

长城华西银行个人客户权益活动基本规则 公告

在法律允许范围内，长城华西银行有权对本行个人客户权益活动规则及其条款进行解释，并有权视业务管理需要取消、增删及修订本规则（包括但不限于参与资格、获取规则、使用规则及其他具体细则等），并经以下一种或多种渠道（如长城华西银行官方网站、微信银行、手机银行等）公告后生效。

为进一步提升个人客户服务体验，长城华西银行股份有限公司（以下简称“本行”）不定期开展个人客户权益活动，客户应按照活动规则获取和使用权益，活动基本规则及条款如下：

一、参与对象

个人客户权益活动的参与对象为本行所有个人客户。

二、基本规定

本行个人客户可通过参与权益活动获取权益值，权益值仅可通过本行权益商城兑换相关权益及服务。

权益值是本行面向行内客户的单方面回馈，不能折算现金或给予其他非回馈项目的给付。同时，权益在兑换前不构成客户个人资产，不得以任何形式转让给其他行内客户或任何第三方，任何转让行为对本行均不产生效力。

三、权益产生规则

（一）获取规则

本行权益活动的开展及权益值的有效期以长城华西银行官方渠道（如官方网站、微信银行、手机银行等）公示为准，符合活动条件的个人客户可依据具体活动规则获取权益值。

（二）累积规则

客户获取的权益值，将根据规则统一进行累积。

（三）入账规则

权益值一般采用 D+1 模式入账，即客户当日产生的一般于下一个自然日发放。部分权益活动的权益值发放规则若有特殊约定，以具体的活动公告规则为准。

四、权益活动细则

（一）兑换途径

个人客户权益值仅支持通过手机银行线上权益商城进行相关权益兑换，兑换范围以兑换当时最新的活动公告与商城实际上架商品为准。

（二）有效期及清零

已发放权益值自赠送当月起至次年同月最后一天有效，过期未兑换将自动失效清零。

（三）账户冻结与注销

若客户存在以下情况，本行有权视情况对客户权益账户采取冻结或注销措施。权益账户冻结或注销后，相应权益值将无法使用，其中冻结账户内的权益值仍按照原有有效期及清零规则执行。

1. 客户违反本行账户领用合约、活动协议和业务规则的；

2. 客户账户或银行卡违反国家有关法律法规及相关监管规定被冻结、止付的，或者被本行认定为有套现、欺诈、洗钱等违法违规嫌疑的；

3. 客户涉嫌利用非真实交易或者恶意退单骗取权益的；

4. 客户注销或作废长城华西银行账户或银行卡的，本行有权清理其名下已产生的权益值，并在客户注销/作废我行账户或银行卡前告知客户；

5. 客户在本行办理业务过程中，出现了违法、违规、违约情况的；

6. 在法律允许范围内，本行规定的其他情况。

（四）查询途径

客户可以通过以下方式查询名下权益值相关信息：

1. 签约绑定手机银行，查询权益余额、交易明细的权益情况；

2. 本行规定的其他方式。

五、权益兑换细则

1. 客户在权益商城兑换的礼品采取邮寄方式送达客户，自订单成功提交后，一定时间内送到客户指定的收件地址，因自然灾害等不可抗力原因延误的除外；

2. 客户在收到礼品时，请务必检查礼品包装是否完整，如果外包装破损、礼品缺失、或发现任何质量问题，应予拒收，并在包裹单上注明原因；

3. 对于收到礼品时未能发现的质量问题或少/缺礼品时，请务必在收到礼品的7日内致电长城华西银行24小时客服

热线 0838-96836。更换礼品时请务必保留原包装、包装内所有物件（含附件及所有附属文件）及收货单据。除礼品在运送途中发生损毁或本身存在质量瑕疵的情况外，恕不接受退换。

4. 针对虚拟充值类商品，客户在充值前须仔细核对虚拟产品充值号码，一旦充值成功将无法撤销；同时，本服务为代充服务，无法提供发票。如遇充值未到账或充值失败的情况，请致电长城华西银行 24 小时客服热线 0838-96836。

六、特别说明

1. 本规则自发布之日起正式实施。
2. 为充分保障客户权益，客户在参与权益活动并获取权益之前请仔细阅读上述条款，对上述内容清楚知晓并同意，并自愿遵守长城华西银行相关业务规定。

长城华西银行股份有限公司

2026 年 2 月 9 日