赔额后予以赔偿。

第二十一条 若保险事故损失涉及外币，保险人将按照被保险人损失交易当日的外汇兑换基准汇率使用人民币进行赔款支付。

第二十二条 被保险人向保险人请求赔偿的诉讼时效期间依照法律规定执行，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

第八部分 争议处理和法律适用

第二十三条 因履行本保险合同发生争议，由当事人协商解决。协商不成的，提交保险合同载明的仲裁机构仲裁；保险合同未载明仲裁机构且争议发生后未达成仲裁协议的，依法向人民法院起诉。

第二十四条 与本保险合同有关的以及履行本保险合同产生的一切争议处理适用中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）。

第九部分 保险合同的解除

第二十五条 在本保险合同成立后，投保人可以书面形式通知保险人解除本保险合同，但本保险合同另有约定的除外。

投保人解除本保险合同时，需提供下列证明文件和资料：

- （一）保险单或其他保险凭证；
- （二）解除合同申请书；
- （三）投保人身份证明。

保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，应当向保险人支付相当于保险费 5% 的退保手续费，保险人应当退还剩余部分保险费；保险人要求解除保险合同的，不得向投保人收取手续费并应退还已收取的保险费。

保险责任开始前，投保人要求解除本保险合同的，保险人于收到上述资料起 30 日内退还投保人保险费；保险责任开始后，投保人要求解除保险合同的，自通知保险人之日起，保险合同解除，保险人于收到上述资料起 30 日内退还投保人未到期保险费。除保险合同另有约定外，符合合同解除条件时，按下述公式计算未到期保险费：未到期保险费=保险费*[1-(保险合同已经过天数/保险期间天数)]。经过天数不足一天的按一天计算。

第十部分 释义

第二十六条 本保险合同涉及下列术语时，适用下列释义：

一、**暴力胁迫**：指他人当场使用暴力，或以对被保险人使用暴力相威胁，使被保险人产生恐惧，不敢反抗，被迫当场告知个人账户或密码、或交出财物、或不敢阻止而由行为人强

行劫走财物。其中，暴力是指他人对被保险人实施暴力侵袭或者其他强制力，包括捆绑、殴打、伤害直至杀害等使被保险人处于不能或者不敢反抗状态当即夺走财物或者交出财物的方法。仅有语言的恐吓或威胁不构成本保险中的“暴力胁迫”。

二、**家庭成员：**包括被保险人的近亲属和与其共同生活的其他亲属。

三、**家庭雇佣人员：**指被保险人或第三人所雇佣或委托，为被保险人或家庭及住所提供家政服务工作的人。

四、**同住人员：**指与被保险人在房屋内一同居住超过 5 天的人。

五、**行政行为或司法行为：**指各级政府部门、司法机关、执法机关或依法履行公共管理、社会管理职能的机构下令破坏、征用、罚没保险财产的行为。

六、**重复保险：**指投保人对同一保险标的、同一保险利益、同一保险事故分别与两个以上保险人订立保险合同，且保险金额总额超过保险标的保险价值的保险。