请登录手机银行点击这里，立即查询 ，选择储蓄卡，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“账户管理”-账户查询，根据提示查询余额。如果您需要查询交易明细，点击“历史交易查询”或“当天交易查询”，根据提示操作（若查询的是外币账户，请注意选择对应的币种）。

客户账单及明细属于私密信息，为确保信息安全，请登录我行手机银行快速通道，点击“账户管理”查询。

"储蓄卡可根据卡号前面6位数区分卡片等级。

16位卡号的储蓄卡：

普卡卡号前6位数：990950、622580、622588、621483（银联IC卡或银联小MM芯片卡）；

金卡卡号前6位数：622609（银联卡）、468203（VISA国际卡）、512425（MasterCard国际卡）、621485（银联IC卡）；

铂金卡（VIP贵宾卡）号前6位数：621286（银联卡）、410062（VISA国际卡）、524011（MasterCard国际）、621486（银联IC卡）。

【温馨提示：目前存在少部分12位数卡号的储蓄卡，是老版本的银行普通卡】"

储蓄卡分为储蓄卡普卡、金卡、铂金卡、钻石卡及私人银行卡。目前最高级别的是私人银行卡。铂金卡、钻石卡及私人银行卡为储蓄卡VIP贵宾卡。

"目前我行的银行卡卡号位数有以下几种（我行账号包含数字，不包含字母）：

① 12位卡号（较早开户的账户，以城市区号开头，如城市区号不足四位，首位以0补足）；

② 有银联标志或VISA/MASTERCard标志的16位卡号（包括普通储蓄卡、银联金卡、银联铂金卡、国际借记卡等）；

③ 存折账号为15位；

④ 19位卡号。"

"您可以进入个人版选择“我的财务”-“我的账户”-储蓄卡卡号：\*\*\*\*账户明细，查询账户余额。如果您需要查询交易明细，您可以登录个人版选择“账户管理”-“活期交易查询”， 选择日期，点击查询，根据提示查看（若查询的是外币账户，请注意选择对应的币种）。

【温馨提示：个人版的交易明细不显示具体时间点，且通过个人版只能查询储蓄卡13个月以内的的交易明细，超过13个月之前的交易需要您本人带储蓄卡和身份证件在我行任一网点查询。】"

请登录手机银行点击这里，立即查询 ，选择储蓄卡，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“账户管理”-账户查询，根据提示查询余额。如果您需要查询交易明细，点击“历史交易查询”或“当天交易查询”，根据提示操作（若查询的是外币账户，请注意选择对应的币种）。

"储蓄卡卡片状态查询：您可以进入我行主页 点击右侧“个人银行普通版”，选择储蓄卡，输入卡号、查询密码登录（能登陆成功表示储蓄卡是激活过）。然后点击横排菜单账户管理""-""账户查询""，若页面上""状态""处显示""活动""，则表示卡片可正常使用。

若您无法登录网上银行，可以致电99999-""2""人工查询，或本人携带开户证件及储蓄卡到我行任一网点查询储蓄卡卡片状态。"

"您可以打开手机银行界面，选择储蓄卡，输入卡号、查询密码登录，点击横排“账户管理”-“账户查询”查询账户余额。如果您需要查询交易明细，点击“账户管理”-“交易查询”，根据提示操作（若查询的是外币账户，请注意选择对应的币种）。

【温馨提示：通过手机银行只能查询储蓄卡13个月以内的的交易明细，超过13个月之前的交易需要您本人带储蓄卡和身份证件在我行任一网点查询。】"

"1、若您的信用卡人民币或美元账户的本期应还金额""为负数，表示本期该人民币或美元账户中尚有存款，您不需另行存款，本期账单仅供您作为对账参考。

2、如有商户退款、回馈金等金额以负值列示，并显示在账单的“本期调整金额”中。

3、若客户使用人民币还美金时，我行会在您美金账单交易摘要处列示自动购汇汇率，以便您了解购汇的金额和汇率。"

"客户信用卡账单及明细属于私密信息，为确保信息安全，请登录我行手机银行快速通道查询（只可查看近12个月的历史账单），退还款以负值显示。

点击这里，立即查询"

为确保您的账户安全，请登录手机银行，进入“还款管理”-“还款明细查询”。若您有尚未入账的还款，则在“账户管理”-“未出账单查询”中实时显示。（储蓄卡自动还款在扣款第二天显示。）

为了您的用卡安全，您可随时通过我行手机银行快速通道还款，点击这里立即还款，实时恢复额度！

"使用银行“银行小M”客户端，您可以随时随地查询账单、快速还款，还款后实时恢复额度，目前支持银行、工行、农行、中行、建行、交通、邮储、光大、兴业、浦发、上海银行、北京银行的借记卡对银行信用卡进行还款，还能设置还款提醒（公司承债商务卡除外）。

1.使用本行账户向信用卡还款时，不收取手续费。

2.使用他行借记卡还款时，将产生手续费，目前属于产品推广优惠期，暂不收费。

3、其中交行 浦发 上海银行和北京银行的借记卡需事先开通“银联在线支付业务”。

目前支持iPhone版本和Android版本，体验银行小M，请点击立即下载"

"银行小M不仅可以快速查账、还款、分期理财，还精心为您准备了各种美食代金券、优惠电影票、经典旅行产品等，快快来体验吧！目前支持iPhone版本和Android版本。

温馨提醒：若您没有银行信用卡，也可以使用新版银行小M客户端哦，无需登陆即可查看优惠活动。"

您可以下载并绑定我行信用卡银行小M客户端，随时随地购买电影票，查询周边影院、浏览上映影片、影片点评尽在掌握。影片价格低至4折！积分还可以兑换电影票哦！

"您可使用银行及工 农 中 建 交 邮储 光大等11家商业银行的借记卡，在我行手机银行快速通道还款，手续费全免！

立即下载手机银行客户端

1.用我行储蓄卡，可还人民币、美元现钞，无费用；

2.用他行借记卡，仅可还人民币，暂无费用；

3.其中浦发银行、上海银行、北京银行、交通银行、邮储银行的还款交易需客户开通借记卡的“银联在线支付业务”，否则无法完成借记卡的绑定。"

"设置“自动还款”需登录我行手机银行快速通道操作，且“储蓄卡”与信用卡的证件号码以及用户名需完全一致，设置成功后次日生效。

点击这里，立即设置"

"您可以在线通过绑定任意一家银行的账户来申请开通银行 i 理财账户，并关联银行信用卡，开通自动还款功能。（公司承债商务卡除外）

银行会于到期还款日当天从您的“小M理财”账户中向您的信用卡自动转账还款。请登录小M理财网站申请开通i 理财账户后开通自动还款功能。

非银行客户开立的小M理财账户，需要完成转账激活和身份核验后才能实现自动还款。

【信用卡自动还款开通方式：网上银行、99999电话及4008209999电话。（与原有自扣账号绑定流程一致，只需按原有流程输入小M理财账号即可完成操作）。】"

"我行旧版短信通知服务的“入账通知信息”包括：代发进账、转账汇款入账（含行内、行外汇款入账）、柜面现金单存款、自助渠道（不含ATM机)第三方转入及柜面无卡存款，自助设备无卡存款也会发送短信通知，其余入账无短信通知。

若您希望接到每笔入账短信通知，您可通过多种渠道轻松定制新版短信通知服务。"

"我行于4月30日上线了新的个人账务变动通知业务，可个性化设置提醒起点金额、是否显示账户余额等，开通渠道如下：

1、柜台：请您本人携带储蓄卡开户证件、储蓄卡/存折,凭取款密码到营业网点办理开通，存折只能通过柜台渠道定制。

2、网上银行（含普通版、个人版）：请登录网上银行，点击上面一横排菜单“账户管理”-“银行短信服务”，页面“操作”下方点击“功能开通”根据提示进行操作；

3、手机银行：请登录手机银行，选择“我的储蓄卡”，点击“账户管理”-“银行短信服务”，根据提示开通。"

"手机银行IPhone3.2版本和Android3.2版本，新增消息中心功能，可向您免费提供动账通知提醒。

您打开手机银行，右滑头像，点击消息中心。首次使用需登陆后，点击“我要开通”，开通成功后次日生效。

【温馨提示】此功能需借助手机客户端进行推送，IPhone手机请打开手机的“设置--通知--银行”，打开“允许通知”；Android手机需打开手机银行客户端后点击右上角头像→“设置”，将“允许推送”打勾，且不要通过任务管理器结束手机银行进程，否则无法接收消息推送。"

"更多功能，请直接下载使用银行手机银行。

银行手机银行有IPhone版、Android版及HTML版等版本。

Iphone版下载请点击

Android版下载请点击

"

"您开通超级网银转账、查询协议或者在柜台开通跨行通业务后，即可登录手机银行（iPhone版、Android版），选择“储蓄卡”，输入卡号和查询密码登录，进入主菜单选择“超级网银”菜单，可办理他行账户转银行、他行账户余额及交易明细查询、资金归集计划交易查询等业务。（如需操作跨行通他行转入，则点击“超级网银”-“他行账户转银行”，选择要转账的跨行通协议来操作）。

【温馨提示:您登录手机银行后首次操作超级网银他行账户转入银行，需要您通过在银行预留的手机号码获取短信验证码，操作成功后再次操作转入，则无需获取验证码。】"

超级网银业务，银行查询他行账户、他行发起查询银行，银行发起他行资金转入，以及他行发起银行资金转出的手续费，银行均不收取。至于对方银行是否收费，据了解目前所有银行均不收取，至于以后是否会收费还要看他行规定，建议您咨询对方银行再次确认。

超级网银转账汇款操作成功一般实时到账。

通过超级网银他行发起银行转出，银行每笔交易都有短信通知(我行短信通知暂不收费)。通过超级网银银行发起他行转入，若您定制了新的账务变动通知服务（每月3元），超级网银入账会有短信通知，若未定制，则没有短信通知。

一般情况下，人行网上支付跨行清算系统7\*24小时运转。如遇节假日（如国庆、春节），人行系统有可能关闭，您可以随时登录个人版关注欢迎页的通知。

4006099999是我行养老金融专线，1、年金查询；2、修改年金密码

"额度内电话语音办理结汇规定：

①、境内居民：开户证件为身份证（不包括临时身份证）；

②、境外居民：开户证件为外国护照、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证；

③、以上开户证件均可通过自动语音操作结汇，每人每年等值5万美元（含）的结汇额度。

④、操作方法：拨打99999-1自动语音-3证券外汇及投资业务-5结售汇业务-1自助结汇-1即时委托，根据语音提示操作。"

"结售汇委托实时生效，交易时间为工作日8:30-22:00；周末、节假日及每年的12月31日8:30-17:20；春节和国庆七天长假系统关闭，如遇突发事件，以外管局系统的开放时间为准。如到柜台办理，还需在柜台的营业时间内。

【结售汇为实时交易，若您操作结售汇时提示“分行未开市”一般是因未到交易时间，建议您稍晚再操作】"

目前我行开通的外汇币种有：美元、港币、欧元、日元、英镑、瑞士法郎、加拿大元、新加坡元、澳大利亚元及新西兰元。

如果您是身份证开户的境内个人，可通过网上银行个人版、普通版、财富账户个人版、手机银行（含iPhone版、Android版）和可视柜台办理购汇业务，每人每年有等值5万美金的购汇额度。购汇前请详细阅读《个人购汇申请书》，按照实际情况填写资金用途等信息。

境内个人每人每年等值5万美元（含）的购汇额度，在额度内办理购汇，请本人带储蓄卡和有效身份证件到我行的网点办理。购汇前需按照实际情况填写《个人购汇申请书》【温馨提示：年度总额内购汇，可委托直系亲属代办，我行凭委托人和受托人双方有效身份证明、委托人的授权书、直系亲属关系证明办理。】

"境外个人办理经常项目购汇，需符合相应外管局规定，请根据您的情况提供相应材料到我行柜台办理：

①、在境内取得的经常项目合法人民币收入：请您提供本人有效身份证件和有交易额的相关证明材料（含税务凭证）到我行柜台办理购汇；

②、原兑换未用完的人民币兑回外汇：请您提供本人有效身份证件和原兑换水单办理，原兑换水单的兑回有效期为自兑换日起24个月；对于当日累计兑换不超过等值500美元（含）以及离境前在境内关外场所当日累计不超过等值1000美元（含）的兑换，可凭本人有效身份证件办理（不管金额大小，境外个人在我行购汇均需提供原结汇水单。注：卡内现汇结汇不能凭水单兑回，且凭水单兑回只能是原结汇的币种）；

③、境外个人可凭借有效期在6个月内的境外卡在境内ATM人民币取款凭条或银行柜面人民币取款凭证办理，购汇金额不得超过上述证明材料的等值外币金额；

④、境外个人购汇，可委托他人代办，需提供上述证明材料、委托人和受托人双方有效身份证件、委托人的授权书办理。"

"额度内手机银行（含iPhone版、Android版）办理结汇规定：

①、境内居民：开户证件为身份证（不包括临时身份证）；

②、境外居民：开户证件为外国护照、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证；

③、以上开户证件均可通过手机银行操作结汇，每人每年等值5万美元（含）的结汇额度。

④、操作方法：打开手机银行，选择储蓄卡，输入卡号、查询密码及附加码，登陆后选择"

一般如未成年人户口本上有身份证号码，可办理结售汇业务，否则不可以办理。如是代办，年度总额内的仅允许直系亲属代办，需提供委托人、受托人的有效身份证件，委托人授权书和直系亲属关系证明办理；超过年度总额的可由他人代办，提供委托人、受托人的有效身份证件。建议办理前先联系网点确认是否可以办理。

通过网上银行、电话银行等自助渠道办理结售汇时，如结售汇金额在等值1美元以下，每天交易限制为2笔。如果您是办理日元的结售汇，最低金额为1日元。

如是在周末和节假日办理结售汇，请注意系统开放时间（8：30-17：20，国庆、春节假期系统关闭）金额不能超过五万美元（或等值5万美金的其它外币）。如果到网点办理结售汇业务，请在网点营业时间内办理；如需提取外币现钞，建议提前与网点预约。

"您好，若从未持有我行信用卡，可以通过以下3种方式进行申请：1、请您登录信用卡网站http://cc.cmbchina.com/，选择“信用卡申请”-“新客户申请通道”，通过“轻松预约，上门办理”网银申请预约平台办理，在线填写简单的预约信息，等待银行审核，若审核通过将有专员为您上门办理。若您希望通过这种方式办理，请先确认您所在区域，我行能否提供免费预约上门办理（选择省/市/区后会显示结果）；2、请携带您的身份证明原件、工作证明和财力证明文件，亲自到银行各营业网点办理。3、可致电客服热线4008209999，在语音中选择“3#”申请信用卡咨询，再选择“1”即可转接服务专员为您登记，并通知我们当地的工作人员联系您确认申请事宜。提醒您，信用卡的核发情况将以最终审核结果为准。

首次办卡，点击这里预约"

月日均总资产＝当月的总资产累计/月总天数，总资产累计指的是每天资产相加。例如一个月有30天，资产的计算是从1号到30号，每天的资产累加，累加的总和除以30天，得到的就是月日均资产。如需要查询您账户的月日均资产，请您本人带上储蓄卡以及开户证件前往我行柜台核实。

"包括同一证件在银行全行范围内开立所有个人账户(含储蓄卡、存折、存单、财富账户)的总额，具体如下:

①人民币和外币的定期、活期存款、各个结构性存款账户内余额；

②绑定银行卡的银证业务“第三方存管”估算市值 (哈尔滨第三方存管仅计算第三方保证金账户内资产，不包含股票市值)

③在银行购买的开放式基金市值(含券商集合理财产品)、国债(含非托管式)、受托理财产品、基金宝、招财金、牛熊证市值、期权；

④银行“银保通系统”录入的保险额；

⑤小M理财账户金额和购买的基金、理财产品；

⑥申购朝朝盈的金额；

⑦纸黄金白银市值、银行金投资金条(我行提供回购的)

⑧外汇专户余额。我行系统每月会自动计算该范围上月的资产日平均值(即“月日均总资产”)。一般情况下“月日均总资产”值达到我行资产规定的资产标准则免除卡折账户管理费，不达标则收取(特殊优惠的卡折除外)。"

您好，若从未持有我行信用卡，可以通过以下3种方式进行申请：1、请您登录信用卡网站http://cc.cmbchina.com/，选择“信用卡申请”-“新客户申请通道”，通过“轻松预约，上门办理”网银申请预约平台办理，在线填写简单的预约信息，等待银行审核，若审核通过将有专员为您上门办理。若您希望通过这种方式办理，请先确认您所在区域，我行能否提供免费预约上门办理（选择省/市/区后会显示结果）；2、请携带您的身份证明原件、工作证明和财力证明文件，亲自到银行各营业网点办理。3、可致电客服热线4008209999，在语音中选择“3#”申请信用卡咨询，再选择“1”即可转接服务专员为您登记，并通知我们当地的工作人员联系您确认申请事宜。提醒您，信用卡的核发情况将以最终审核结果为准。

您好，目前在线客服是储蓄卡客服，涉及信用卡问题您可以拨打信用卡中心客服热线8008209999(免费，限固定电话拨打)或4008209999(市话收费)接通后，请直接输入证件号码及查询密码，再选“9”进入人工服务。

您可以通过以下方式申请信用卡附属卡:网上申请:主卡人访问

推荐办理信用卡的途径:访问推荐办理信用卡专题网站

信用卡申请表提交后两周左右，可在通过以下途径查询申请进度: 开卡进度

IC卡:不收费；磁条卡:不同分行规定不同

"如果您是个体户想申请我行信用卡，您可以提供营运执照等其他信息的复印件；如果您是自由职业者，您可以提供您的收入情况，以及资力证明情况复印件等材料尝试申请我行信用卡。

温馨提示：信用卡的核发情况将以最终审核结果为准。

预祝您办卡成功！"

"我行会根据您所填写的资料安排相应的办卡服务。小M祝您办卡成功！

首次办卡，点击这里预约

温馨提示：

1、信用卡不分本地或异地，上门办卡地址须填写公司地址。

2、若您所在地区无上门服务，您可携带申请资料前往当地任意银行网点申请办理。

如您已持有我行信用卡，想再加办卡片的话，推荐您点击缤纷卡片进行在线申请，无需再提交资料。"

我行可以为客户异地办理《携带证》，收费是依据办理分行的规定，无需收取异地办理的手续费。

"① 单笔或当日累计等值10000美元(含)以下的可直接办理；等值10000美元以上的，需向所在地外管局报备并获取《提取外币现钞备案表》后办理。

② 本人及他人代办(当地分行要求不能代办的除外)均须遵循人行反洗钱规定，如出示(双人)有效身份证件。

【温馨提示】① 《备案表》自签发之日起30天内一次使用有效，逾期作废。② 各网点外币现钞储备及可存入币种不一，建议提前与网点预约。"

"您的银行信用卡设置交易密码，并保持预借现金功能为开通状态，即可在境外贴有与卡片相同标识（银联、VISA、Master、JCB或AE）的ATM机上进行取现，解决燃眉之急。

温馨提示：

1、境外银联线路每日每卡取现金额累计不超过等值10000元人民币的外币；

2、境外非银联线路每户每日取现金额累计不超过等值1000美元，1个月内累计不超过等值5000美元，6个月内累计不超过等值10000美元。

3、境外取现收费标准：

手续费：为每笔预借现金金额的3%，最低每笔3美元或30元人民币（运通白金卡、运通黑金卡最低收取每笔5美元或30元人民币）

利息：从预借现金办理当天起至清偿日止，按日利率万分之五计收利息，按月计收复利"

"北京分行目前可以办理美元、日元、英镑、港币、欧元的存款。如果您需要存款其他币种，请进入人工了解详细情况。

上海分行可以办理港币、日元、美元、英镑、欧元、澳大利亚元的存款。如果您需要存其他币种，请进入人工了解详细情况。

深圳分行可以办理港币、日元、美元、欧元的存款。如果您需要存其他币种，请进入人工了解详细情况。"

（借记卡）全面支持客户移动金融生活的各个场景，在全国支持

"1、单笔或当日累计等值5000美元（含）以下的外币现钞存入，境内个人和境外个人均可由本人直接办理并允许他人代办。本人办理和他人代办还须遵循人民银行反洗钱的相关规定执行。

2、单笔或当日累计等值5000美元以上的外币现钞存入，境内个人和境外个人均可凭本人有效身份证明、经海关签章的《中华人民共和国海关进境旅客行李物品申报单》或本人原存款银行外币现钞提取单据办理。本业务允许他人代办，代办时须提供本人及代办人的有效身份证明。"

目前个人存款利息税暂免。存款利息税变更历史：根据财政部、国家税务总局文件规定，储蓄存款在1999年10月31日前孳生的利息所得，不征收个人所得税；储蓄存款在1999年11月1日至2007年8月14日孳生的利息所得，按照20%的比例税率征收个人所得税；储蓄存款在2007年8月15日至2008年10月8日孳生的利息所得，按照5%的比例税率征收个人所得税；储蓄存款在2008年10月9日后（含10月9日）孳生的利息所得，暂免征收个人所得税。

目前我行主要的定期种类包含：整存整取、零存整取、个人通知存款等。行内办理各类定期存款，没有手续费。

个人通知存款是指存款人在存入款项时不约定存期，支取时需提前通知银行，约定支取日期和金额方能支取的存款。按存款人提前通知的期限长短划分为一天通知存款和七天通知存款两个品种，起存金额为5万元人民币，不支持外币。

整存整取是指事先约定存期，本金一次存入，到期支取本息的一种储蓄种类。储蓄卡可以开通多个整存整取户，没有个数限制。

整存整取可以受理人民币和外币存款，外币指的是分行受理的外币币种。人民币起存金额为50元（存期：3个月、半年、1年、2年、3年、5年），外币起存金额为等值人民币50元的外币（存期：1个月、3个月、半年、1年、2年）

"普通版办理存入开户：

您可以进入我行主页 点击右侧“个人银行普通版”，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“自助转账”-“卡内互转”-“定活互转”，在“整存整取”界面操作“转整存整取”根据提示操作。

个人版办理存入开户：

您可以登录个人银行个人版，选择“卡内互转”-“定活互转”，在“整存整取”界面选择蓝色字体“转整存整取”，操作时会让您录入金额，选择存期并输入取款密码确认。"

"1.普通版办理零存整取开户流程：进入我行主页 点击右侧个人银行普通版""，输入卡号、查询密码登录，在""自助转账""-""卡内互转""-""定活互转""下的""零存整取""界面操作""开户""。

2.个人版办理零存整取开户流程：登录后，选择""卡内互转""-""定活互转""，在""零存整取""界面操作""开户""。"""

"1.普通版办理零存整取续存流程：进入我行主页 点击右侧个人银行普通版""，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单""自助转账""-""卡内互转""-""定活互转""，在""零存整取""界面操作""续存""；

2.个人版办理零存整取续存流程：登录个人银行个人版，在""卡内互转""-""定活互转""下的""零存整取""界面操作""续存""。"""

零存整取需每月手动操作续存，暂无自动续存功能（续存金额是固定的，无法修改）；自然月当月任一天续存都可以（到期当月无需操作续存），因按天数计息，所以当月越早存入，该笔续存计算利息的实际天数越多，相对所得利息也就越多。

若零存整取漏存应于次月补齐。若未补存，视同违约，违约后将不再接受储户续存及补存业务，到期支取时按实存金额和实际存期计算利息。如果漏存后已按时补存，但过段时间再次漏存，仍可按规定进行补存。（如：1月漏存，应于2月补存。如5月再次漏存，仍可在6月补存。

关于储蓄卡的储蓄利息信息，您可以点击这里，选择储蓄品种、存期，输入金额即可计算出结果。

"零存整取到期自动转活期。如未到期办理提前支取，需本人持储蓄卡和身份证件到全行任一柜台办理（可代办），按活期计息。

【温馨提示：①、不能部分提前支取；②、其他渠道无法办理提前支取。】"

零存整取是指事先约定存期，金额固定，逐月存入到期支取本息的储蓄。币种是人民币，起存金额5元（存款机起点为100元），存期分一年、三年、五年。同一借记卡可开立多个零存整取账户。

您可以进入银行主页 点击右侧“个人银行”，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“自助转账”-“卡内互转”-“通知存款转账”，然后点击“通知查询和取消”，根据提示操作查询或取消。（注：如果您操作了“通知转活期”后又操作“通知取消”，则此笔通知存款利息会有损失。当您再操作“通知转活期”或“不通知转活期”时，会扣除之前操作“通知取消”存款金额相应1天/7天的利息。）

您可以登录个人版选择“卡内互转”---“通知存款转账”，在通知存款子账户下点击“转活期”后根据提示操作。如果立即使用款项，请选择“不通知转活期”，按活期计息。若1天/7天后使用款项，请选择“通知转活期”，按通知存款利息计息。

您可以进入银行主页 点击右侧“个人银行普通版”，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“自助转账”-“卡内互转”-“通知存款转账”，点击“转通知存款”后根据提示操作。

办理了“通知转活期”，通知的金额需1天或7天（此天数为自然日，不受节假日影响）后到账，按通知存款利率计息；若需要立即转活期，请操作“不通知转活期”，按活期计息。

通知存款的通知取消，指的是在您已经办理了“通知转活期”，而资金急着使用，可以办理通知取消，然后操作“不通知转活期”，资金立即返回到活期结算户进行使用。这样会损失1天/7天的利息（本金不会损失），且按活期计息。

您通过各渠道办理“不通知转活期”，我行立即将转帐金额本息合计转入您的活期账户，转出这部分金额视同未通知支取，按活期利率计息。（只有储蓄卡可通过自助渠道办理，存单需要到柜台办理）

您可以通过手机银行、网上银行普通版、个人版操作通知存款的通知查询或取消。

外汇专户转活期时提示“ACT1225”表示限制出账/余额限制，一般是账户的资金被冻结或者是余额不足造成的。

个人通知存款的“通知转活期”，指的是操作提前通知，1天/7天后资金自动返回活期结算户，银行按1天/7天通知存款的利率付息给您。【温馨提示：如存期不足7天，则按1天通知存款计息。】

"1、开户规定：开户起存金额和最低支取金额都为5万元。仅限人民币开户，不能办理外币开户；

2、办理通知时有如下规定：

（1）办理通知时约定支取金额必须大于5万元（含），留存金额必须大于5万元（含）或为0元；

（2）一笔通知存款多次通知：指一笔通知存款，您在第一次通知还未到期之前连续办理多次通知的情况；

（3）一笔通知存款一天内可以办理多次通知（每笔通知会产生一个3位的通知序号）。"

"“智能通知存款”协议的申请，需要本人或代办人持储蓄卡到一级分行范围内任一网点申请开通。另每位客户只能在一张储蓄卡开通智能通知存款功能。签订智能通知存款协议的储蓄卡人民币活期余额大于等于1000元。

申请开通智能通知存款的客户必须同时满足以下条件：

1、第三方存管功能(必须使用开立三方存管的账户开通)；

2、金卡客户且资产达标（月日均资产达标在50万以上）。"

“智能通知存款”计息周期：以自然月为计息周期。每月最后一天为结息日，日终时按结息日当日我行牌价利率计息。下月1日为实际付息日。

您可以本人或代办人持待关闭“智能通知存款”的“储蓄卡”到全行任一网点均可申请办理关闭“智能通知存款”。刷卡后由客户输入密码确认关闭“智能通知存款”。关闭“智能通知存款”账户后，系统会自动将上次“智能通知存款”结息日后至关闭日前一日的利息计算给您。

"1、提前支取：单笔最低金额10万元人民币，提前支取的部分按照实际存期靠档计息。提前支取没有次数限制，满足单笔最低金额和最低留存金额即可。

2、到期支取：到期部分支取时，留存金额必须满足最低留存金额（50万元人民币），否则不允许部分支取。

【注：智能定期存款到期本息自动转活期。】"

我行存款利率，需要您通过我行主页查询。您可以点击这里，查看我行各储种的存款利率。

人行的存款利率不管是上调还是下调，不会影响储户已办理的整存整取、零存整取定期的存款利率，到期支取的整存整取，零存整取存款还是按起存日银行挂牌利率执行。

贷款利率需要结合您申请的业务品种、信用状况、担保方式等因素进行综合的定价，需经办网点审批后才能确定。若您目前是想了解贷款基准利率信息，请点击这里了解一下。

您可以登录进入普通版或个人版后选择“贷款管理”-“个人贷款查询”，点击“业务查询”-“交易查询”查看您的贷款信息。【包括】：额度编号、业务类别、额度、期限、还款方式。“业务查询”可查询到的信息包括：业务编号、业务品种、放款金额、剩余期限、贷款起始日/到期日、执行利率。“交易查询”可以查询该笔贷款所有已还款的月供扣款明细。【注】:如需查询其他信息，请致电99995-2-1-4进入人工详细查询， 或者联系贷款经办行核实。

"您可以登录手机银行后进入主菜单，点击“贷款管理”-“个人贷款查询”，查看您个人贷款所有额度信息。每笔贷款额度后面有一个按键，点击可以查看额度详情、贷款查询、项下协议详情。

“额度详情”可查询到的信息包括：额度编号、业务品种、额度总额、可用额度、贷款期限、起始日、终止日、额度状态。

“贷款查询”可查询这个贷款额度下的所有贷款信息。

“项下协议详情”可查询您额度项下协议详细信息。单击子额度可查询协议信息及修改协议信息、修改额度限额等。"

"1、信用卡未按时全额还款账单，不享受免息期。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清日止为计息天数，日息万分之五为计息利率（按照账单及时全额还款，刷卡消费是免息的）。

2、信用卡办理预借现金交易，从预借现金交易日起至清偿日按日利率万分之五计收利息，按月计收复利，并按我行信用卡收费标准收取一定金额的预借现金手续费。"

"信用卡预借现金会收取手续费和利息（包括本行或他行ATM、柜台、网银和电话预借现金）：

手续费：境内人民币按每笔1%计算，最低收取\_10/笔，境外（含港、澳、台）按每笔3%计算，最低收取\_30/笔或$3/笔（AE白金、黑金境外最低每笔$5）。

利息：预借现金不享受免息还款，由交易日起按日利率万分之五计收利息至清偿日止，按月计收复利。

温馨提示：

1.取出信用卡中多存款项仅收取手续费。

2.仅开通预借现金功能不收费。

3.小M卡青年版、大M联名信用卡、微博达人卡和城市主题系列金卡每个自然月第一笔预借现金免手续费（利息正常收取）。

4、取现不分同城异地，不收取跨行手续费。"

信用卡预借现金按月计收复利，即上个月产生的利息也要再计算利息。预借现金复利举例：若账单日是12日，在2月1日取现2000元，利息每天收取1元，截止到2月12号的利息一共是12元，那么从2月13日（账单日次日）开始按\_2012计算利息。

"我行个人信用卡有预借现金功能，您可以通过本行或他行的ATM机、银行柜台将信用卡的现金取出，同时也可以通过网银和电话语音将您信用卡的款项转入到您本人名下的银行储蓄卡中（商务信用卡取现功能与公司设置保持一致）。

温馨提示：预借现金会有一定的手续费和金额限制，同时不享受免息还款，从取现当天起至清偿日止，按每日利率万分之五计收利息，按月计收复利。"

"您可登录我行信用卡手机银行，点击“账户管理”-“账户查询”查看您的信用卡预借现金额度。

点击这里立即登录"

"使用网上银行预借现金，可将信用卡资金（限人民币）实时转入本人名下借记卡，借记卡和信用卡开户行证件须一致，收费视同信用卡预借现金。

您可电脑登录信用卡网上银行，并点击“分期理财”-“预借现金”办理网上预借现金。"

"我行预借现金业务包含取现及透支转账。

1、ATM渠道取现单笔限额以您使用的ATM机为准。

2、银行小M、手机银行、网银渠道，以页面展示情况为准。"

"为确保用卡安全，持卡人收到新卡时，需要对信用卡做开卡操作(需在卡片有效期内进行)，卡片在开卡成功之后就能立刻使用。

1.新客户首次开卡：点击这里，立即开卡

2.若您已设有信用卡查询密码，请登录手机银行（网页版），并点击卡片管理-信用卡开卡""。

立即登录手机银行

您开卡后请在卡片背面签名栏签名，并与申请书上的签名保持一致。同时也建议立即登录手机银行设置交易密码。"""

"1、免息期指持卡人在到期还款日（含）之前偿还全部应还款额，可享受免息待遇的消费交易自银行记账日至到期还款日之间的时间段（免息还款期为20-50天不等）。

2、在最后缴款日前按时还足全额，刷卡消费是可以享受免息期，不收取任何费用。

3、最低还款额是指每月最低需偿还的金额，显示在当月账单上，无需申请。按时还足最低还款额，不会影响个人信用，但无法享受免息期，当期所有消费从记账日开始计收利息，日息万分之五。"

"若持卡人未能在到期还款日（含）前还清上期账单最低还款额，我行将根据《我行信用卡章程》计收相应的违约金。

违约金按信用卡最低还款额未还部分的5%计算，最低收取人民币10元或美金1元。同时，当期所有消费从记账日开始计收利息，日息万分之五。"

信用卡最低还款额=10%信用卡账户所有一般交易+100%账户内所有未结清的分期交易单期金额+100%上期最低还款额未还清部分+100%超过账户信用额度使用的全部款项+100%费用+100%利息

"最低还款额是指信用卡每月最低需偿还的金额，显示在信用卡当月账单上。

若您不能一次性还清，可在最后缴款日前按时还足最低还款额，不会影响个人信用，但无法享受免息还款期，当期所有消费从记账日开始计收利息，日息万分之五。(按时全额还款，刷卡消费是可以享受免息期)"

"“账单日”指发卡机构每月对持卡人的累计未还消费交易本金、取现交易本金、费用等进行汇总，结计利息，并计算出持卡人应还款额的日期。

“到期还款日”指发卡机构规定的持卡人应该偿还其全部应还款额或最低还款额的最后日期（消费金额在到期还款日之前都能还款，最晚在还款日当天24点之前还至信用卡中即可）。"

"您可登录我行信用卡手机银行，查看信用卡账单及明细。

点击这里立即登录

您也可使用自助语音查询：拨打信用卡客户服务热线，验证身份后，按1，再按5，进入“近一年账单及交易明细”。"

"您可登录我行信用卡手机银行，点击“账户管理”-“账户查询”-“每月账单日”查询。

点击这里立即登录"

"您可登录我行信用卡手机银行，点击“账户管理”-“账户查询”查看您的信用卡到期还款日。

点击这里立即登录"

如需要修改信用卡账单周期，请您拨打信用卡服务热线4008209995，转接人工服务为您办理。温馨提示：修改成功后，从下期开始生效，半年之内不能再次修改。（商务卡账单周期由公司统一设定，员工如需修改，请联系公司负责人传真特殊业务单申请统一变更。）

"1、请您在账单提示的到期还款日前，查看账户余额是否足够。

2、我行将于到期还款日的17时至24时之间，从您的指定账户扣除相应账款。若您在17时之前自行提前还款，我们将扣除您未归还部分。

3、若届时您的账户余额不足，则会将账户余额扣至“0”元，其余部分不再另行补扣，请您自行还款。若未能在到期还款日前还清上期账单最低还款额，会收取违约金和利息。

4、若您在我行扣款时自行还款至信用卡，则可能导致还款重复，该部分还款会冲抵您后续的消费。

5、最后还款日扣款成功后，我们会以短信通知您，扣款次日会有邮件通知您，请您留意。

6、同一账户的多张个人信用卡无需重复设置自扣关联。"

若您自动扣款金额不足，剩余欠款可直接还进信用卡，或拨打4008209995客服热线，转人工从您的自动还款账户中补扣(信用卡补扣无手续费。)。扣款后可用额度于自扣日后第二日恢复。（商务卡客户需致电4008209998办理。）

若未能在到期还款日（含）前还清上期账单最低还款额，会收取违约金和利息。建议您尽快将款项还入到您的信用卡中。如您需查询个人信用状况，建议您持本人身份证到当地中国人民银行查询。

我行对信用卡持卡人的还款，按照已出账单、未出账单的顺序偿还；对已出账单部分和未出账单部分再按照年费、利息、费用、预借现金本金、刷卡消费本金的顺序逐项抵偿您的账务；其中若有多笔预借现金本金或刷卡消费本金部分，则分别按照交易时间顺序冲账。冲账顺序较为复杂，最终金额以账单为准。

"您可通过网上银行、手机银行及自助语音电话实时查询您的还款入账情况，若是储蓄卡自动还款则将在扣款第二天显示。

通过不同渠道还款，款项入账时效也有所不同。详情请点击还款方式

推荐您使用我行手机银行还款、网上银行还款、ATM及存取款一体机还款，以上还款方式均实时恢复额度。（公司承债商务卡除外）"

您可以本人带上储蓄卡跟身份证件去银行全行任一柜台调整ATM取款限额，银行ATM每日最高取款限额是20000元。您也可以通过登录网上银行渠道来修改此限额，普通版只能调低额度，个人版才可以调高。

"银联借记卡境外ATM取款额度修改渠道：

①、调高银联借记卡境外ATM取款额度可通过全行任意柜台及网上银行个人版办理；

②、调低银联借记卡境外ATM取款额度可通过全行任意网点、网上银行个人版、网上银行普通版、电话银行自动语音服务、电话银行人工服务及自助设备进行办理；

③、自助设备办理方式：将卡片插在存取款机或是ATM机上，进入到交易安全提示界面，输入取款密码后选择设置这个菜单，再按机器的显示修改银联借记卡境外ATM取款额度。"

信用卡退税是指在境外购物消费时，可享有免税店所提供的免税商品的优惠。商户或退税机构若在购买日起30天内收到退税单，即视为退税成功。若未收到退税金额或对金额有疑问，建议您可向当时办理退税的机构咨询确认。

储蓄卡境外使用分两种情况：①境外银联线路交易的换算汇率由银联提供，一般取交易实际发生日当天公布的汇率，具体汇率值及详细规则，建议拨打银联电话95516咨询。②境外VISA或MasterCard线路交易，按照当日VISA或MasterCard规定的汇率折算为美元清算。信用卡境外交易的外币清算汇率一般为国际组织系统处理日的汇率，通常为账单中‘记账日’前一天的汇率，具体以国际组织系统记录为准。该汇率为国际组织提供，与市场公布可能不同。

"小额免签是指您在指定商户进行面对面联机消费时，在200元以下无需持卡人签名的快速支付业务。

小M温馨提示您：该功能默认开通，也无法关闭哦！"

"1.转账失败原因:SSB0051资金不足

2.获取他行卡的签约协议号失败。原因是：PB4549#09 不存在协议号。若是操作他行卡转入时遇到此报错，是由于本日累计交易金额大于超级网银支付协议设置的最高日累计交易金额。请您尝试输入较小金额转入。

3.转账提示，原因：CSAC039获取转账手续费失败。转账提示“获取转账手续费失败CSAC039”，请您致电您可以拨打99995选择“2”人工服务-“1”个人银行业务-“2”网上银行服务，进入人工咨询。进入人工查询卡片状态。"

"1.转账失败原因:SSB0051资金不足

2.获取他行卡的签约协议号失败。原因是：PB4549#09 不存在协议号。若是操作他行卡转入时遇到此报错，是由于本日累计交易金额大于超级网银支付协议设置的最高日累计交易金额。请您尝试输入较小金额转入。

3.转账提示，原因：CSAC039获取转账手续费失败。转账提示“获取转账手续费失败CSAC039”，请您致电您可以拨打99995选择“2”人工服务-“1”个人银行业务-“2”网上银行服务，进入人工咨询。进入人工查询卡片状态。"

"银联借记卡在境外（包括港澳台）ATM取款的手续费（不管是什么账户均需正常收取手续费，无优惠）：

1、按交易金额的0.5％，单笔最低10元人民币收取；

2、在部分国家（如日本、美国）的部分ATM机构取款时，除了正常取款手续费外，当地受理机构可能会向持卡人收取额外手续费。您可从以下途径了解境外受理机构的额外收费情况：

（1）境外受理机构有可能在取款的设备旁张贴收费说明；

（2）在取款操作时，设备会提示您完成此项交易可能会产生的费用，需要您确认以后，该笔交易才能完成。"

"国际借记卡在境外（含港澳台）ATM取款手续费：

①、通过国际组织路线ATM机取款，手续费按交易额的1％收取，最低2美元，最高100美元。（如是银联卡，不会走国际线路）；

②、通过银联系统ATM机取款（除日本和美国外），手续费按每笔交易金额的5‰收取，最低10元人民币，（日本和美国，当地受理机构可能会向持卡人再收额外费用）；

③、在非美元区进行POS刷卡或ATM取现，走国际组织路线时还会加收外币兑换费：按照国际组织有关规定收取，约为交易额的1.5%。"

若您需要查询卡片名称、卡片状态、密码设置、额度情况等信息，您可登录手机银行（网页版），并点击卡片管理"进行查看和操作。若卡片在使用中遇到问题，请您通过身份验证后，选择"更多服务"转接人工查询详情。"

信用卡欠款逾期未还，会影响卡片使用。建议尽快还入，还款入账一般需要2天的时间。卡片是否能恢复，要结合逾期的情况判断，请致电4008209995咨询。商务卡请咨询4008209998。

"1.单卡注销后，如信用卡有效期还有2个月及以上，随时可致电4008209995，转人工客服申请恢复用卡。

2.整户注销后，距今6个月内可致电4008209995，转人工客服申请恢复用卡，最终以审核结果为准。

3.若没有成功申请恢复用卡，可以重新申请信用卡。

4.商务卡申请恢复用卡请您联系公司授权人出具商务卡业务处理单申请。"

申请复卡后，符合信用卡恢复条件，一般两个工作日后可恢复使用。

该提示指为了保护您的利益，请前往我行网点办理该产品购买手续。

"查询开卡时间：

1.查询储蓄卡，请拨打储蓄卡客服热线99995，按“2”转接人工查询开卡时间；

2.查询信用卡，请拨打信用卡客户服务热线4008209995，验证身份后，按“9”转接人工查询开卡时间。"

"您可通过我行手机银行（网页版）申请提高或取消您的临时额度，进入主菜单选择账户管理-账户额度管理-临时额度调整""即可，非常方便。

点击这里，立即登录"

"定活两便的计算利息规定如下：

1、存期不满3个月的，按支取日活期存款利率计息；

2、存期满3个月（含3个月），不满半年的，整个存期按支取日定期整存整取3个月存款利率打六折计息；

3、存期满半年（含半年），不满1年的，整个存期按支取日定期整存整取半年期存款利率打六折计息；

4、存期在1年以上（含1年），无论存期多长，整个存期一律按支取日定期整存整取1年期存款利率打六折计息。

5、支取利息计算公式：

利息＝[本金×实际存期（天）×相应整存整取定期储蓄存款档次年利率]/360×60％"

定活两便开户需要到任一我行营业厅网点办理，可代办。其他渠道无法办理开户。

定活两便是事先不约定存期，一次性存入，一次性支取的储蓄服务品种。起存金额50元人民币。

"您在申请储蓄卡综合对账单后，可通过银行柜面、个人网上银行个人版申请补寄电子综合对账单。 补寄时间自申请补寄日期的上月开始，私、钻客户向前最多不超过36个月。普卡、金卡、铂金客户向前最多不超过12个月，且最多不超过申请次月。同一个月的账单只能申请补寄一次。

柜台申请补寄：必须本人持有效身份证件及任一“储蓄卡”到我行任一网点，填写 “特殊业务申请书”，在申请内容处写明申请补寄综合对账单及补寄月份。"

若您想取消储蓄卡综合对账单，可以登录个人版后，点击“我的财务”-“综合对账单”，在“对账单定制”的界面下选择“取消协议”根据提示操作；或本人持有效身份证件及本人任意一张“储蓄卡”，到我行任一柜台办理。

您可以登录个人版后，点击“我的财务”-“综合对账单”，在“对账单定制”的界面下选择“添加账户”来增加纳入综合对账单的账户。操作将于下一期账单生效。

如果已经申请过综合电子对账单功能，您可以登录个人版，点击上面第一排“我的财务”-“综合对账单”，在页面上选择“对账单查询”即可查询对应月份的账单；或者您可持身份证和储蓄卡到银行任一网点查询。

“综合对账单”业务是我行为客户提供的同一客户号下的账户汇总信息服务。定制综合对账单不收费。账户包括储蓄卡、存折、存单、财富账户和Ｉ理财账户；汇总信息包括账户的资产和负债信息，根据业务发展需要，后续调整所含信息的要素及范围，目前仅提供电子“综合对账单”。【注：①我行是通过xiaoMbank@message.mybank.com邮箱向客户发送综合对账单的；②暂无英文版的综合对账单；③综合对账单目前免费发送】

您可通过个人网上银行个人版定制“综合对账单”服务，您可以登录个人版后，点击“我的财务”-“综合对账单”-“定制对账单”根据提示申请，当月定制，次月生效。定制综合对账单不收费。无论定制时是否选择寄送Email账单，均可直接通过网银个人版查询综合对账单（查询路径：登录个人版--我的财务--综合对账单）。

储蓄卡普卡、金卡、“铂金”客户本人持有效身份及申请纳入综合对账单的卡/折/存单/财富账户账号到我行任一网点申请办理，柜台申请添加储蓄卡/存折到电子综合对账单协议时，需逐一刷卡/折并验证取款密码；添加存单或财富账户时，客户需输入存单取款密码或财富账户交易密码。该业务不能代办。定制综合对账单不收费。

电子“综合对账单”由总行统一生产和管理，通常每月月初6日前完成上月“综合对账单”的生产，供客户通过网银个人版查询和通过营业网点打印，并向申请Email账单或纸质账单（仅私行）的客户寄送“综合对账单”。

如您已经申请了储蓄卡综合对账单，想要变更接收账单的电子邮箱，您可登录个人版选择“账户管理”-“客户联系资料修改”修改邮箱地址。也可本人持有效身份证件及任一“储蓄卡”到我行柜台修改。

同一姓名且同一身份证件下在我行开立的卡、单、折，在我行系统内统一管理的标识为同一客户号。

您可以登录个人版后，点击“我的财务”-“综合对账单”，在“对账单定制”的界面下选择“修改协议”修改综合对账单协议；或请本人持有效身份证件及本人任意一张“储蓄卡”，到我行任一柜台办理。操作将于下一期账单生效。

若需申请“Ｉ理财”账户的综合对账单,您可以通过个人版定制或添加对账单时，在“添加其他账户”里添加“Ｉ理财”账户。

您可以登录个人版后，点击“我的财务”-“综合对账单”，在“对账单定制”的界面下选择“删除账户”来减少纳入综合对账单的账户。操作将于下一期账单生效。

系统提供自打印时间的上月开始，私、钻客户向前最多不超过36个月，储蓄卡普卡、金卡、“铂金”客户向前最多不超过12个月的历史账单，且最多不超过申请次月。

如果储蓄卡综合对账单在每月月末生成，通常在次月6日后可查询上月的综合对账单。

信用卡账单产生后您可通过手机银行，网上银行和语音查询您需还款金额。

信用卡未出账单明细属于您的私密信息，为确保信息安全，请主卡人登录我行手机银行（网页版），

智能定期存款仅受理人民币存款，最低起存金额为100万元人民币，存期分别为：3个月、6个月、1年、2年。

"仅支持网点柜台（全行任意网点）办理，可代办。

【注：必须是金卡级别及以上的客户】"

"智能定期存款计息规则：

1、不提前支取：即按照约定存期计算利息；

2、如存期不满七天支取，我行按照支取日人民币活期利率执行；

3、 如存期满七天，存期满相应档期即按相应档期利率计息，采取靠档计息(从存入日至提取日，存期满七天按七天通知存款利率计息，满三个月按三个月利率计息，满六个月按六个月利率计息，依次类推，最长档期为两年)。

例如：1、存期9个月提前支取：前6个月按照存入日6个月定期计息，后3个月按照支取日7天通知计息； 利息=本金\*（6个月利率/2+7天通知利率\*90天/365天） 。

2、存期6个月零2天提前支取：前6个月按照存入日6个月定期计息， 2天按照支取日活期利率计息。 利息=本金\*（6个月利率/2+活期利率\*2天/365天）。"

智能通知存款是一种无需指定“一天通知存款”或“七天通知存款”的存款类型。它无需预设计息类型，不存在资金浪费，不影响资金使用。我行能帮助客户智能选择计息类型，客户不会因为预先选择和实际资金使用情况发生不匹配而只能得到较低利息，计息周期内（以自然月为计息周期。每月最后一天为结息日，日终时按结息日当日我行牌价利率计息。下月1日为实际付息日）我行系统记录每日人民币“智能通知存款”账户余额，对符合条件的金额全部以相应通知存款利率计息；并且我行产品采取活期账户存款管理模式，可以直接参与交易，无需转账，账单简洁、清晰。

您可以在登录手机银行之后，选择“自助转账”---“通知存款转账”，选择“通知存款转活期”根据提示操作，如果立即使用款项，请选择“不通知转活期”，按活期计息。若1天/7天后使用款项，请选择“通知转活期”，按通知存款利息计息。

您可以在登录手机银行之后，选择“自助转账”---“通知存款转账”，选择“活期转通知存款”根据提示进行操作。

"银行信用卡有人民币和美元双币种。

卡面上除了银联标识外，还有境外信用卡组织的标识，如VISA、Master、JCB、美国运通蓝标即为双币信用卡。双币卡可以方便您在境外选择带有境外信用卡组织标识的线路进行消费。卡面上仅有银联或仅有境外信用卡组织标志的卡片即为单币卡。全币种国际VISA信用卡，仅供境外VISA线路刷卡或境外网络交易。所有交易（含取现）自动转换成人民币入账，只需用人民币还款。"

"储蓄卡和信用卡可在任一自助存取款设备办理无卡存款。存折及8位储蓄卡暂不支持。

【限额】储蓄卡单笔限额为1万元人民币，单卡单日累计限额5万元人民币，信用卡无卡存现单日累计限额2万元人民币。

【费用】无卡存现免费。

【温馨提示】储蓄卡冻结、凭证禁用时不能进行自助设备端存现。"

"目前我行的银行卡卡号位数有以下几种（我行账号包含数字，不包含字母）：

① 12位卡号（较早开户的账户，以城市区号开头，如城市区号不足四位，首位以0补足）；

② 有银联标志或VISA/MASTERCard标志的16位卡号；

③ 存折账号为15位；

④ 19位卡号。"

银行的信用卡种类丰富，能够满足不同客户的需求

"全币种国际信用卡，无论您在何时、何地、使用何种外币，持该卡消费或者取现将免收1.5%货币兑换手续费，让您的消费更加得心应手。可享有：

\* 免收年费；

\* 额度3000-50000元人民币，具体以审核结果为准。

\* 累积我行永久积分，消费在转换成人民币入账后，按每20元人民币累计1分。

温馨提醒：此卡不支持境内银联线路交易，且不支持银联渠道还款（包含银联固话终端、柜面通、信付通拉卡拉、银联ATM转账等）。"

"全币种国际信用卡，无论您在何时、何地、使用何种外币，持该卡消费或者取现将免收1.5%货币兑换手续费，让您的消费更加得心应手。可享有：

\* 免收年费；

\* 额度3000-50000元人民币，具体以审核结果为准。

\* 累积我行永久积分，消费在转换成人民币入账后，按每20元人民币累计1分。

温馨提醒：此卡不支持境内银联线路交易，且不支持银联渠道还款（包含银联固话终端、柜面通、信付通拉卡拉、银联ATM转账等）。"

"信用卡网上支付（含手机支付）失败常见原因：

1. 该卡未开通网上支付功能或超网上支付限额。登录手机银行（网页版）并进入“网上支付”，即可开通或设置；

2. 查询密码错。如忘记查询密码，可通过手机银行立即重设。

3. 超出我行对特定支付渠道的单笔限额。

4.信用卡可用额度不足。"

"请登录信用卡网上银行-网上支付-网上支付交易查询，查询银行订单号后，直接联系网络支付平台（如支付宝/银联在线/或其他商户），查询信用卡交易详细信息。

如您通过上述方式查询后仍有疑问，或是对境外网上交易有疑问，请您可致电我行信用卡客服热线4008209999转接人工为您处理。"

"需要查询订单号，麻烦您拨打99999，选择2人工服务-1个人银行-2网上银行，进入人工服务为您查询您的订单号。【注：若要查询实际消费信息，请记录支付订单号，然后联系商户（如：支付宝、财付通等），商户可通过订单号为您查询支付的具体信息。】

② 如果是转账汇款需要流水号，您可以登录网银，点击横排菜单“账户管理”-“电子回单”-“回单打印”，然后选择“起始日期”并在“交易类型”中选择“转账汇款”，再点击您需要的交易前面的“回单打印”即可显示流水号信息。"

请您登录信用卡网上银行，在”网上支付“栏位下点击“网上支付交易查询”，即可查询到网上交易的“订单号”。

"根据人民银行为储户保密的原则，避免其他人伪冒通过电话或网络渠道查询储户的信息。

1. 如果您是汇出方，曾向该账户办理过转账汇款，您可以登录网银，在转账汇款""-""转账汇款记录查询""中查询，或者直接联系收款方核实确认。2.如果您是接收方：①若查询转出方的姓名，您可以尝试通过网上银行查询活期交易说明，或者直接拨打客服热线人工客服查询，也可本人提供有效身份证件、银行卡前往任一我行网点尝试查询；②若查询转出方的账号，一般情况下是无法查询的，建议您联系转出方本人确认。"""

"若您使用的是储蓄卡，“取款密码”是您开户时在柜台当场设置的密码，6位数字。

“取款密码”用途：ATM取款、ATM查询、转账、POS刷卡消费、生活缴费、个人版支付、储蓄卡直付、修改储蓄卡联系资料等资金转出或个人信息维护时使用；

若您使用的是信用卡，取现密码即开通预借现金功能时设置的交易密码。"

"1.修改信用卡交易密码：登录我行手机银行快速通道，

点击立即登录，在“卡片管理”-“交易密码管理”中修改交易密码;

也可在我行ATM机修改，

点击查询ATM机。

2.重置信用卡交易密码：若交易密码忘记或被锁，请拨打信用卡客户服务热线，转接人工处理。"

信用卡查询密码由您本人保管，忘记查询密码或连续3次输错查询密码被锁，可立即重设。

登录手机银行（网页版），在“客户管理”-“查询密码修改”中修改信用卡查询密码。

信用卡附属卡人拨打信用卡客户服务热线，验证身份后，按3，选择对应密码项目修改。若修改交易密码，也可主卡人登录我行手机银行，进入“卡片管理”-“交易密码管理”。请点击：登录网上银行

"移动证书登录密码是您激活证书时设置的6-8位数字或字母（字母需区分大小写）的密码，请回忆下（总共有10次尝试密码的机会，连续输入错误达到10次证书会自动作废）。

若遗忘密码麻烦您本人带上UKEY、开户证件以及个人版关联的其中一张储蓄卡到全国任一银行网点重新申请证书。然后设置新的密码，无法直接通过网上或者电话找回密码。

【温馨提示：UKEY没损坏不收费，若您方便的话，可以把您名下银行卡片都带到柜台办理关联。】"

个人网银个人版，文件证书登录密码，是您作证书激活时设置的8�16位数字加字母组合的密码，输入密码时请切换字母大小写尝试（如果密码连续输入错误达到10次会被锁定，需凌晨系统清算后自动解锁）。若您还有有效的证书备份，可重新用证书备份操作证书恢复时设置新的密码。若无法重新完成证书恢复，或确实忘记只能麻烦您本人带上储蓄卡和开户证件到柜台重新申请个人版。【温馨提示：目前只能申请移动证书】。

若储蓄卡取款密码确实遗忘，需要您携带身份证明、储蓄卡到全行任一网点办理。允许代办，他人代办须提供双人身份证明。四天后必须本人凭身份证明、第一联挂失/换卡申请书、储蓄卡回我行任意网点办理密码挂失解挂。不收取手续费。

"密码挂失时如选择预设密码（即密码挂失的同时，操作完成新密码的设置），意味着禁止任何使用取款密码办理的业务。该业务只能本人办理，必须验磁（即持卡），4天后预设的新密码自动生效启用。

【温馨提示：仅储蓄卡和存折密码挂失可选择预设密码。】"

"银行有“紧急重设密码”业务，是指储蓄卡和存折在柜台申请密码挂失的同时完成密码挂失解挂，且设置的新密码实时生效的业务。办理时须符合以下条件:

①须本人办理；

②验证磁条信息(即持卡刷卡办理)；

③户口余额(活期、定期、理财账户)小于等于人民币5万元。

符合上述条件后，在异地银行柜台办理密码挂失时，也可以使用紧急重设业务，没有费用。

注：如取款密码被锁，当天在柜台办理密码挂失时满足紧急重设条件的，紧急重设后取款密码当天即可使用。"

银行本票是由银行签发的，承诺自己在见票时无条件支付确定的金额给收款人或持票人的票据。

本票分为现金本票与转账本票，各分行开办的支票种类不一，因各分行开办的支票种类不一，且部分分行暂未开通本票业务，详细请进入人工服务或拨打99995人工咨询。

本票分为现金本票与转账本票，各分行开办的支票种类不一，因各分行开办的支票种类不一，且部分分行暂未开通本票业务，详细请进入人工服务或拨打99995人工咨询。

需要在对公会计柜上班时间办理。

"如果您开出本票后没有使用，可以办理回购。您可以在本票背面注明：退回本票，愿意承担费用，请入账到自己的账户（要注明卡号），签名后寄送到香港分行；或者本人亲自到香港柜台办理。

回购需收取50HKD或7美金/笔手续费。"

"申请本票的客户必须已开立香港储蓄卡，非香港储蓄卡客户不可以申请本票。

您只能一张一张申请本票，目前可以开立人民币、港币、美元三个币种的转账本票。本票只能转账，不能提现。"

"如果忘记一网通用户的用户名，请您进入我行主页这里点击右侧的个人银行普通版""，点击""找回账号""-""找回一网通用户名""根据提示操作。

如果是忘记密码，可以按照以上路径，点击“忘记密码”-“一网通”来找回。

一网通用户密码连续输入错误达到5次会被系统锁定，需要24小时后才能解锁。"

"个人版用户密码和查询密码、取款密码的区别：

①、个人版移动证书的登录密码是您在激活UKEY时设置的6--8位数字或字母（字母需区分大小写）的密码；

②、储蓄卡查询密码主要用于业务查询，拨打99995电话银行、登录网上银行普通版或登陆手机银行时输入，只能设为6位阿拉伯数字，不能设为字母/字符；

③、储蓄卡取款密码是您开户时在柜台当场设置的6位数字密码，不能有字母，是在ATM取款、转账、商户消费、缴费、等资金转出时使用的。

【温馨提示：三个密码之间是相对独立的，其中一个密码修改或者锁定了，不影响其他密码的使用。】"

"如果您忘记一网通用户的登录密码，可以进入这里找回。

一网通用户密码连续输入错误达到5次会被系统锁定，需要24小时后才能解锁。"

"请您查看一下“用户名或密码错”这个提示后面的标点符号是句号还是叹号：

①如果是句号，则说明您输入的密码是不正确的，该密码是在做证书启用或者证书恢复时自己设置的，6\_16位的数字和字母组合起来的密码，字母须区分大小写，如果密码连续输入错误达到10次会被锁定，需凌晨系统清算后自动解锁；

②如果是叹号，您当前电脑中没有有效的文件证书，如您之前有证书备份文件，可通过证书恢复来恢复使用。如果没有备份，此情况您可以本人带储蓄卡和身份证到任一银行网点重新申请个人版。【注：目前只能申请移动证书UKEY】"

如果提示您“无效密码，请重新输入#1”，您把个人版登录界面关闭后，重新打开再登录试试。如果不行，您再确认是否使用了软键盘或屏幕键盘输入密码（出于安全考虑个人版不允许使用软键盘输入密码，也不支持远程操作）。如果没有使用，您尝试重启电脑，关闭杀毒软件、防火墙后使用键盘输入密码。

个人版文件证书的有效期是1年、移动证书UKEY有效期为2年。证书到期前的3个月一直到到期后的270天（约9个月）内，在您登录个人版时都会有“证书更新”的提示，更新成功后有效期延续1年（文件）或2年（移动）。若您未在此段时间内及时更新，证书将会过期作废，届时需要您本人持卡、身份证件（移动证书需带UKEY）到我行任意柜台重新申请证书【1、目前只能申请移动证书；2、usbkey只要未损坏可一直使用】。

"登录个人版键盘被锁死，有可能是由于电脑中安装的触摸板扩展驱动与个人版有冲突造成的，您可以进入“控制面板”-“程序和功能”，看一下是否有“ETDWare PS/2”开头的程序，无论后面是什么版本号，直接卸载这个程序然后重启电脑再试。卸载的这个程序是触摸板的扩展驱动，卸载后对电脑没有影响，笔记本的触摸板也完全可以正常使用。如果不清楚具体卸载什么程序，您可以拨打电脑售后服务客服电话咨询。

如果是DELL戴尔笔记本有可能没有ETD的程序，您可以在“添加删除程序”的列表中看一下有没有 APP\_TBM 开头的程序或者 DELL touch pad，如果有这两个程序的话，卸载后重启电脑再试一下电脑是否正常（这两个程序是笔记本多点触摸驱动程序，卸载后不影响鼠标功能）。"

"此种情况有以下三种情况:

（1）遇到此情况请直接退出个人版然后再重新登录试试。如重登陆后仍旧提示，请按以下方式操作：

1：工具-internet选项-常规-删除文件-选择“删除所有脱机内容”；

2：工具-internet选项-连接-局域网设置-去掉所有打勾的服务；

3：工具-internet选项-高级-点击“还原默认设置”（还原高级设置）。

如果您的是IE是7.0以上，请选择工具→internet选项→高级→重置。操作完成后关闭所有浏览器窗口。

（2）如果在登陆或使用时一直提示出现该错误，则是您使用的局域网使用了“动态地址转换”技术，IP地址变换过快。请联系局域网的网络管理员，尽量固定IP地址通讯，或保证在20分钟以上IP地址不变。或者换一种上网方式，再进行操作。（一般公司，酒店，学校或者是小区的局域网、无线上网都可能会出现这个情况。）

（3）网关转换了路由路径，请联系网络管理员或ISP供应商。"

"UKEY需要配合个人版软件使用，如果下载了个人版软件后，UKEY无法识别，您可以按以下方法尝试：

1、检查您的UKEY背面显示的型号与您个人版选择的型号是不是一致的，如果是，您换个USB接口试试，最好接在主机后面的USB接口，多插拔几次试试；

2、您使用鼠标右键单击 “我的电脑”-“管理”-“设备管理器”，从右侧找到“人体学输入设备”这个选项，点开前面的 + ，看一下有几项设备，然后把UK插入到电脑USB接口，看是否有增加两项设备，增加的设备状态是否正常，如果有带黄色问号和叹号的设备，用鼠标右键单击“更新驱动程序”，建议您插入系统光盘，在弹出的驱动程序安装界面，把路径指定到操作系统光盘（并选中“包括子文件夹”），根据系统提示让操作系统自动安装驱动。完成后重启电脑再使用UKEY；

3、您也可以再换一台电脑试试，若还是不行，可能UKEY有问题，您本人带UKEY到我行柜台检测一下是否正常。"

"个人版登录缓慢或未响应的原因可能有两个方面：

1、网络通讯问题，建议您将上网设备（如mode、路由器）断电后，过几分钟重新联网再登录试一下。

2、请点击“开始”菜单-“程序”，看一下有没有“Microsoft鼠标”这个程序，如果有，请打开“Microsoft鼠标”，在弹出界面中选择“按钮”页，把“滚轮按键”下拉框的“即时查看（默认）”选项改为“关闭”。

"

"如果登录个人版时长期停留“正在更新配置文件”的界面，您可以关闭登录窗口，重新打开个人版，手动在“服务器选择”里换“南京服务器”或“深圳服务器”再试（笔记本用户如使用了外接键盘，拔下外接键盘再登录个人版试一下）。

若仍无效，在电脑左下角“开始”---“运行”中输入CMB，打开CMB文件夹后删除PB40\SysProp文件夹下的所有文件，然后再删除PB40\SysData\文件夹下的FILESTOBEDOWNLOADED.TXT 文件，重新登录个人版试试。"

"出现此错误提示时，可以尝试以下操作方法：

1、请先退出个人版，打开IE浏览器，选择“工具”-“internet选项”-“常规”-“删除文件”，选择“删除所有脱机内容”和“删除Cookies”，同时关闭除个人版之外的其他程序，再手动切换南京或深圳服务器重新登录。

2、重启电脑、上网设备（如路由器，mode等），再重新登录个人版。

3、请进入我行主页 在右侧点击“个人银行个人版”。弹出窗口的左边有“登录网上银行个人版”，请通过网页登录个人版试试。

4、如果是公司里上网，请更换一台电脑登录看一下是否正常，若仍有同样提示，说明是动态ip问题导致的。请联系公司IT人员，尽量固定IP地址，或调整IP转换周期在20分钟以上保持不变。"

"如果登录个人版时长期停留“正在更新配置文件”的界面，您可以关闭登录窗口，重新打开个人版，手动在“服务器选择”里换“南京服务器”或“深圳服务器”再试（笔记本用户如使用了外接键盘，拔下外接键盘再登录个人版试一下）。

若仍无效，在电脑左下角“开始”---“运行”中输入CMB，打开CMB文件夹后删除PB40\SysProp文件夹下的所有文件，然后再删除PB40\SysData\文件夹下的FILESTOBEDOWNLOADED.TXT 文件，重新登录个人版试试。"

“输入了错误的用户密码或者选择了错误的登录界面”是指您输入的个人版登录密码不正确。移动证书的登录密码为6-8位，可以纯数字、纯字母或数字字母组合的格式。

通过桌面软件可以正常使用UKEY登录个人版，但是支付的时候提示“未找到或未插好#112、#142”，如果电脑是是win7或vista系统，您可以尝试关闭所有网页，鼠标右键“以管理员身份运行”打开IE浏览器再去支付。

"储蓄卡查询密码用于业务查询，是6位数字，拨打电话银行、登录网上银行普通版或手机银行系统等须输入“查询密码”。如果您还没有设置或忘记查询密码，您可以进入我行主页 点击右侧“个人银行普通版”，在“储蓄卡”登录界面点击“忘记密码”，根据提示输入您的储蓄卡卡号和取款密码重置查询密码。

【温馨提示：查询密码为六位数字的密码，为了账户安全，建议您不要设置成为连续的六个数字或者相同的数字。】"

"储蓄卡查询密码修改（个人版）：

您可以登录个人版选择“账户管理”-“密码管理”-“查询密码修改”根据提示操作。【温馨提示：查询密码为六位数字的密码，为了账户安全，建议您不要设置成为连续的六个数字或者相同的数字】"

修改储蓄卡查询密码，您可以通过普通版、个人版、手机银行（含IPAD银行）渠道来操作。

"2015年9月21日起，储蓄卡通过手机银行(含PAD银行)、普通版、个人版办理的境内本行/跨行转账汇款免收手续费。

【到账时间】

1、普通模式：到账时间取决于对方银行的系统处理情况（周末以及节假日不算工作日，到账时间遇周末或节假日顺延）。

2、快速模式：银行实时提出，到账时间取决于对方银行的系统处理情况，根据以往客户反馈，一般2小时内到账。

3、实时模式：一般实时到账。

4、“次日提出”转账模式，跨行转账在次日0点以普通模式提出，预计1-2个工作日到账。"

"银行同城转账免费。

同行系统内转账，个人账户实时入账，公司账户在账号和户名全部匹配的情况下实时入账，若不完全相符的情况下，代理行会计将在1个工作日内入账或退回。

【温馨提示】

① 使用自助渠道(普通版、手机银行、PAD银行、个人版等)选择次日提出模式，则次日0点提出，提出后实时到账。

② ATM转给非本人银行账户，24小时后到账。"

ATM转账到账时间:① ATM转账给本人银行储蓄卡实时到账。② ATM转账给本行他人(含向本行本人信用卡转账)、跨行本人、跨行他人， 24.5小时到账。【温馨提示】持银行卡在他行ATM机上向本人银行卡转账，也算跨行业务，需24.5小时到账。

"通过储蓄卡金卡/铂金卡网银手机银行转账，可免除转账费用；

银行借记卡用手机银行、网上银行所有境内转汇统统免费、统统免费、统统免费哦。其他渠道暂不减免。"

"储蓄卡使用网银手机银行转账免费。

跨行转账到账时间，【从银行转账到其他银行】个人版、手机银行自动根据收款银行和转账金额选择转账模式，并提示相应的到账时间，无需您手工选择。

“普通”模式: 我行1-2个工作日内提出清算(周末节假日时间顺延)，到账时间取决于对方银行系统处理情况；

“快速”模式:我行实时清算，一般2小时内到账，具体到账时间取决于对方银行系统处理情况；

“实时”模式”（单笔转出金额不能超过5万）:成功转出一般立即到账。"

"汇款免费。

跨行转账到账时间，【从银行转账到其他银行】个人版、手机银行自动根据收款银行和转账金额选择转账模式，并提示相应的到账时间，无需您手工选择。

“普通”模式: 我行1-2个工作日内提出清算(周末节假日时间顺延)，到账时间取决于对方银行系统处理情况；<BR>“快速”模式:我行实时清算，一般2小时内到账，具体到账时间取决于对方银行系统处理情况；

“实时”模式”（单笔转出金额不能超过5万）:成功转出一般立即到账。"

若未能在到期还款日（含3天宽限期）内还清上期账单最低还款额，会收取违约金和利息，且会影响您的个人信用，建议您尽快将款项还入信用卡中。

"若您在到期还款日（含）前未能还清账单最低还款额，我行将计收相应的违约金。违约金按最低还款额未还部分的5%计算，最低收取人民币10元或1美金。

同时，当期所有消费从记账日开始计收利息，日息万分之五。"

"信用卡循环利息收取情况：

1、信用卡账单未按时全额还款，会产生利息：利息是按照账单中的每笔消费进行逐笔计息，一般从刷卡消费第2天到您的该笔交易还上为止，按每天0.05%计算。

2、取现利息：取现不享受免息期，利息从取现当日按每天0.05%计收，按月复利收取。"

"小M每月为您提供3天还款宽限期服务。

例如：最后还款日是每月5日，则最晚在当月8日晚24点之前还款到账即可。不会产生额外费用，也不会影响您的当期还款记录。

该服务无须您主动申请，上期账单未按时还款客户不能享受此项服务哦。"

请点击这里，查询本期账单及最低还款额

"免息期天数计算举例：

若账单日为5日，则最后还款日为23日，在3月5号至4月4日之间的消费会计入4月账单，需要在4月23日前还款；

若在4月5日至5月4号之间消费会计入5月账单，需要在5月23日前还款。

在出账单日当天消费，会计入次月账单，可享受近50天的免息期，最终请以实际账单显示为准（预借现金不享受免息期）。"

"免息期是指在到期还款日（含）之前偿还全部应还款额，刷卡消费（不含取现）可享受免息待遇的时间段（20-50天不等）。

TIPS:账单日当天消费会出在下期账单，若到期还款日之前偿还全部应还款额，账单日当天的消费即可享受最长免息期。"

"若您在到期还款日（含）前未能还清账单最低还款额，我行将计收相应的违约金。违约金按最低还款额未还部分的5%计算，最低收取人民币10元或1美金。

同时，当期所有消费从记账日开始计收利息，日息万分之五。"

"目前我行的账单日期分别是:02、03、05、06、07、08、09、10、12、14、15、16、17、18、19、20、21、22、25，对应的最后还款日是:20、21、23、24、25、26、27、28、01、02、03、04、05、06、07、08、09、10、13。

商务卡的账单日为：5、10、20、25，对应还款日为：23、28、8、13。

个人卡账户中如果有多张卡片，是共用同一个账单和同一个账单日、还款日的。"

"您可登录我行手机银行，点击“账户管理-账户查询-每月账单日”查询。

点击这里立即登录"

"已出账单为当期需要还入的账单金额及明细记录；

未出账单本期暂无需还款，将计入下期账单；

通常账单日当天的消费计入下期账单。

举例说明：若账单日为每月5日，已出账单记录的是上月6日至本月5日（含5日）的所有入账交易，之后的交易归属未出账单。

若信用卡状态正常且有足够可用额度可继续使用，使用后的款项仍是根据账单结算周期计入对应的账单。"

"交易日：指您消费、存取现、转账交易等实际发生的日期；

记账日：记账日为商户跟银行结算的日期（境内一般为交易日的次日，境外以商户实际结算时间为准）。

比如：您6月15日在超市刷卡消费100元；

您看到账单上显示的交易日为6月15日，记账日为6月16日。"

点击这里，查询个人信用卡账单，获取到期还款日

"点击这里，查询未出账单明细

温馨提示：未出账单、预授权、分期未还入金额也会占用信用额度。"

"在入住酒店或租车时，商户可刷卡预扣一定金额作为押金，并在消费完成后再次刷卡实际结算，此类交易一般称为预授权交易。

温馨提醒：

1.目前取消预授权不会收取手续费。

2.预授权有短信通知，预授权完成无短信通知。

3.预授权在正式结算前暂无需还款，实际请以商户结算及最终账单金额为准。"

"预授权的取消一般由商户发起，在结账时直接取消，或传真取消授权资料给收单银行，转至我行进行取消，无需持卡人进行任何处理，一般在一周内解除冻结资金。

如商户未进行任何操作，则需要等待该笔交易自动取消约为三到四周的时间。

温馨提醒：

1.预授权取消后在账单明细上并无显示，但可用额度会恢复冻结金额

2.预授权期间该笔金额仅冻结，无法通过自助渠道查询也无需还款

3.如需要查询预授权明细请致电信用卡背后的服务热线"

"预授权预扣金额会占用信用卡的可用额度，预授权完成或预授权取消成功之后，被占用的可用额度将立即恢复。

如您需要查询预授权的具体情况，可通过身份验证后，选择“我要找小M老师”转接人工服务处理！"

"临时额度有效期是您临时额度的使用时间，一般为30天左右，具体时间以审核为准。

点击这里即可查询或申请延长临时额度的有效期。非常便捷哦！"

"临时额度常见问题：

1.使用和申请不会收取您手续费。

2.每次申请需以实时测评情况为准。

3.超出信用额度使用的款项将全部计算到最低还款额中，请根据账单金额还款。

4.提升成功后会发送短信和Email给您，且立即可以使用。

5.临时额度到期不会发送通知给您，请自行关注以免耽误用卡。

祝您用卡愉快，天天好心情！"

"本次调额失败不用着急，小M先来给您普及下姿势：

1.我行会根据您持卡时间、消费情况、还款记录等因素来测评可调整的最高额度。

2.通过手机银行、银行小M、人工服务等渠道调整额度，审核结果都是一样的。

建议您可再用卡一段时间，多多刷卡，多样化消费，并按时还款后再进行申请。"

"当您的财力有一定改善时，可以提供给我们重新审核额度。

财力证明可以是：

1.您名下房产证复印件+近3个月任意一份水电煤单据复印件。如果是您配偶或子女的房产，需要提供关系证明。

2.自有车辆行驶证复印件；

3.我行近三个月储蓄账户流水单复印件或分支行开立的理财账户资产余额证明原件

请您在资料上写明“固定额度提升”和您的姓名、证件号码及期望额度。

您可传真到##1-38######。

或者邮寄到：#############，邮编：201201。

我们收到您的资料后一般会在5个工作日审核，额度结果出来后会有短信通知您，您近期可以关注一下，祝您调额成功！"

财力证明，如：自有商品房产权证明文件（房产证、购房合同等）、自有车辆证明文件（自有车辆行驶证、银行车贷证明文件）、收入证明文件（银行代发工资记录、所得税扣缴凭证等资料的复印件）、社保/公积金缴交证明文件、学历证明文件等。

"工作证明是指任职单位开立的工作证明原件（写明具体的公司名称、部门、岗位及收入情况，并加盖公司公章或人事章）；或本人工牌、名片等。

工作证明格式以公司为准即可，无强制规定格式。"

2015年9月21日起，我行所有借记卡客户通过手机银行(含PAD银行)、网上银行(含普通版、个人版)办理的境内本行/跨行、同城/异地转账汇款以及本人名下账户间外币互转均免收手续费，其他渠道转汇业务费用暂不减免。

"跨行转账汇款涉及转出行提交，人行系统清算，和收款银行处理入账这3个步骤（温馨提示：周末、法定节假日不是工作日，到账时间会受到影响）。除去法定节假日跟周末，如果是通过我行转出，我行目前提供的不同转账模式，到账时间都不相同，您可进入请点击这里了解详细到账时间。

如果是从其他银行转账到我行，具体到账时间由转出银行决定，您可与对方银行联系核实。款项到我行后，若账号、户名和开户行等信息与系统完全匹配，可实时入账；若不完全相符，代理行会计将在1个工作日内入账或退回。"

"转账汇款失败一般有以下几种原因：

①转出账户活期余额不足，您先确认是否选择了正确的卡片；

②转出账户未开通转账汇款功能，可以重新确认是否开通了功能；

③转账备注栏输入了非法字符，如果有非法字符请删除；

④输入了错误的转账密码，您先确认一下转出账户的取款密码是否正确；

⑤节假日期间人行系统关闭，建议节后操作；

⑥如您指转账资金被退回，请您选择“转账汇款记录查询”，在“备注”栏查看退票原因。

【温馨提示】：如果以上提示无法解决，您也可以向小M提供相关错误代码或报错信息，以便尽快匹配您的问题。"

"ATM转账功能的开通与关闭渠道：

方式一：本人持有效身份证件、储蓄卡至全行任意网点柜台申请开通或关闭，不可代办。（电子储蓄卡无需提供卡片凭证）

方式二：通过柜台关联到个人版的储蓄卡可自行通过个人版进行功能开通或关闭（登录个人版：功能申请---自助设备转账开通/关闭）。

方式三：客户本人携带有效身份证件、储蓄卡通过可视柜台（人工）渠道开通或关闭。"

"ATM跨行转账的规则：

1、ATM跨行转账目前仅支持人民币交易；

2、我行对每卡每日转账交易笔数不做限制，但对每卡每日的累计转账金额进行控制，而且将本行、跨行的ATM自助转账合并控制（可自行设置不高于人民币5万元的个性化单日转账限额）。我行卡可以正常接收他行通过银联ATM跨行转账的款项入账（含本异地）。

3、不支持8位储蓄卡办理ATM跨行转账业务。"

转出资金到同城账户的是转账，转到异地账户的是汇款。

自助协议转账开通后只能向协议中签署的账户转账汇款，即只能转账汇款给指定账户，每天转账限额为5000元；而转账汇款功能开通后可向任意同行/他行账户转汇，每天最高限额20万元。（20万元以内可以自行设置限额）

“转账汇款”是指向银行账户转出资金的功能，而网上支付是用于网上购物充值的。这是完全不同的两种功能，两种功能都需要开通才能使用的。

2015年9月21日起，我行所有借记卡客户通过手机银行(含PAD银行)、网上银行(含普通版、个人版)办理的境内本行/跨行、同城/异地转账汇款均免收手续费，其他渠道转汇业务费用暂不减免。

"我行推出的储蓄卡转账计划，是我行向个人版和手机银行客户提供的预约转账功能（个人版版本要求MG6.0.5.3（含）以上），普通版暂不支持。

转账计划包括“指定日期转账”和“周期转账”两种方式，实现按指定日期或周期从储蓄卡向指定账户（含我行或他行）自动转账，提高您的资金使用效率，充分满足您转账的个性化需求。"

"个人版转账计划功能申请流程：

若是个人版6.0版，请您点击横排菜单“转账汇款”-“转账计划”(若是个人版7.0版，请您点击储蓄卡”-“自助转账”-“转账计划”)，通过打开的界面请点击“申请”按钮，然后根据提示即可开通转账计划功能。"

ATM信用卡转账等同于预借现金，在指定城市指定银行ATM机可将资金转入任一银行的银联卡中（不限本人名下），转账的额度限制、手续费和利息的收取与预借现金一致。

"使用网上银行预借现金，可将信用卡资金（限人民币）实时转入本人名下借记卡，借记卡和信用卡开户行证件须一致，收费视同信用卡预借现金。

您可电脑登录信用卡网上银行，并点击“分期理财”-“预借现金”办理网上预借现金。"

"预借现金是信用卡基本功能之一，该功能为持卡人提供小额现金借款。包括取现和透支转账两种方式办理预借现金。

取现：通过ATM机或提供现金服务的机构提取所需现金；

透支转账：通过银行小MAPP、手机银行APP（含Pad银行）、网上银行、IVR，将款项实时转至您本人名下的本行或其它银行借记卡。"

"银联借记卡在境外（包括港澳台）ATM取款的手续费（不管是什么账户均需正常收取手续费，无优惠）：

1、按交易金额的0.5％，单笔最低10元人民币收取；

2、在部分国家（如日本、美国）的部分ATM机构取款时，除了正常取款手续费外，当地受理机构可能会向持卡人收取额外手续费。您可从以下途径了解境外受理机构的额外收费情况：

（1）境外受理机构有可能在取款的设备旁张贴收费说明；

（2）在取款操作时，设备会提示您完成此项交易可能会产生的费用，需要您确认以后，该笔交易才能完成。"

银联借记卡境外POS刷卡消费不收手续费。

国际借记卡在境外进行POS刷卡消费只有币种兑换的汇率，不收手续费。但如果是在非美元地区使用VISA或MasterCard消费，会产生1.5%左右的货币兑换费。

储蓄卡在银行ATM取款，无论同城还是异地，均不收费。

"现金分期主要收手续费，其费率为：3期0.95%、6期0.80%、10期0.75%、12期0.75%、18期0.75%、24期0.75%，每期现金分期本金及对应手续费全额计入当期账单最低还款额。

温馨提醒：办理现金分期业务不收取预借现金手续费和预借现金利息。"

银行信用卡普卡额度是3千至1万元，金卡额度是1万至5万元，客户申请信用卡的固定额度是根据其递交的资料综合评定的，以最终审核结果为准的。（同一账户名下多张信用卡共享同一额度）

信用卡寄出需要1~2周的时效，随卡寄送说明会告知您卡片额度情况，请您耐心等待！

"信用卡审核通过后，2个工作日内为您制卡，按账单地址免费为您寄送。收到寄卡短信后，您可随时点击这里立即查询

1、挂号信寄送时效一般为15天。

2、如风达寄送时效一般为4-7天。

3、挂号约投寄送时效一般为3-5天。"

通过我行行内还款至我行信用卡，信用卡可用额度立即恢复，即还款成功，但还款记录一般2个工作日显示在未出账单里。跨行还款到我行信用卡，取决于转出银行转出所走的清算系统，一般有一定的到账时间

"目前我行的账单日期分别是:03、05、06、07、08、09、10、12、14、15、16、17、18、19、20、22、25，对应的最后还款日是:21、23、24、25、26、27、28、01、02、03、04、05、06、07、08、10、13。

商务卡的账单日为：5、10、20、25，对应还款日为：23、28、8、13。

个人账户中如果有多张卡片共用一个账单和账单日。"

"我行预借现金业务包含取现及透支转账。

1、ATM渠道取现单笔限额以您使用的ATM机为准。

2、银行小M、手机银行、网银渠道，以页面展示情况为准。"

"信用卡预借现金会收取手续费和利息：

1.手续费：境内按每笔1%计算，最低收取\_10/笔；境外(含港、澳、台)按每笔3%计算，最低收取\_30/笔或$3/笔（运通白金、黑金卡境外最低每笔$5）；

2.利息：取现不享受免息还款，由交易日起，按日利率万分之五计收利息，直至清偿日止，按月计收复利。

小M提醒您：

1.取出信用卡中多存款项仅收取手续费；

2.仅开通预借现金功能不收费，同时取现不分同城异地，不收取跨行手续费"

"亲，取现失败不要急！小M也不想啊，检查看看是否存在以下问题：

1.未开通预借现金功能;

2.交易密码错误，请您重置交易密码;

3.取现额度不足;

4.超出取现限额；

5.设备故障或网络不支持，如VISA信用卡无法在仅JCB标识的ATM机上取现。

6.设置了卡片限额。"

"我行预借现金业务包含取现及透支转账。

1、ATM渠道取现单笔限额以您使用的ATM机为准。

2、银行小M、手机银行、网银渠道，以页面展示情况为准。"

您无需携带储蓄卡，只需登录微信银行办理取款预约，凭短信授权即可在有效期内（五分钟内）通过我行任意自助设备（ATM/CRS）进行无卡取款，享受安全便捷的服务。登录微信银行点击“无卡取款”即可预约【微信预约需先绑定储蓄卡，储蓄卡不能透支】。

这个提示表示您在我行还没有设置个人手机号码（M2）。如果您是在办理无卡取款预约或限额查询时出现这个提示，您需要设置之后才可以使用无卡取款功能。

“无卡取款”目前同城或异地办理均不收取费用。

"储蓄卡无卡取款办理流程（不支持其他银行的ATM机器）：

1、登录我行微信，点击菜单“无卡取款”，按系统提示进行预约【微信预约需先绑定储蓄卡，卡片过期无法使用该功能】；

2、预约成功后系统发送6位数字短信授权码至您的关联手机；

3、您可以于有效期内（五分钟内）前往银行任意ATM/CRS（循环机）完成取款（取款时依次输入手机号、授权码、取款金额、取款密码）

【温馨提示：无卡取款仅限人民币取款，外币取款必须持卡至网点柜台办理】"

如您预约后需要撤销该笔无卡取款预约，您可以使用我行微信银行，点击“无卡取款”，待系统提示预约情况后，回复撤销即可。

"【储蓄卡无卡取款功能开通】：无卡取款功能默认开通；如关闭后需重新开通，则需您本人携带有效证件和储蓄卡前往柜台办理。

【储蓄卡无卡取款功能关闭】：您可登录手机银行（目前只有iphone版、android版支持），“特色业务---无卡取款”关闭该功能；或者拔打91115，选2人工服务--1个人银行--选5一般个人业务进入人工办理功能关闭。"

"1.信用卡是先消费后还款的支付方式

2.无需存款，避免您携带大量现金

3.存款无利息，不建议您存款

4.按时全额还款可享消费免息

5.信用卡可以累积专属积分

小M温馨提醒您：

\* 银联单币卡适合在境内及已经开通银联POS的商户使用

\* 国际全币种卡适合在境外使用，境内无法使用

请在出国前请看清所持卡的信用卡标识。"

"1.信用卡是先消费后还款的支付方式

2.无需存款，避免您携带大量现金

3.存款无利息，不建议您存款

4.按时全额还款可享消费免息

5.信用卡可以累积专属积分

小M温馨提醒您：

\* 银联单币卡适合在境内及已经开通银联POS的商户使用

\* 国际全币种卡适合在境外使用，境内无法使用

请在出国前请看清所持卡的信用卡标识。"

"交易密码适用于预借现金（取现）和刷卡验密功能。

小M提醒您：

1.刷卡验密功能：一旦开通，您在境内外银联POS机上消费时，需输入交易密码，境外仅凭签名的POS机除外；

2.您名下不同的信用卡，需要分别独立设置交易密码；

3.银行小M客户端的所有支付环节，使用的是银行小M专属支付密码。"

查询密码是您用于网上银行登陆、积分兑换、网上支付、拨打客服热线，信用卡商城购买商品等用途下使用的信用卡验证密码。

"附属卡查询密码设置：

附属卡持卡人需亲自拨打XXXX客服热线，转接人工处理。

附属卡交易密码设置：

1.拨打XX客服热线，验证身份后，按X，选择对应密码项目修改。

2.请主卡人登录手机银行，并点击“卡片管理-交易密码管理”，为附属卡人修改交易密码。

小M提醒您：附属卡的银行小M登录密码、手势密码、支付密码均可自行独立设置。"

信用卡挂失费：\_XX元/卡，费用会直接出在下期账单中

"1、信用卡一旦挂失操作，立即生效，无法撤销。

2、挂失后补发的新卡卡种不变，卡号及卡片背面三位数字会变更；新卡需重新开通；账务、额度、积分自动转入新卡；新旧卡都可接收还款。

3、若挂失时间距卡片到期半年之内，挂失后补发的新卡有效期自动延长5年。

4、挂失后需2个工作日制作新卡，寄往您的账单地址。点击查询新卡寄送情况

如您挂失后需要重新补卡或是进一步处理，请您拨打客服热线XXXX转客服专员处理。"

信用卡丢失或失窃后，挂失前48小时内发生的被冒用损失，持卡人可向我行申请补偿。（凭密码交易以及商务卡中的采购卡除

"VISA：$xx/卡，金卡及金卡以上级别卡片免费；

MasterCard：$xx/卡，金卡及金卡以上级别卡片免费；

美国运通卡（绿卡、金卡）：$xx/卡。

费用将列于次月账单中。"

"1、登录iCloud.com，在“设置”里停用该设备的信用卡支付；

2、登录iCloud.com，使用“查找我的iPhone”功能将iPhone设为“丢失模式”或者直接抹掉设备；

3、登录最新版银行小M，进入“卡金融--Apple Pay”，即可立即暂停Apple Pay设备账号。"

Apple Pay交易与我行信用卡积分累计规则一致。

"若您在境外遗失信用卡且需继续用卡时，挂失后可申请紧急替代卡。

小M提醒您：

1、小M信用卡、大M信用卡不设紧急替代卡服务；

2、持卡人需提供在48小时内可联系的电话和地址；

3、紧急替代卡仅限本人领取，需出示身份证明文件；

4、紧急替代卡制作及配送时效不可控；

5、紧急替代卡有效期为2个月，仅用于一般刷卡消费（无取现功能），消费不累积积分。"

"我行信用卡无需开通任何功能，便可直接在境外刷卡。您可根据信用卡上的卡组织标识（如：银联、VISA、MASTERCARD、JCB、美国运通）选择对应的刷卡线路进行消费。

温馨提示：若您在境外消费为非美金，则会产生货币兑换的手续费，小M推荐您使用我行全币种卡，全球货币0兑换费，更适合跨境消费哦！"

"1、在非美元国家或地区通过VISA、MASTERCARD、JCB、美国运通线路消费，则需收取1.5%汇兑手续费（运通黑金卡和运通白金卡按2%收取）；

2、在境外刷银联线路或消费金额为美元，则不产生汇兑手续费。

"

"我行全币种小M信用卡，无论您在何时、何地、使用何种外币，持该卡消费或者取现将免收1.5%货币兑换手续费，让您的消费更加得心应手。可享有：

\* 免收年费；

\* 额度3000-50000元人民币，具体以审核结果为准。

\* 累积银行永久积分，消费在转换成人民币入账后，按每20元人民币累计1分。

温馨提醒：此卡不支持境内银联线路交易，且不支持银联渠道还款（包含银联固话终端、柜面通、信付通拉卡拉、银联ATM转账等）。"

临时额度是银行授予您临时使用的额度，在一定时间内有效，超过期限自动失效。当您需要时可随时向我行申请，我行会根据您的用卡情况综合测评，申请成功后立即生效。

额度提高需我行审核。您可用卡一段时间尝试申请，我行也会不定期为用卡记录良好的持卡人主动提升固定额度。固定额度申请调整如审核通过，3天内新额度生效。商务卡提升固定额度需由公司申请。

"1.固定额度申请调整如审核通过，3天内新额度生效；若提示转审核部门或补充财力证明申请，需5个工作日审核时间。

2.临时额度申请成功即时生效。

额度调整生效后会以手机短信通知您。祝您申请成功！"

"固定额度：银行授予可以循环使用的最高限额，此额度用完后，无法超额消费。

临时额度：有紧急开销需继续用卡时，可申请提高的短期内的额度。"

"账单金额与您自己计算的不同，可能存在以下原因：

1、上期账单日后的还款会记录在本期账单中，但实际已经抵扣了上期账单，本期账单就不要重复计算喽！

2、账单中怎么会有“增值服务使用费”5元？亲，之前是否订购了小M家的“百宝箱”保障服务？

3、一直没有消费，莫名收到有100元/300元的账单短信。

点击这里，查询账单明细看看是不是产生了年费呢？

4、如果账单金额是负数，表示您本期账单无需还款，而是有多存的款。

若您仍无法确认，需进一步处理，请您致电客服热线XXXX，身份验证后按“X”转客服专员处理。"

"普卡\_100/年,附属卡\_50/年；

金卡\_300/年,附属卡\_150/年；

首年免年费，单卡任意消费满6次（不限金额和交易形式），可免该卡次年年费，以此类推。

小M提醒您：

1、以上收费标准不含高端卡、商务卡及个别特殊信用卡，如需查询此类卡片年费，请输入您所持有的卡片名称，如经典版白金卡年费""查询；

2、减免年费的规则只统计消费的次数，不限交易的金额和交易形式。"

"绝大多数的信用卡未开通都不收取年费。

个别产品(如白金卡、无限卡等)由于涉及特殊功能等原因，需收取一定的费用，该收费情况也会在申请合约中详细告知"

"我行管理的个人积分可以合并累计一起使用，积分按单笔消费计算，人民币每20元或美金每2美金积一分。消费金额所产生的积分在入账日的次日生效。

温馨提醒：

1.积分不能转让及与他人合并。

2.主卡及附属卡积分合并计算。

3.部分交易不累计积分，请回复“不予累积积分类型”查看详情"

"1、航空类联名信用卡单笔消费每18元人民币/2美元积1个消费里程，不予计算积分的消费和费用也无法计算消费里程。

2、附属卡的消费里程累积至主卡人的会员号，附属卡不单独累积。

3、消费里程有效期以合作方公布为准。如需查询消费里程数量及兑换，须在合作方网站等渠道操作。"

飞行里程：指持卡人乘坐指定航班或在航空公司特约商户消费，由各航空公司根据自身的累积规则，单独向客户航空会员号账户赠送的奖励里程。该里程通过合作方累计，直接进入客户会员账号，里程兑换细则只能通过各航空公司查询。

"1、航空类联名信用卡单笔消费每18元人民币/\*美元积1个消费里程，不予计算积分的消费和费用也无法计算消费里程。

2、附属卡的消费里程累积至主卡人的会员号，附属卡不单独累积。

3、消费里程有效期以合作方公布为准。如需查询消费里程数量及兑换，须在合作方网站等渠道操作。"

"城市卡刷卡消费或预借现金，可累积我行信用卡积分。该卡积分有效期三年，每单笔消费人民币20元或美元2元，累计1分，再额外赠送50%的积分（积分值取整数），不累积我行积分的商户除外。

自2017年3月1日起，城市主题卡享有每自然月首笔取现交易免手续费但该交易不累积积分"

"小M汽车信用卡是我行针对有车一族度身定制的万事达金卡套卡，包括标准大卡和异形小卡两张。大卡和小卡额度共享。

\* 首年免年费，刷卡6次免次年年费

\* 在标准卡积分累积规则基础上，再额外赠送50%的积分，积分三年有效

\* 额度最高\_50000，具体以审核结果为准

\* 指定合作加油点加油或充值，还可享有平日为3%，周五更高达5%！每户每月最高可获得30元的加油反馈金！"

"1、首次办卡所核发的额度主要依据您的工作稳定性、收入情况、申请时所提供的财力证明等因素进行综合评定，一般情况下金卡额度最高\_5万元，普卡额度最高\_1万元，您可在持卡使用一段时间并保持良好的使用记录后申请提高额度。

2、主卡人名下的所有信用卡（含附属卡）共享同一固定额度，办多张卡信用额度不会累加（白金分期卡和商务卡除外）。"

"我行个人信用卡账户所有卡片（含附属卡）共享同一额度，办多张信用卡额度不会累加。

例如：假设您的信用额度共\_10000，您的名下有2张信用卡，若其中一张卡用掉额度\_8000，另一张卡可用额度就剩下\_2000。

温馨提醒：白金分期卡和商务卡除外，账户额度可单独使用。

"

"1、我行个人信用卡账户所有卡片(含名下附属卡)的消费是出同一个账单(白金分期卡除外)，还款时还入任意一张卡即可；

2、旧卡卡号也可以接收还款；

3、商务卡和个人卡账户需要分别还款。

"

"我行会根据持卡时间、消费情况、还款记录等因素来测评持卡人可调整的最高额度。

建议用卡一段时间，多多刷卡，多样化消费，并按时还款后再进行申请。

温馨提示：

通过手机银行、银行小M以及电话客服等渠道申请额度调整，审核结果皆一致。"

"☆点击申请提高额度☆

预祝您申请成功！

温馨提示：

1.您用卡一段时间即可免费申请提升额度，我行也会不定期为用卡记录良好的持卡人主动提升。

2.您通过手机银行、银行小M以及人工服务等渠道申请额度调整，审核结果是一致的。"

"我行会根据您所填写的资料安排相应的办卡服务。小M祝您办卡成功！

首次办卡，点击这里预约

温馨提示：

1、信用卡不分本地或异地，上门办卡地址须填写公司地址。

2、若您所在地区无上门服务，您可携带申请资料前往当地任意银行网点申请办理。

如您已持有我行信用卡，想再加办卡片的话，推荐您点击缤纷卡片进行在线申请，无需再提交资料。"

"首次申请我行信用卡，会经历以下几个步骤：

1、手机预约上门办卡，若预约申请通过，会有专人联系并上门办卡；

2、收到资料进行审核期间，您可随时在微信中查询申请进度；

3、审核通过后我行会按照您的账单地址为您寄送新卡。

如果您已持有我行卡片需加办卡，可回复“加办二卡”申请。"

若您在账单日当天消费，会出在下期账单，账单日当天的刷卡消费可享受最长免息期。

"以下情况会导致可用额度减少：

1、消费都会占用额度，若近期有酒店、租车等押金一类的消费，也会占用额度；

2、若近期有办理过分期，分期出账手续费会占用额度；

3、临时额度到期失效后，可用额度会减少；

4、若未能按时全额还款，出账单后产生的费用也会占用额度。

还款后，可用额度将会随之还多少恢复多少。"

若未能在到期还款日（含X天宽限期）内还清上期账单最低还款额，会收取违约金和利息，且会影响您的个人信用，建议您尽快将款项还入信用卡中。

若未能在到期还款日（含X天宽限期）内还清上期账单最低还款额，会收取违约金和利息，且会影响您的个人信用，建议您尽快将款项还入信用卡中。

若您按时缴款后当期账单尚有10元（或1美金）及以下金额未还时，当期账单不会额外计收利息和违约金，不影响个人信用，该服务无须主动申请。

"循环信用是信用卡还款的一种弹性理财方式。

您在账单到期还款日前还清账单上所列的最低还款额，即算正常还款，而我行将于次期账单上收取循环利息，但是不会影响到您的个人信用。"

"最低还款额=10%(刷卡金额+取现金额)+100%（当期分期金额+上期最低还款额未还金额+超额使用款项+费用利息）。

费用包括违约金、快递费、挂失费等类型。"

"账单日：是指每月为您出账单的日期；

到期还款日：是指您每月应该偿还账单的最后日期；

小M提醒您：到期还款日之前也可以还款哦，最晚于还款日当天24点之前还至信用卡中即可。"

"交易日：指您消费、存取现、转账交易等实际发生的日期；

记账日：记账日为商户跟银行结算的日期（境内一般为交易日的次日，境外以商户实际结算时间为准）。

比如：您6月15日在超市刷卡消费100元；

您看到账单上显示的交易日为6月15日，记账日为6月16日。"

"办理账单分期和还最低还款额是两种延长还款期限的方式，您可以根据自身的需求进行选择：

1.账单分期是一种事先约定还款期限、费用的还款方式，期限固定，所以手续费金额可以明确；

2.还最低还款额是一种形式更为自由的还款方式，期限不定，您可以自行控制使用时间，所以按日计息。按时还最低还款额不会影响您的信用。点击这里，体验最低还款方式

温馨提醒：办理账单分期后如果没有全额还款，一样收取利息噢。"

"已出账单分期期数最短2期，最长36期；未出账单分期期数最短2期，最长12期；一期为一个月。

账单分期手续费计入分期还款的每月账单中，每期手续费=分期总金额×每期手续费费率。

2期费率1.0%/期；3期费率0.9%/期；6期费率0.75%/期；10期费率0.7%/期；12期费率0.66%/期；18期、24期和36期费率均为0.68%/期"

"以下交易无法申请账单分期：

1、预借现金（含透支转账）、已分期款项、房地产交易、预授权以及我行规定的其他交易；

2、各项费用：如年费、利息、违约金及其他信用卡收费"

"1、申请人须持有我行信用卡个人卡主卡、用卡记录良好且当前还款无逾期。

2、仅持有商务卡、公务卡、采购卡、ANA卡、校园卡或附属卡的客户暂无法申请账单分期。

3、分期申请是否通过，以系统测评结果为准。"

"账单分期办理时间：

未出账单的交易：交易发生当日至该交易对应账单的账单日19:30之间申请分期。

已出账单：账单日次日至到期还款日之间申请分期，账户设置了自动还款的客户，申请时间为账单日次日至到期还款日17：00。"

已出账单或未出账单分期申请后，一般实时发送短信通知，若是预约分期申请，成功生成订单当日发送短信。申请成功2日后请通过可以查询分期订单

"申请账单分期的最高金额：以实际测评结果为准。

申请账单分期的最低金额：人民币不低于\_300、美元不低于$100。

办理时效内可多次申请，累计分期的总金额不大于最大可分期金额，以系统测评结果为准。"

账单分期还款便于您灵活管理资金，减轻还款压力。分期一旦申请无法变更哦！如您需要取消分期或提前还款，需申请分期结清，未出账的分期本金和手续费需一次性还清，提前结清无法撤销，建议您优先保留分期。

"1、银行信用卡没有地域限制，境内刷卡消费没有手续费，商户支持我行信用卡支付即可（排除全币种国际信用卡）；

2、预借现金无本行他行、本地异地的区别，收费标准一致；

3、通过银行柜台或自动存款机为银行信用卡还款免手续费。

温馨提示：目前国内刷卡机一般使用银联线路，故建议使用有“银联”标识的信用卡消费。"

我是智能小M

全球性的、有网络的地方就有小M哦

"1.信用卡是先消费后还款的支付方式

2.无需存款，避免您携带大量现金

3.存款无利息，不建议您存款

4.按时全额还款可享消费免息

5.信用卡可以累积专属积分

小M温馨提醒您：

\* 银联单币卡适合在境内及已经开通银联POS的商户使用

\* 国际全币种卡适合在境外使用，境内无法使用

请在出国前请看清所持卡的信用卡标识。"

"1、银行信用卡没有地域限制，境内刷卡消费没有手续费，商户支持我行信用卡支付即可（排除全币种国际信用卡）；

2、预借现金无本行他行、本地异地的区别，收费标准一致；

3、通过银行柜台或自动存款机为银行信用卡还款免手续费。

温馨提示：目前国内刷卡机一般使用银联线路，故建议使用有“银联”标识的信用卡消费。"

"1.信用额度是供您使用的总额度，由固定额度和临时额度组成。

2.可用额度是指您的信用卡还没有被使用的额度，会随着您的消费而减少，随您的还款而相应恢复。"

"备用金是为符合条件的持卡人，提供分期偿还的消费信贷业务。

1、申请成功后资金从备用金账户实时转入本人信用卡，偿还个人卡账单（除白金分期卡、商务卡）的人民币欠款，同时会生成备用金账户，持卡人分期偿还备用金账单即可。

2、未使用的消费备用金会冲抵新增交易，但无法通过溢缴款领回方式提现。"

"若您在到期还款日（含）前未能还清账单最低还款额，我行将计收相应的违约金。违约金按最低还款额未还部分的5%计算，最低收取人民币10元或1美金。

同时，当期所有消费从记账日开始计收利息，日息万分之五。"

"循环信用是信用卡还款的一种弹性理财方式。

您在账单到期还款日前还清账单上所列的最低还款额，即算正常还款，而我行将于次期账单上收取循环利息，但是不会影响到您的个人信用。"

"不论是在国外旅行，在餐厅用餐，在商店购物还是处理日常支付事宜，银行标准信用卡都是您理想的支付方式。银行银行标准芯片信用卡发行银联单币、VISA双币及MasterCard双币三个币种信用卡。

1.卡片分金卡和普卡两个等级；

2.首年免年费，刷卡6次免次年年费，以此类推；

3.积分永久有效；

4.额度最高\_50000，具体额度以审核结果为准；

5.卡片有效期为五年。"

"小M猜不透你遇到什么状况需要解冻/解锁，或许以下内容可能会帮到你：

1.“一键锁卡”服务提供了个性化锁卡设置，可以看看哪些功能需要解锁哈！

2.密码被锁定，别等了，去“重设密码”呗！

3.欠款逾期停卡，建议尽快还款，卡片是否能恢复，要结合逾期的情况判断喽！

4.取消预授权问题，建议联系商家解决吧！

其他卡片解锁问题，小M也需要进一步确认，建议致电XXXX按X转接人工咨询，谢谢！"

"1、欠款逾期未还会影响卡片使用，建议尽快还入。

2、还款入账一般需要2天的时间。

3、卡片是否能恢复，要结合逾期的情况判断，您可致电XXXX按X转接人工咨询。

温馨提示：其他停卡情况，小M也需要进一步确认，建议致电客服热线转接人工咨询，谢谢！"

"当您收到莫名交易提醒时，当您注册的第三方公司数据泄漏时，当您睡觉顾虑卡片安全时怎么办？不用担心，小M为你送上“一键锁卡”服务。

轻轻一键，就可依据您的消费习惯对支付方式、支付时间段、境内外支付进行个性锁定设置，快来试试吧！通过最新版银行小M-“卡金融”-“卡片管理”进入。

温馨提示：

1、 仅主卡人可办理此功能

2、 部分代扣类交易，以及国际组织允许的境外交易等不受本功能影响。

3、 他行卡暂不提供该功能

4、 已锁卡状态下将按钮向左滑动解除锁卡"

" 主人，请不要抛弃我。。。有什么不妥我改就是了

其实我还有很多优点您不妨一试

若您坚持我只有挥泪告诉你：找小M的老师帮您注销

"

"1、当卡片因毁损、断裂、签字模糊及磁条消磁等状态而无法使用时，请选择损毁补卡

2、当卡片遗失、被窃或遭他人占有时，请不要犹豫，应立即选择挂失补卡"

若您的信用卡因毁损、断裂、签字模糊及磁条消磁等状况而无法使用，可以点击这里，损毁补发新卡

"信用卡毁补费：\_15元/张，费用会计入下期账单。

点击这里，立刻补卡

小M提醒您：我行会为您用如风达快递免费寄送新卡，若选择EMS快递，额外收取\_20/封快递费，费用会计入下期账单。"

"1、银行个人信用卡账户所有卡片(含名下附属卡)的消费是出同一个账单(白金分期卡除外)，还款时还入任意一张卡即可；

2、旧卡卡号也可以接收还款；

3、商务卡和个人卡账户需要分别还款。"

您好！智能小M很高兴为您服务，请问有什么银行相关的问题可以帮到您？

储蓄卡是借记卡，即储蓄卡，先存款后消费；信用卡是贷记卡，可透支，先消费后还款。

"储蓄卡(含IC卡，小MM卡，国际借记卡等)属于多币种账户，可以开立外币子账户。目前我行已开通的币种有：人民币、美元、港币、欧元

、英镑、澳大利亚元、日元、加拿大元、瑞士法郎、新加坡元、新西兰元。

除上述币种外的其他外币暂时还未开办。

温馨提示：外币现钞业务开办的币种以各分行实际情况为准。"

目前我行开通的外币币种有：美元、日元、港币、欧元、英镑、澳大利亚元、瑞士法郎、加拿大元及新加坡元。

"查询可用的年度结售汇额度：

请您登陆网上银行普通版/个人版，点击横排菜单“外汇管理”-“外汇结汇/购汇”，然后点击“操作”下面蓝色的字“结汇”/“购汇”后，弹出的界面上有一个“查询额度”，点击“查询额度"

"境外个人超过年度5万美金的结汇总额，需提供本人有效身份证件和相应证明材料到我行柜台办理（若委托他人代办，请提供委托人和受托人双方有效身份证件、委托人的授权书及相应证明材料办理）。

请参考以下信息并根据您的实际情况提供相应的证明材料：

①、房租类支出结汇：房屋管理部门的房屋租赁合同、发票或支付通知；

②、生活消费类支出结汇：合同或发票；

③、就医、学习支出结汇：境内医院或学校的收费证明；

④、其他：相关证明及支付凭证。

【温馨提示：由于证明材料由网点审核，建议办理前与经办行确认，是否还需要提供其他证明材料。】"

"境内居民若超过年度总额结汇，针对用于结汇的外汇性质不属于贸易及经营投资性外汇的，请您提供本人有效身份证件和相应证明材料到我行柜台办理（若委托他人代办，请您提供委托人和受托人双方有效身份证件、委托人的授权书及相应证明材料办理）。请您参考以下信息并根据您的实际情况提供相应的证明材料：

1、捐赠款：经公证的捐赠协议或合同。捐赠须符合国家规定。

2、赡家款：直系亲属关系证明或经公证的赡养关系证明，境外给付人相关收入证明，如银行存款证明、个人收入纳税凭证等。

3、遗产继承收入：遗产继承法律文书或公证书。

4、保险外汇收入：保险合同及保险经营机构的付款证明。投保外汇保险须符合国家规定。

5、专有权利使用和特许收入：付款证明，协议或合同。

6、法律、会计咨询和公共关系服务收入：付款证明、协议或合同。

7、职工报酬：雇佣合同，收入证明。

8、境外投资收益：境外投资外汇登记证明文件，利润分配决议或红利支付书或其他收益证明。

9、其他：相关证明及支付凭证

【温馨提示：①、由于证明材料由网点进行审核，建议在办理前与经办网点联系确认，是否还需要提供其他证明材料；②、超额度结汇，每次申请，都需提供相关证明。】"

"境外个人超过年度5万美金的结汇总额，需提供本人有效身份证件和相应证明材料到我行柜台办理（若委托他人代办，请提供委托人和受托人双方有效身份证件、委托人的授权书及相应证明材料办理）。

请参考以下信息并根据您的实际情况提供相应的证明材料：

①、房租类支出结汇：房屋管理部门的房屋租赁合同、发票或支付通知；

②、生活消费类支出结汇：合同或发票；

③、就医、学习支出结汇：境内医院或学校的收费证明；

④、其他：相关证明及支付凭证。

【温馨提示：由于证明材料由网点审核，建议办理前与经办行确认，是否还需要提供其他证明材料。】"

"若境内居民超过年度总额购汇，针对购汇后的外汇性质不属于贸易及经营投资性外汇的，请提供本人有效身份证件和相应证明材料到我

行柜台办理（若委托他人代办，请提供委托人和受托人双方有效身份证件、委托人的授权书及相应证明材料办理）。请根据个人实际情

况提供相应的证明材料，可参考：

①、自费出境学习学费或生活费购汇：本人因私护照及有效签证（或签注），境外学校录取通知书（购买第二学年或学期以后的学费或

生活费无需提供），境外学校相应年度或学期学费证明或生活费用证明。

②、自费出境学习保证金购汇：本人因私护照，境外学校录取通知书，境外学校学费证明或（和）生活费证明。

③、境外就医购汇：本人因私护照及有效签证（或签注），境内医院出具的证明附医生意见以及境外医院出具的费用证明。

④、境外培训购汇：本人因私护照及有效签证（或签注），境外培训费用证明。

⑤、缴纳境外国际组织会费购汇：国际组织缴费通知，

⑥.境外咨询购汇：合同或协议，发票或支付通知。

⑦、境外邮购购汇：广告或定单等收费凭证。

⑧、直系亲属救助购汇：直系亲属证明，救助的相关证明材料。

⑨、其他：相关证明及支付凭证。

【温馨提示：由于证明材料由网点审核，建议办理之前与经办行先确认，是否还需提供其他证明材料。】"

自助结售汇提示“FK20074-输入金额有误”：您在结售汇时（特别是币种是日元），最低金额不能小于1日元，调高金额即可。【如果结售汇金额是在小数点后3位，则会提示“请输入格式正确的购/结汇金额】

自助结售汇提示“FK11034-客户证件找不到”：表示您是财富账户客户，且财富账户与储蓄卡的证件不一致。

如果您操作结售汇时系统有“FK30082客户国别有误”提示，一般是您的开户证件和您的国别不相符，您可以拨打99095选择“2”人工服务-“1”个人银行业务-“8”出国金融及外汇业务，进入人工核实。如果需要修改，请您提供您的有效身份证件和储蓄卡到网点办理维护。

"开户证件为身份证（不包括临时身份证）的境内居民以及开户证件为外国护照、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证的

境外居民，均可通过自助终端操作结汇，每人每年等值5万美元（含）的结汇额度。操作方法：请您在自助终端上选择-1储蓄卡-4外汇业务-1自助结汇-1即时委托，根据提示操作。"

"境内居民若超过年度总额结汇，针对用于结汇的外汇性质不属于贸易及经营投资性外汇的，请您提供本人有效身份证件和相应证明材料到我行柜台办理（若委托他人代办，请您提供委托人和受托人双方有效身份证件、委托人的授权书及相应证明材料办理）。请您参考以下信息并根据您的实际情况提供相应的证明材料：

1、捐赠款：经公证的捐赠协议或合同。捐赠须符合国家规定。

2、赡家款：直系亲属关系证明或经公证的赡养关系证明，境外给付人相关收入证明，如银行存款证明、个人收入纳税凭证等。

3、遗产继承收入：遗产继承法律文书或公证书。

4、保险外汇收入：保险合同及保险经营机构的付款证明。投保外汇保险须符合国家规定。

5、专有权利使用和特许收入：付款证明，协议或合同。

6、法律、会计咨询和公共关系服务收入：付款证明、协议或合同。

7、职工报酬：雇佣合同，收入证明。

8、境外投资收益：境外投资外汇登记证明文件，利润分配决议或红利支付书或其他收益证明。

9、其他：相关证明及支付凭证

【温馨提示：①、由于证明材料由网点进行审核，建议在办理前与经办网点联系确认，是否还需要提供其他证明材料；②、超额度结汇，每次申请，都需提供相关证明。】"

提高信用卡固定额度的生效时间：个人卡额度测评可以调整，3天内生效。转审核部门，需5个工作日审核，短信通知审核结果。

结售汇额度是根据一个客户而言（即归户算），不是针对于某一张卡，如A卡结汇达到额度，再用名下B卡操作，还是会提示超过年度额度。另外如果您在他行用完该额度，在我行再办理此业务时，只能参照超额度结汇或超额度购汇规定执行。

"自助渠道办理结售汇，打印水单规定：

①、本人持身份证明到全行任意网点的柜台打印，没有手续费；

②、原结售汇水单丢失，请提供本人身份证件到全行任意网点柜台申请补打；在补制凭证上，注明“补制凭证，注意重复”；

③、因原兑换水单的兑回有效期为自兑换日起24个月，所以超过结汇日24个月后的，不能在操作补打。

【温馨提示：北京分行目前不提供结售汇水单补打业务。】"

结售汇按我行实时汇率成交，无手续费。

"个人结售汇业务含义：

①、个人结汇：指境内个人和境外个人将其持有的外币现钞、个人外汇储蓄账户存款、个人外汇结算账户存款、个人外汇资本项目账户存款按照我行制定的实时人民币汇率卖给我行，我行支付相应的人民币的业务；

②、个人购汇：指境内个人和境外个人持人民币，按照我行制定的实时人民币汇率向我行购买外币，我行支付相应的外币的业务。"

"结售汇计算公式：

①、美元换人民币（结汇）：人民币=金额（美元）\*买入价/100 ；

②、人民币换美元（购汇）：美元=金额（人民币）\*100/卖出价；

【温馨提示：汇率实时变动，以办理时为准，公式仅供参考。】"

错误码ACT1020有两种情况：1、自助结售汇提示“ACT1020”表示对应的外币账户透支了，请您核实一下账户中的外币余额；2、转账汇款时提示

自助结售汇提示“FK11013-低于1美元的交易笔数超限”：交易金额在等值1美元以下的交易，每天为2笔。（现超额度购汇时可能提示：购汇额度为零）；如果您当天有多笔小金额的交易，系统可能也会有限制。如果您当天有2笔1-5美元的交易，第3笔交易时一般也会出现这样的提示。

"小M开心卡相比我行储蓄卡以下功能受到限制：

1、小M开心卡不提供网上个人银行个人版、快易理财、质押贷款、银证转账、溢财通、结售汇、外汇买卖服务、自助渠道受托理财服务；

2、小M开心卡持卡人不可通过自助渠道开通自助缴费、网上支付等功能，但可在监护人陪同下到柜台开通；

3、小M开心卡的ATM取款限额、ATM第三方转账限额初始设置默认为零，持卡人如需要变更须在监护人陪同下到柜台办理，调整后的限额设置同储蓄卡，若持卡人不方便前往，也可由监护人代办。4、小M开心卡可以开理财账户，但开基金账户是否能成功，以基金公司最终确认结果为准。对于保险、国债等投资理财业务，并未做明确限制，比照目前的普通“储蓄卡”执行，但如某产品对购买人年龄有所限制时，该卡同样受限。"

若您的开户证件为身份证(不包括临时身份证)，可以通过网上银行个人版办理购汇，每人每年等值5万美元(含)的结售汇额度。购汇前请详细阅读《个人购汇申请书》，按照实际情况填写资金用途等信息。操作方法:请您登录个人版(6.0版)后选择横排菜单“外汇管理”-“外汇购汇”选项，7.0版本请登录后点击横排菜单“储蓄卡”-“外汇业务”-“外汇购汇”选项，您可以通过打开的界面操作购汇委托申请。(请您购汇前详细阅读操作界面的“说明”)

"若您的开户证件为有效身份证(不包括临时身份证)，可以通过手机银行(含iPhone版、Android版)操作购汇，每人每年等值5万美元(含)的购汇额度。购汇前请详细阅读《个人购汇申请书》，按照实际情况填写资金用途等信息。

【手机银行4.0】输入卡号、查询密码等根据提示登录进入，选择“储蓄卡”-“外汇管理”-“外汇购汇”，根据提示操作。

【手机银行5.0】登录手机银行，界面底部点击“首页”，然后点击“全部”，找到“跨境金融”并点击“外汇购汇”，"

境内个人每人每年等值5万美元（含）的购汇额度，在额度内办理购汇，请本人带储蓄卡和有效身份证件到我行的网点办理。购汇前需按照实际情况填写《个人购汇申请书》【温馨提示：年度总额内购汇，可委托直系亲属代办，我行凭委托人和受托人双方有效身份证明、委托人的授权书、直系亲属关系证明办理。】

“小M开心卡”是我行面向16周岁以下（不含16周岁）自然人发行的中国银联标准卡（BIN号为622588），隶属于银行“储蓄卡”。

"①申请办理“小M开心卡”时必须在监护人陪同下前往银行营业网点办理（或由监护人直接代办）。需要携带本人居民身份证或户口簿、监护人有效身份证件（如户口簿上不能反映两者的监护关系，还需另行提供监护关系证明）。

② 一张“小M开心卡”只能对应一个监护人的“储蓄卡”，一个监护人的“储蓄卡”可以对应多张“小M开心卡”。

③ 同一客户只能在一家分行（含二级分行）申请一张“小M开心卡”。"

小M开心卡没有设置有效期，持卡人可持续使用，待持卡人成年后，可根据个人喜好，选择将其平级更换为其他普通储蓄卡或继续使用。【注：此处平级换卡对持卡人年龄没有限制，也就是说16周岁以下的持卡人也可以要求平级更换为普通储蓄卡。】

监护人需要携带本人“储蓄卡”、子女的“小M开心卡”，两者的开户证件及监护关系证明（如户口簿），前往我行任一网点要求设置亲子关联关系。

即日进入银行小M-“发现-影票”板块即可在线购买各大院线电影票，天天有优惠！部分影院更能使用信用卡积分支付

您可以向我提出任何银行信用卡相关的问题，如账单查询，积分查询，我要办卡…

"信用卡未出账单明细属于您的私密信息，为确保信息安全，请主卡人登录我行手机银行（网页版），

温馨提示：

美金未出账单明细需商户与银行结算才能通过手机银行或网上银行查询，实际结算时间以商户为准。

最终金额请您以账单结算为准。"

因我行与合作方协议到期，基于NFC-SIM卡移动支付产品

"您可通过网上银行、电话银行查询账户13个月内的交易流水，如果需要查询13个月以前的交易流水，请本人持有效身份证明至全行任一网点办理（不可代办），可现场查询或打印20070101至当日的中英文账务交易。

【温馨提示：仅办理跨年度账务查询不收费，打印超过一年以上（不含账户发生交易当年）的账务查询收取手续费20元/份，若打印两张卡的多份历史交易明细，则按卡收费，两张卡收取40元。】"

请登录手机银行 ，选择储蓄卡，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“账户管理”-账户查询，根据提示查询余额。如果您需要查询交易明细，点击“历史交易查询”或“当天交易查询”，根据提示操作（若查询的是外币账户，请注意选择对应的币种）。

我行所有收费均是按照人行的《商业银行服务价格管理暂行办法》中规定，我行再做定价的，且已将收费情况上报给相关监管部门。同时，我行根据《商业银行服务价格管理暂行办法》的要求，对各项银行服务收费在我行营业网点予以公示，或在业务办理前向客户提示业务产生的费用标准和总费用金额，保证客户对我行收费的知情权。

"每月账单是免费发送的。

1.电子账单：在账单日次日发送，请在账单日后1-2天查收。

2.纸制账单：自账单日起3天内（不含账单日）以平信寄送，一般1-2周收到。

3.网银账单：自账单日第二天可在网上银行查询。

4.账单信息：我行会根据客户选择，在客户“账单日后三天内”或“还款日前五天”发送账单信息提醒（成功接收短信情况还取决于通信服务商、所在地区的网络质量、手机的状态等因素）。"

您可登录我行信用卡手机银行，查询信用卡美金账单及明细

若储蓄卡已销户，查询或者打印交易记录需通过机房维护来操作，您可以本人携带有效身份证件到我行全行任意网点申请办理。

储蓄卡“活期交易查询”或“转账汇款记录查询”处查得的交易记录信息是保存在银行系统当中的，无法修改，无法隐藏，也无法删除。

储蓄卡直付的交易记录，只需通过活期当天或历史交易中查询，交易摘要为“线上直付”。 也可以点击横排“网上支付”-“网上支付交易查询”，查看您的支付记录，如果您对记录有疑问，可以记录支付订单号然后联系商户（如：支付宝、财付通等）核对该笔交易情况。

您可以登录网上银行（普通版或者个人版）后选择“网上支付”-“直付通”-“交易查询”查看。

"1、您可以登录普通版，点击横排“账户管理”-“交易查询”-“活期交易查询”，选择时间段点击查询，再点击“下载”；或登录个人版，点击横排菜单“账户管理”-“活期交易查询”，选择时间段点击查询，再点击“保存”。

2、活期交易信息可以选择保存为txt或excel文件，通过此页面仅能下载近十三个月的交易，为了您的个人账户安全，下载后建议您妥善保管，勿随意发送给他人。"

为防范风险，我行在6.0.5.2版本开始取消了“修改活期交易备注”的功能，建议您使用财务管理来实现交易记录的修改。目前我行个人版的“财务管理”功能不仅可以修改活期交易的备注信息，而且提供了强大的记账对账和财务统计功能，完全可以取代活期交易查询下的修改功能【请点击右上角“财务管理”，然后在左边纵向的“记账对账快捷入口”下方选择您的账户，点击“活期”，在右边显示的交易记录中点击右键“修改”】。

储蓄卡直付是指客户凭借记卡卡号、取款密码及手机动态验证码直接完成线上消费的一种新的网上支付交易模式。当日单笔或累计200元（含）以下的网上支付，无短信验证码；200元以上会发送短信验证码，为了交易能够更加快捷方便，我们对部分低风险商户取消了短信验证码步骤。这些商户包含但不限于铁道部、南方航空、上海航空、春秋航空、深圳航空等。

登录个人版后，选择“网上支付”-“个人版支付交易查询”，这里可以查询到“商户号”“商户简称”“交易日期”“交易时间”“订单号”等信息。如果您对记录有疑问，可以记录订单号联系商户（如：支付宝、财付通等）来核对该笔交易情况）。另外，点击前面的“明细”查询，即可显示您支付过程中填写的备注信息（若是无法点击则表示没有填写备注信息）。

"目前金融网络犯罪根源为盗取客户的账号和密码。尽管银行在安全方面采取了各种措施，保障了银行交易系统的安全，但您的账号和密码的保管也有赖于您的安全风险意识和行为，请做到：

1、不要在不明网站输入银行账号、密码等资料，以免被钓鱼网站或网络木马等软件窃取个人资料。

2、不要在网吧、图书馆等公共场所上使用网上银行，防止他人通过录像和键盘监控设备等手段窃取账号和密码。

3、及时更新杀毒软件、防火墙，每次使用网上银行后，及时退出并拔出“UKEY”。

4、在其他渠道（如ATM取款、自助终端登录）进行交易时，注意密码输入的保护措施，防止他人通过录像等方式窃取到您的账号和密码。

5、切勿向他人透露您的用户名、密码或任何个人身份识别资料。

6、如果您的个人资料有任何更改（例如，联系方式、地址等有变动），请及时通过银行系统修改相关资料。

7、定期查看您的交易，核对对账单。

8、遇到任何怀疑或问题以及不明的网站，请及时拨打我行全国统一客服电话“99095”。"

"用卡安全注意事项：

1. 请妥善保管个人信息，勿将卡号、有效期等信息告诉他人。信用卡限持卡人本人使用，切勿将信用卡转借他人，拿到新卡时应立即在卡片背面签字。

2. 刷卡消费时，不要离开您的视线。输入密码时，请注意遮挡。密码设置不要过于简单，不使用生日、电话号码、身份证号作为密码。切勿将密码写于卡上或与卡片放置在一起。签购单上有部分卡片信息，不要随意丢弃。

3. 请仔细辨别网址，以防访问假冒的购物网站和假冒的在线支付网页。如发现可疑网址请及时致电客户服务热线核实。不要在不明网站输入银行账号、密码等资料，以免被钓鱼网站或网络木马等软件窃取个人资料。

4. 如果您的个人资料有任何更改（例如，联系方式、地址等有变动），请及时通过银行系统修改相关资料。

5. 定期查看您的交易，核对对账单。

6. 请仔细阅读我行发送的消费通知短信，当短信金额和实际金额不符合时，请及时致电客户服务热线进一步查询。"

网上支付过程中是否需要短信验证码，是由我行‘安全策略系统’自动判断，我行在尽力控制风险的同时，也会非常关注客户的网上支付体验，不断优化系统，但具体的‘安全策略’不方便对外公开，请您谅解。

"储蓄卡直付和卡号密码支付主要区别有以下两点：

1、已开通支付功能，是通过卡号、网上支付密码，和系统随机要求获取验证码交易；未开通支付功能，是通过卡号、取款密码，和系统固定要求获取验证码交易。

2、已开通网上支付功能，需用户在银行设定限额范围内，自定义支付出账限额；未开通支付功能，是由银行根据商户的实际情况，设置不同的用户出账限额。

3、未开通支付功能的交易记录，只需通过活期当天或历史交易中查询，交易摘要为“线上直付”；而已开通网上支付功能的交易记录，除此方式外，还可以通过网上支付交易记录中查询，摘要记录为“网上支付”。"

储蓄卡直付功能默认为开通状态，您只要在我行留存了M2号码即可交易；关闭功能后可通过个人版或柜台再次开通

您可以进入 点击右侧“个人银行普通版”，选择“储蓄卡”，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“网上支付”-“网上支付交易查询”，这里可以查询到交易“订单号”及“商户名称”。如果您对记录有疑问，可以记录订单号联系商户（如：支付宝、财付通等）来核对该笔交易情况。

请您登录个人版后，选择储蓄卡页面，点击上面第一排“功能申请”-“功能申请列表”，看下“个人版网上支付”是否处于“已申请”状态。若显示“未开通”，请点击“申请”后，根据提示操作即可开通。

请您进入个人银行个人版后，点击横排菜单“自助缴费”-“生活缴费”-“交易查询”，通过该页面可以查询到您的缴费交易信息，这里可以查询近12个月的交易明细。

"开通支付功能后，支付流程如下：您在商户的网页上选择要“购买”的物品，然后会有链接要求您选择支付的银行，您选择“银行”后会链接到让您选择支付方式的界面，我行提供“个人版支付”、“卡号密码支付”和“手机支付”三种支付方式,您选择“个人版支付”后，插入UKey，按照提示完成交易。

【注：选择“个人版支付”前请先退出个人版，若个人版处于打开状态，支付时无法进入】"

您可以登录个人版后，点击横排菜单

"网银个人版须由您本人携带储蓄卡和开户证件前往我行任一网点申请，不能代办。目前只能申请移动证书UKEY，无法办理文件证书，我行也没有动态口令卡。（同一证件同一客户只允许申请一个UKEY）。您可以拨打99095选择“2”人工服务-“1”个人银行业务-“2”网上银行服务，进入人工查询您是否办理过个人版。

【温馨提示：目前，仅持有信用卡的客户无法直接办理UKEY，需要您在柜台申请一张储蓄卡并办理UKEY后，在个人版直接关联信用卡。】"

储蓄卡直付功能，对个人用户来说，我行暂不收取任何手续费用。在付款过程中，由我行发出的短信验证码，也是免费的

"储蓄卡直付功能具体如下特点：

1、无需开通，您只要在我行留存了可靠手机号码即可安全交易，降低了客户使用门槛；

2、限额简单清晰，目前所有商户的交易限额均为5000元/笔/日；

3、铁道部、航空公司直销网站等完全实名业务仅凭卡号、取款密码即可交易；

4、该功能仅适用于未开通普通版网上支付的客户。"

储蓄卡直付每日最高支付限额是5000元（凌晨自动恢复），不受第三方支付平台每日500元的限制。

若是已经开通了普通版“卡号密码支付”功能，则不会使用到储蓄卡直付功能，只有未开通网上支付功能、或携带身份证及储蓄卡到银行网点关闭了普通版支付功能的用户，在付款时才会自动进入输入取款密码的储蓄卡直付页面。

您进入点击右侧“个人银行普通版”，选择“储蓄卡”，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“网上支付”-“网上支付交易查询”点击左侧的“明细”即可查询您之前支付过程中填写的备注信息（若是无法点击则表示没有填写备注信息）。

个人版支付功能不默认开通。您可以登录个人版后点击上面第一排“功能申请”-“个人版支付功能申请及限额设置”根据上面提示免费开通“个人版网上支付”功能（打√即可开通，在“确定”开通支付功能后请把个人版退出）【成功后网上支付，选择支付方式时，注意选择“个人版支付”方式去付款，不要选择“卡号密码支付”】。

申请缴费功能成功之后，在个人版的自助缴费--生活缴费的界面上点击“缴费号码管理”然后点击“查询”，在这个界面即可显示您申请开通的号码，点击该号码前面的“缴费”，会显示“欠费查询”和“上一步”，继续点击“欠费查询”操作即可。【7.0+版本个人版登录后点击横排菜单“储蓄卡”-“自助缴费”-“缴费管理”-“缴费号码管理”选项，通过打开的界面请点击右上角的“新增缴费号码”选项，然后再选择您所在地区开通的缴费业务】

请您进入个人银行个人版后，点击横排菜单“自助缴费”-“生活缴费”-“缴费号码管理”，点击右上角的“新增缴费号码”，再选择您所在地区开通的缴费业务进行操作。 【注：首次申请缴费需预留联系电话，请登录个人版后，点击“账户管理”-“客户联系资料修改”根据提示先增加预留电话，然后再操作缴费】

我行已经将一网通支付平台全面升级，升级之后新的页面支持多种浏览器，如果用非IE浏览器的时候（比如谷歌浏览器Chrome，火狐浏览器Firefox），会看不到个人版支付的标签，这是正常的，目前个人版支付需要使用IE为内核的浏览器才可以的，如果您需要使用个人版支付，您可以更换成以IE为内核的浏览器操作即可。

您可以进入点击右侧“个人银行普通版”，选择“储蓄卡”，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“网上支付”-“网上支付额度管理”，如果功能是开通的，选择该菜单后可以看到您设置的网上支付限额，否则系统会提示您未开通此项功能。

请拨打99095-选择“1”自动语音服务-选择储蓄卡，输入账号和查询密码-“1”账户查询及转账-“1”活期-“1”活期余额，根据提示查询。如果需要查询交易明细，选择1活期后，选择2、当天交易；3历史交易，根据提示操作。

请您登陆ipad银行/WIN8平板银行或手机银行（含Android版、IPhone版），在储蓄卡界面选择

您可以进入 点击右侧“个人银行普通版”，选择“储蓄卡”，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“自助缴费”-“生活缴费”-“缴费号码管理”，点击右上角的“新增缴费号码”，再选择您所在地区开通的缴费业务。【注：普通版首次缴费需要通过手机获取验证码，若未预留此号码，请登录个人版，点击“账户管理”-“客户联系资料修改”进行预留电话，如没有个人版，请本人携带身份证和储蓄卡前往我行任意柜台办理】

您可以进入 点击右侧“个人银行普通版”，选择“储蓄卡”，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“自助缴费”-“生活缴费”-“缴费号码管理”，然后点击“查询”，在这个界面即可显示您申请开通的号码，点击该号码前面的“缴费”，会显示“欠费查询”和“上一步”，继续点击“欠费查询”继续操作即可。

请您进入个人银行个人版后，点击横排菜单“自助缴费”-“生活缴费”-“缴费号码管理”，点击右上角的“新增缴费号码”，申请功能时设置“别名”；若是之前申请过缴费功能没有设置别名是需要取消重新申请才可以的。【注：如果是直接在“我要缴费”里面填写的是“缴费备注”此备注是针对于此笔缴费的，并非是此缴费号的别名设置】

请您进入个人银行个人版后，点击横排菜单“自助缴费”-“生活缴费”-“缴费号码管理”，通过该页面可以查看和取消您之前的缴费项目。

"如果您是首次使用个人版，需要设置登录密码来激活证书。密码是6-8位的纯数字或纯字母或数字字母组合构成。

可以进入下载个人版安装程序，安装完成后打开登录界面，并接好UKEY，在登录界面上可以看到“设置用户密码”、“确认用户密码”，您设置完密码点击登录即可。"

储蓄卡直付的安全措施：虽然未开通网上支付功能，但是必须同时具备卡号、取款密码、超过一定金额发送短信验证码三个条件方可付款，这与开通支付功能的条件是基本一致的。另外，我行会根据不同商户的情况，给此付款方式设置不同的限额，尽可能给用户提供安全快捷的交易环境。

欢迎使用储蓄卡余额查询服务，请点击以下链接登录手机银行网页版，您自动进入“账户查询”菜单即可进行查询：

"若您有个人版Ukey，可登录个人版7.0版本，点击右上角的“设置”—“修改联系信息”，在当前页面可查询或修改开户时预留的地址及手机号码、单位名称、单位地址、电子邮箱等联系信息。若您没有个人版，可本人带身份证件和储蓄卡在全行任意网点查询。

如需查询本人银行储蓄卡开户姓名，可登录普通版-"

"您可以进入 点击右侧“个人银行普通版”，选择“储蓄卡”，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“自助缴费”-“生活缴费”-“缴费号码管理”，点击右上角的“新增缴费号码”申请功能时设置“别名”；若是之前申请过缴费功能没有设置别名是需要取消重新申请才可以的。

【注：如果是直接在“我要缴费”里面填写的是“缴费备注”此备注是针对于此笔缴费的，并非是此缴费号的别名设置】"

生活缴费中

您可以进入 点击右侧“个人银行普通版”，选择“储蓄卡”，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“自助缴费”-“生活缴费”-“缴费号码管理”，然后点击“查询”里面会显示您已经申请开通的自助缴费功能，点击您该缴费名称前面的“删除”即可。

请您进入个人银行个人版后，点击横排菜单“自助缴费”-“生活缴费”-“自动代缴”，然后点击“查询”即可显示您已经申请开通的自动代扣功能，点击该协议前面的“修改”或“取消”操作。

请您登录到储蓄卡普通版或者是个人版，点击横排“自助缴费”-“生活缴费”-“缴费提醒”，选择“查询”则会显示您申请的项目，点击前面的取消即可。

关于储蓄卡的资费情况，可以通过查看各项业务的资费标准。

"储蓄卡生活缴费自助代缴功能取消生效时间：

1、如在代扣日之前取消，则可即时生效，例如，客户设定代扣日为每月10号，如客户在9号（含）之前取消该代扣业务，则10号不会再进行扣款；

2、如在代扣日当日取消，正常会在次月生效，例如，客户设定代扣日为每月10号，客户在10号当天取消该代扣业务，但实际系统已经生成代扣指令，如客户缴费号码有欠费，账户有金额，则会进行正常扣款，【注：一个代扣周期是7天，如客户10号账户上无资金，但在代扣周期内存入资金，且缴费号码存在欠费，均可能会进行扣款】"

请您进入个人银行个人版后，点击横排菜单“自助缴费”-“生活缴费”-“自动代缴”，点击右上角的“新增代缴协议”，然后选择左上方的缴费的类型、选择所在城市，点击相应的缴费项目进入下一步，然后输入缴费号码、代扣日期等等，提醒方式默认为短信提醒，输入取款密码确认即可成功申请自动代缴协议，日后可随时通过该页面修改。如果没有出现所在城市，那表示您所在地区暂时未有该项业务的代缴服务。【注：该功能申请成功后次日生效】

请您进入 点击右侧“个人银行普通版”，选择“储蓄卡”，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“自助缴费”-“生活缴费”-“自动代缴”，然后点击“查询”即可显示您已经申请开通的自动代扣功能，点击该协议前面的“修改”或“取消”操作。

储蓄卡相关优惠活动，①、或进入了解；②、具体各分行优惠活动，，选择具体城市再查询。

"关于储蓄卡生活缴费自动代缴协议的说明：

1、如在指定代缴日未成功代缴，系统会连续七天发起代缴，如七天均未代缴成功，即最终代缴失败；

2、连续三个月未代缴成功的代缴协议会自动取消；

3、若当月不出现指定代缴日期（如2月没有30日），则不发起代缴也不发送短信。

4、自动代缴时间一般为8:00-20:00，如果在系统还未扣款时，您在设置的代缴日当天自行进行了缴费，则当天缴费之后无账单不会再重复扣款。"

由于WIN8.1系统下IE11的UA发生变更，使用IE11浏览器进行网上支付时，会提示浏览器不支持个人版支付，请您打开IE11浏览器后点击右上角那个齿轮图标的

请您登录到储蓄卡普通版或者是个人版，点击横排“自助缴费”-“生活缴费”-“缴费提醒”，点击右上角的“新增缴费提醒”选择所在城市开通即可。

如果开通的生活缴费自动代缴业务。您可登入普通版或个人版，选择上方横排菜单

请您进入 点击右侧“个人银行普通版”，选择“储蓄卡”，输入卡号、查询密码登录，点击横排菜单“自助缴费”-“生活缴费”-“自动代缴”，点击右上角的“新增代缴协议”，然后选择左上方选择缴费的类型、所在城市，点击相应的缴费项目进入下一步，然后输入缴费号码、代扣日期等等，提醒方式默认为短信提醒，输入取款密码确认即可成功申请自动代缴协议，日后可随时通过该页面修改。如果没有出现所在城市，那表示您所在地区暂时未有该项业务的代缴服务。【注：该功能申请成功后次日生效】

我行储蓄卡生活缴费网银平台设置的自动代缴功能，是在您指定的日期进行缴纳欠费，如果您还需要缴纳预付费，请您先设置缴费提醒功能，再手工操作缴费。

"生活缴费功能介绍：

1、可自行设定代缴号码及指定日期的代缴功能，实现系统自动代缴；

2、系统在设定日期时发送短信或邮件提醒客户缴费情况（该提醒免费）；

3、可自行设定常用的缴费号码，方便下次缴费使用；

4、提供近12个月缴费明细查询；

5、可自行调整缴费额度。"

储蓄卡生活缴费的缴费提醒，是指客户自行设定缴费提醒的号码及日期，当此功能签约成功后， 系统会在设定日期时发送短信或邮件告知客户需缴费情况，由客户自行缴纳费用。此开通功能后是会有短信提示客户。该提醒功能免费。

您可以进入网上银行普通版或个人版，点击横排菜单“自助缴费”-“生活缴费”-“缴费号码管理”，点击“查询”，在这个界面可显示您已申请开通的号码，点击该号码前面的“缴费”，会显示“欠费查询”和“上一步”，继续点击“欠费查询”操作即可缴费；如果您要增加新的缴费号码，可以点击右上角的“新增缴费号码”，选择您所在地区开通的缴费业务申请，然后再做缴费即可。【注：普通版首次缴费需要通过手机获取验证码，若未预留此号码，先登录个人版，点击“账户管理”-“客户联系资料修改”进行预留电话，如没有个人版，则需本人携带身份证和储蓄卡前往我行任意柜台办理。】

生活缴费是银行推出的新型在线缴费功能，通过网络或手机轻松缴纳手机、固话、水电煤等公共事业费，还可以累计积分。目前缴费服务已经全面开通，但是根据地区不同，开通的服务也有所不同，具体以当地实际情况为准。

全民优惠全城热刷-自助餐季，2014.3.1-4.30（每周五），该活动已经结束，感谢您的关注。

大丰收联名卡上线推广活动已经结束，感谢您对我行的关注。

“境外畅刷银行银联储蓄卡，精彩好礼等你拿”活动已经结束，感谢您的关注。

“银行--小M联合收获IC卡”为银行与福建大丰收餐饮管理有限公司（以下简称“大丰收”）联合发行的银行借记卡，BIN号为621483，加载大丰收会员服务应用，具备电子现金功能。卡片有效期5年。

"“小M联合收获IC卡”享受以下大丰收会员权益：

（1）积分超值尊享：持卡在大丰收餐饮旗下品牌餐厅消费，可参加消费积分，积分比率以各品牌餐厅积分制度为准。

（2）新品体验：不定期获得餐厅新品促销或节日促销回馈，系统将随即抽选会员并自动送出优惠券打入双方合作的联名卡账户，以短信形式告之。

（3）生日回馈：联名卡持卡客户生日将收到乙方对会员的生日祝福及当月专享的电子优惠券。

（4）品牌活动参与： 联名卡持卡客户可优先接受到乙方举办的品牌活动的邀请机会（如会员活动、观影会等）。"

“小M联合收获IC卡”发卡对象为大丰收原有的老会员以及需要申请加入成为大丰收的会员，且指定协议开户行为福州分行。可进行单个开户或集体开户；集体开户以签订协议方式进行办理。

“小M联合收获IC卡”的书面挂失和损坏换卡领卡，必须回原协议开户网点办理。

"个人银行个人版只支持微软的windows2000及以上的简体中文操作系统(即:windows2000/2003/2008/XP/VISTA、windows7/8)，无论是32位还是64位系统都可以安装和使用个人版。

【温馨提示:个人版暂无繁体版和英文版，且不支持MAC、Linux、ubuntu系统，另，WIN8的平板电脑SURFACE RT版无法使用我行的普通版及个人版，可安装win8 pad银行客户端使用；SURFACE PRO版可正常使用网银。】"

"微软公司停止维护XP系统，不再为XP系统提供升级和补丁防护措施，这对电脑安全毫无疑问是有影响的，建议您使用处于微软公司维护期的操作系统。而我行网银是操作系统下的单个程序，有一套自身的安全防护措施，并不依赖操作系统本身的安全防护，故XP系统停止维护对我行网银使用的安全性不受影响，请您放心。

另外，中国的柜员机都属于银行。银行对ATM机的维护及安全防护都极为重视且ATM机的网络通讯为专线服务，无论是什么系统，受到互联网攻击的可能性都极小，您可以放心使用我行设备。"

"①若您是需要登录网上银行，目前，个人版暂时不支持MAC系统；我行普通版（仅指中文版）已支持Mac系统下的Safari,Chrome,Firefox浏览器，您可以进入 点击右侧“个人银行普通版”，安装安全控件后，输入卡号、查询密码登录。

②若您是需要进行网上支付，Mac系统不支持个人版支付，Safari,Chrome,Firefox浏览器可支持卡号密码支付和手机支付，其他浏览器仅能使用手机支付。"

"我行网银目前只支持中文简体操作系统。您可以在IE浏览器里设置：“工具”-“internet选项”-“常规”-“语言”-“添加中文（中国”）或“GB2312”，并将中文（中国）上移至第一栏。

再进入控制面板（繁体操作系统是“控制台”）-区域和语言选项-区域选项-标准和格式-选择中文（中国）或GB2312，在“位置”下面选择“中国”，设置完成后点右上角的“高级”（繁体操作系统是“进阶”）在非unicode程序下面选择“中文中国”确认设置后，系统会提示：“所需的文件已经在本地磁碟中，点“是”从本地安装，点“否”从CD中安装，这时请点“是”重新启动电脑，再登录个人版即可。"

"【火狐浏览器】请您打开普通版后，点击下载安全控件，安装成功后即可登录，安装控件名称为“NPSafeEditInsatll.exe”。

火狐浏览器下使用普通版的方法查看。

【谷歌浏览器】由于Chrome 42及以上版本已正式停止对NPAPI插件的支持，所以无法加载安全控件，您可以选择使用ie浏览器或者回退chrome 41及以下版本后操作。"

MAC系统下使用普通版的方法点击link查看

目前我行个人银行普通版（中文版）已跨平台支持多种浏览器，如：Mac系统下的(Safari,Chrome,Firefox)，Windows系统下的(IE,Chrome,Firefox)等 ；但是，个人银行普通版（英文版）只能通过IE内核的浏览器使用，不兼容其它浏览器。

2016年2月26日前，您可关注银行信用卡官方微信号“cmb4008209095”并验证身份，发送“苹果6”，即可获得288元购iphone 6s的抽奖机会。

若是您使用的是win8的系统，您可以进入“控制面板”，选择“系统和安全”，然后点击左边纵向的“时钟、语言和区域”打开“区域”后，默认的“格式”标签就可以调整日期和时间格式，点右上角“管理”进入“非unicode程序语言设置界面”，“更改系统区域设置”选择“中文（简体，中国）”确定，然后重新打开试试。

"我行网银目前只支持中文简体操作系统。英文操作系统可以采取以下两个步骤进行设置:

1、请在IE浏览器里设置:工具-internet选项-常规-语言-添加中文（中国）或GB2312，并将中文（中国）上移至第一栏。

2、再进入控制面板-区域和语言选项-区域选项-标准和格式和非unicode语言均选择为中文（中国）或GB2312，确认设置后，按照要求重新启动电脑，再使用个人版。"

关于此情况 操作指导页面查看解决流程，点击link

若您的电脑是英文系统，登陆香港个人版时一直出现乱码，您需要完全删除旧的程式,请在controlpanel选add/removeprograms勾选remove个人银行香港个人版,之后重新下载个人版即可。

一网通用户和储蓄卡都可以登录，使用的附加码图片是一样的，请您检查手机中的浏览器或internet设置中是否允许显示图片。

"“此程序无法显示网页”或“欢迎页”无法正常显示时，可尝试以下操作：

1、可能是电脑防火墙有拦截，请退出防护软件再登陆。

2、请重启电脑、上网设备（如路由器，mode等），并退出防火墙及其他程序，再登陆个人版。

3、请检查是否使用了代理服务器：

（1）个人银行个人版“通讯设置”-“代理服务器设置”，请选择“系统自动判断” ；

（2）IE浏览器“工具”-“Internet选项”-“连接”-“局域网设置”-“代理服务器”，若有，请去掉勾选。

4、请用IE浏览器打开不同网站试一下，如果无法打开请先修复IE：（1）“360安全卫士”-“系统修复”-“常规修复”，推荐修复项目全选中，立即修复重启电脑。（2） 金山卫士“百宝箱”-“系统修复” )。

5、若以上方法均无效，可能是电脑网络问题，建议换个电脑上网试一下。"

若iphone版手机银行客户端无法打开，或页面显示异常，可能是您使用的同步软件有问题，请您先卸载客户端，然后从app store下载安装试试。

"个人版支付需要先安装个人版客户端，您先确认电脑桌面上是否有“银行个人版”快捷图标，如果还没有，可以点击下载个人版安装程序，安装完成后将弹出的登录窗口关闭，再重新付款试试。如果还是不行，请看一下打开的支付网页，如果网址下方有“此网站需要运行以下加载项:……”这个提示栏，点击该提示栏再选择运行加载项就可以了。

【温馨提示：如果电脑是64位的WIN7系统，安装IE9后，在系统中会有两个浏览器，一个是32位，一个是64位，32位的可以正常加载，64位则加载不了。您可以选择32位的IE使用】。"

"若个人银行个人版自动最小化，请按照以下方法尝试：

1、请重启电脑，关闭其他开机启动程序，直接运行个人版（UKEY用户可直接卸载个人版再按此方式操作）。

2、请鼠标右键选择个人版图标，在“属性”中选择“兼容性”，勾选“用兼容模式运行这个程序”。

3、若有开启具有远程功能的软件，关闭后再试。

4、可尝试使用Alt+Tab快捷键切换窗口,切换到个人版。

5、请关闭杀毒软件和防火墙后再重新登录。

6、在电脑屏幕的右下角，找到个人版小图标，右键选择登陆界面设置，勾选“登陆界面以小程序窗体显示”，关闭后再登陆。"

普通版未显示“附加码”一般是浏览器的问题，您可以进入IE浏览器“工具”-“internet选项”，把“常规”选项里的cookies和临时文件全部删除，再选择“安全”-“自定义级别”，把包含ActiveX控件禁用全部改成提示或者启用(有“提示”选择“提示”，没有就选择“启用”)，然后进入“高级”选项“还原默认设置”。 若仍无效，请更换其他浏览器，如“世界之窗浏览器、360浏览器、遨游浏览器”等再试。

"银行信用卡有人民币和美元双币种。

卡面上除了银联标识外，还有境外信用卡组织的标识，如VISA、Master、JCB、美国运通蓝标即为双币信用卡。双币卡可以方便您在境外选择带有境外信用卡组织标识的线路进行消费。卡面上仅有银联或仅有境外信用卡组织标志的卡片即为单币卡。全币种国际VISA信用卡，仅供境外VISA线路刷卡或境外网络交易。所有交易（含取现）自动转换成人民币入账，只需用人民币还款。"

"银行信用卡无需开通任何功能，便可直接在境外刷卡。您可根据信用卡上的卡组织标识（如：银联、VISA、MASTERCARD、JCB、美国运通）选择对应的刷卡线路进行消费。

温馨提示：若您在境外消费为非美金，则会产生货币兑换的手续费（全币种除外）。"

使用我行信用卡在非美元地区的国家通过国际组织线路（即非银联线路）产生的消费，持卡人需支付1.5%外汇兑换手续费将当地币兑换成美金，后续入账的美金已包含此汇兑手续费（运通百夫长黑金卡和运通百夫长白金卡按结算金额的2%结付）。美元消费是无需外汇兑换手续费的。

"1、信用卡主要是先消费后还款，用银行的资金提前消费，享受免息期，这是一种理财方式。

2、信用卡不是储蓄卡，存款在信用卡中不会结算利息。

3、信用卡可以作为支付工具，通过商家安装的刷卡POS机或者网上支付平台，可以直接消费。

4、银行还会给您提供各种形式的积分、打折、分期、抽奖、促销等活动。

5、信用卡还是主要的国际支付工具，您可在境外以及国际网站上便利购物，再有您在出差住酒店，也只有信用卡可以为您完成酒店预授权。"

"“储蓄卡”是银行发行的借记卡（即储蓄卡，需先存款后使用，没有透支及预借现金功能的银行卡），是以真实姓名开户的个人理财基本账户。它集定活期、多储种、多币种、多功能于一卡，并且具有ATM存取款、商户消费、自助缴费、自助转账、银证转账、网上支付等十几种功能，是一张具有综合理财功能的卡片。

【储蓄卡可用于接收代发工资（含联名卡、IC卡、小MM卡），如果用于代发，则提供账号、姓名的信息给贵公司相关部门即可】。"

"我行储蓄卡是储蓄卡属于借记卡，不具备透支功能，因而储蓄卡无法更换为信用卡。

另外储蓄卡和信用卡也是相互独立的账户，两者无法合为一个。

如要使用透支卡信用卡，建议您可联系我行信用卡中心尝试申请银行信用卡。"

"首次申请我行信用卡，可手机预约办卡，如初审通过，有专人至您工作单位上门办理。

已持卡客户加办新卡，可在我行信用卡官方网站快捷申请。

您可以通过以下渠道申请信用卡① 您可以登录信用卡网站http://cc.cmbchina.com/，选择“申请信用卡”--“新客户申请”，在对应的卡片下点击“立即申请”，在线填写简单的预约信息，等待银行审核，若审核通过将有专员为您上门服务。通过这种方式需要先确认您所在区域，能否提供免费预约上门服务(选择省/市/区后会显示结果)；② 如所在地不支持上门办理，请携带您的身份证原件(身份证消磁无法办理)、工作证明和财力证明文件，亲自到银行各营业网点办理，网点填写资料后需等待信用卡中心审核，无法当场领取卡片；③ 如希望获得更高的信用额度，申请时建议提交更多的财力证明，如房产证等。"

银联是中国的银行卡组织，依托银联组织信用卡可以在国内跨行提款和在商户POS机上消费，目前新加坡、新西兰等境外多个国家也支持银联提款和消费；VISA、MasterCard、JCB和美国运通都是境外信用卡组织，其中VISA其特约商户主要集中在北美、亚太等地区；MasterCard的特约商户则主要集中在欧洲、东南亚等地区；JCB-日本信用卡株式会社，其特约商户主要集中在日本；美国运通公司，已在130个国家和地区发行了美国运通卡，为全球17万公司客户的超过700万持卡人提供尊贵用卡服务。

个人实盘外汇买卖是指通过银行电话银行（自动语音）、自助终端、网上银行普通版或个人版、财富账户个人版、手机银行、pad银行等方式，按照银行发布的外汇汇率并经过银行确认的“储蓄卡”活期外币储蓄账户进行的即期外汇买卖操作。通俗地说，是指个人客户委托银行把一种可自由兑换的外币兑换成另一种可自由兑换的外币，银行在接受客户委托后，即参照国际金融市场行情制定相应汇率予以办理。【开通个人实盘外汇买卖功能无手续费，也没有交易手续费，有点差】

"普通储蓄卡开户：

居住在境内16周岁以上的中国公民，可持中华人民共和国居民身份证原件或临时身份证原件前往银行任一柜台办理开户(注：长沙分行暂不支持临时身份证开户)。原则上应由本人办理开户申请，如果您有特殊情况无法前往网点，建议您联系经办网点核实是否支持代办及代办需提供的资料。

部分城市也可网上申领小MM卡或者生意储蓄卡，了解。

若需作为工资账户，可由单位财务统一代办开户，或个人在开户后交由公司财务完成后续处理。"

修改信用卡“自动还款”需登录我行手机银行快速通道操作。

"铂金或以下级别卡片的银联储蓄卡更换为IC卡片(含小MM卡)，需要由客户本人携带有效身份证明或旧卡前往任一网点办理换卡申请(非实时领卡的允许代办，如为代办，需提供旧卡、代办人有效身份证件)。【正常换卡成银联IC卡，卡号是会变的】

【实时领卡】:同城内办理更换为银联IC金卡/普卡，可当时立刻领卡，实时更换领用一定更换卡号，对于损坏、到期且不能提供旧卡的储蓄卡，须本人办理，无法代办。

如要申请更换IC铂金卡，请您与网点确认具体领卡时间。

如果您是磁条卡平级更换为IC卡，目前我行试运行“储蓄卡原卡号换IC卡”业务，请点击选项进一步了解。"

"储蓄卡的开户行是不会改变，也无法变更的，即便异地办理过换卡等业务也不会改变账户的开户行归属。像小M出生在深圳，那么小M的出生地就是深圳，不能变为广州的。如有需要，您可以先办理销户，再到新的银行网点重新开户。（注：在深圳申请的卡片开户城市就是深圳，无法在深圳申请开户城市为广州的卡片。）

变更开户行支持的卡片为:总行发行的标准16位I类储蓄卡(即分行特有联名卡无法办理)。

不支持变更的账户:999950、622580的卡、12位储蓄卡、财富账户、存折、存单、公司卡、电子储蓄卡(未配卡)、II账户实体卡等等。"

"1、我行各种类储蓄卡即借记卡（包括：银联普卡、金卡、铂金卡，国际借记卡，IC卡，小MM卡等储蓄卡）是要求账户单个人所属并且实名制开户，因而无法开立两人或者两人以上共同联名的卡或附属卡。

2、储蓄卡卡号和账号相同，两者是一一对应，无法同一个账号有多张卡的情况。

3、我行个人存款也是通过储蓄卡、存折或存单形式，因此也无法多人名义共存一笔款。"

居住在境内的16周岁以下中国公民若需申请储蓄卡，由监护人代理开户，出具监护人的有效身份证件以及账户使用人的居民身份证或户口簿，还应提供监护证明。居住在境内的16周岁以上（含16周岁）的中国公民可持中华人民共和国居民身份证或者临时居民身份证到银行任一网点办理储蓄卡开户。

"在我行开立储蓄卡金卡(含银联金卡、银联IC金卡)账户需要您带身份证到我行柜台审核资产和申请，开户资料要求和流程按照普通储蓄卡开户规定执行。此外，还要求满足您证件名下银行上个月的“月日均总资产”全折人民币5万元(含)以上。

新申请或将旧卡更换为银联IC金卡，工本费减免（厦门分行、长沙分行除外）。

金卡开户成功后当时可以拿到卡片。"

铂金卡属于借记卡，申请除需按普通储蓄卡开户规定执行外，还要求同一身份证号同一户名下，所开立的其他同一客户号（存折、存单、储蓄卡）项下本外币存款、国债、第三方存管估算市值（以系统核算为准）、开放式基金市值、受托理财、保险、招财金等资产满足上月日均总资产全折人民币50万元（含）以上。申请后一般需7天左右领卡。卡片开户不收费。【铂金账户无法网上申请，需到网点办理】

国际借记卡在境外在非美元区使用，且走国际组织路线时会收取外币兑换费（约为交易额的1.5%）。

自助结售汇提示“FKD9999-WEB0003由于外管局额度系统通讯故障，稍后再试”：该提示为通讯原因，建议您稍后再尝试操作。

自助结售汇提示“FKD9999-WEB0010系统忙，请稍候再试”：该提示一般是由于同一时间并发的交易超过了一定数量，建议您稍候再尝试操作。

"若需在内地见证网点申请香港储蓄卡需满足如下条件:

1.申请人需年满18周岁或以上的内地公民(不得代办) ；

2.已有银行储蓄卡的老客户，需已持金卡及以上卡片且资产达人民币5万元以上(含)；

3.未持有银行储蓄卡的新客户，要先行在银行办理储蓄卡金卡及以上卡片，且卡内资产达5万元以上(含)、资产存续期至少为一个月；

4.香港储蓄卡开户必须先通过电子填单功能预填开户信息，再前往香港储蓄卡见证网点提交开户所须身份证明文件及住址证明文件。

账户申请成功之后还需要在规定的时间内完成三项操作，才能保证账户正常使用，即:<br>

①30天内需用授权码激活网银个人版；<br>②2个月内需从本人其他同名账户(含我行及他行账户)转一笔款项到香港储蓄卡；③90天内收到卡片需办理卡片激活。"

“储蓄卡”金卡集多储种、多币种、多功能于一卡，还可在银行网点、自助银行、电话银行、网上银行及手机银行进行综合理财服务，且有金卡专享理财产品。

私人银行卡开户条件:<br>申请开立“私人银行卡”，除需按照“储蓄卡”开户规定执行外，还需同一身份证明下，在拟申请开户分行的管理客户总资产上月日均全折人民币不低于1000万元。您可携带有效身份证明、旧卡前往全行任意网点私人银行中心/财富管理中心申请。

2006年4月1日起，您所在的城市（北京）对月日均资产低于5万元的储蓄卡金卡计收10元/月/卡的账户管理费。(月日均总资产＝当月的总资产累计/月总天数，总资产累计指的是每天资产相加)

申请开立“钻石卡”，除需按照“储蓄卡”开户规定执行外，还需要在同一身份证明下，在拟申请开户分行的管理客户总资产上月日均全折人民币不低于500万元。您可携带有效身份证明、旧卡前往全行任意网点私人银行中心/财富管理中心申请。

在我行上月日均总资产达50万以上，可以申请铂金卡（即银行VIP卡）。持有铂金卡，可尊享我行理财中心贵宾厅尊贵待遇，独立的铂金服务专线：400-88-99095（主叫识别）；还将有一对一的理财经理为您提供专业化理财建议、拥有专享的理财产品，与此同时还可享受大部分业务费用减免；高尔夫、易登机、购物消费优惠等增值服务以及形式多样的客户活动（以上增值服务限卡主本人）。

您好，我行储蓄卡未收取年费，但会收取账户管理费（按月收取）

"主卡申请人年龄应为18~60周岁（境外人士25~60周岁），附属卡申请人年龄14周岁（含）以上，主卡持卡人可为直系亲属（父母、配偶或子女）申请附属卡。

必备申请文件为：我行信用卡申请书、身份证正反面复印件和单位开具的工作证明文件。临时身份证需有效期在3个月以上的第二代临时身份证和户口本复印件。

此外，提供以下资料有助于提高信用额度，如：自有商品房产权证明文件、自有车辆证明文件、收入证明文件、社保/公积金缴交证明文件、学历证明文件等。

友情提示：信用卡不分本地或异地，您可在工作所在地的银行网点申请"

"信用卡设置“自动购汇还款”功能成功后，您产生的美元账单就能用人民币偿还，存入信用卡的人民币款项会优先购汇偿还美金账单（购汇还款设置无需任何费用缴纳），购汇汇率按照还款当日我行美元卖出价早上十点公布的汇率。

购汇金额可选择全额购汇或最低还款额购汇（若您选择最低金额购汇，由于账单未还清会有全额利息产生）。

温馨提醒：人民币消费还无法用美金还款。个人年度结售汇额度②根据外汇管理规定，购汇金额不能高于当期美元账单金额，未出账单部分不能购汇还款;③如您同时设置了购汇还款功能和美元账户的“自动还款”，您的人民币还款会优先购汇偿还美元账单，您的美元账单本期设置的自扣金额(全额或最低)与约定购汇金额的差额部分，会再从您指定的美元自动还款账户中扣除。"

"1. 如是非美元的外币交易，则将由国际信用卡组织转换为美元，记入美元账单；（上述过程中，VISA、MasterCard等国际组织将收取1.5%的外汇兑换手续费）

2. 当期购汇金额不能超过当期美元账单金额（美金未出账单部分不能购汇还款），购汇汇率为还款当日10:00后公布的银行美元卖出价；

3. 如您同时设置了美元账单购汇还款功能和美元账户的“自动还款”功能，那么您的人民币还款会优先购汇偿还您的美元账单，您美元账单本期设置的自扣金额（全额或最低）与约定购汇金额的差额部分，会再从您指定的美元自动还款账户中扣除；

4. 设置自动购汇成功后，当持卡人未在到期还款日还足美元账单欠款时，如您的信用卡内有人民币溢缴款，我行会自动从您的人民币溢缴款中扣取相应金额来购汇偿还您的美元账单。"

"如您的外币消费已出人民币账单，可直接还入人民币；

美金账单还款方式如下：

1、用美金还：还款日前直接存入美金即可；

2、用人民币还：开通“美元账单购汇还款”功能后，还入人民币即可；"

携带身份证件及需开证的卡片/存折/存单至全行任一网点，就可以开立存款证明书。代办时需同时提供代理人身份证明(原件)。新开或补开存款证明书均是20元/份.

"已持卡客户：可直接在信用卡网站完成附属卡申请。

新户：

1、主卡人在信用卡网站填写申请书并打印签名后，连同附属卡人身份证明文件邮寄至我行。

2、主卡人须携带附属卡人身份证明文件原件至我行网点申请，附属卡人不必一同前往。"

储蓄卡系统暂时只能向大陆手机发送短信，不支持绑定境外号码。如果大陆手机在国外能正常使用，通常也可接收短信，具体以您手机网络运营商规定为准。

① 有个人版的用户，存在“个人版手机号”和“储蓄卡手机号”。可登录个人版通过右上方“设置→修改联系信息”查看，② 无个人版的用户，只存在“储蓄卡手机号”。可尝试通过电话人工核对，若需预留/修改只能本人带开户证件至柜台办理。

不同业务类型预留的手机号码修改方法不同。【温馨提示】手机银行及普通版均无法修改储蓄卡及信用卡的预留手机号码。

储蓄卡在非开户行的网点办理过书面挂失、损坏换卡、到期换卡、升降级等换卡业务，开户行也不变

您可以通过最新版手机银行、网上银行查询未来三天营业时间内的可预约网点，办理预约后即可在约定时间内到指定网点优先办理业务。【温馨提示】您须持有已激活的储蓄卡才能办理。小M猜您还需要了解下列内容

“RJ04”的提示有以下原因:<BR>① 超级网银的查询或转账协议已过期；② 跨行资金归集当日或当月的执行笔数超过了您在签订超级网银转账协议时设置的日累计或月累计支付笔数。<BR>如遇此提示，建议您可将超级网银协议解约后重新签署。小M猜您还需要了解以下内容

“超级网银”功能，可实现各银行网银与央行系统的互联，跨行转账实时到账。<BR>银行目前已支持:银行发起查询他行账户、他行账户转银行、他行发起查询银行账户、银行账户转他行、超级网银“跨行资金归集” 等功能。<BR>【温馨提示】<br>部分银行(如平安银行、江苏银行)签约超级网银协议，需从对方银行发起签约，无法从我行发起。

"1.购汇还款：汇率按照还款当日我行美元卖出价早上十点公布的汇率。

2.溢缴款购汇：每日下午16：00前申请的溢缴款购汇，以当日汇率进行处理；16：00后申请的溢缴款购汇，以次日汇率进行处理。

3.外币消费人民币入账：按照每笔消费记账日当日我行美元卖出价早上十点公布的汇率为准率，其中非美元交易将由境外发卡组织先转换为美元，再转换为人民币入账（上述过程中，VISA、MASTER等境外发卡组织将收取外汇兑换手续费）。

具体汇率请，点击“美元账单购汇还款”功能下的“开通”按钮后进行查询。"

①622588、622609、621286开头的磁条储蓄卡，办理书面挂失时，可保留原卡号直接更换为银联IC卡；②旧8位卡、BIN号为999950、622580等非标准银联储蓄卡和换卡次数为9次的标准银联储蓄卡不支持“原号换IC卡”功能。【温馨提示】仅指定领用行时支持原号换IC卡，实时解挂方式不支持。

"银联储蓄卡原号换IC卡，是指标准银联磁条卡保留原卡号更换为标准银联IC卡。

【旧磁条卡】必须为622588开头的银联标准普卡、622609开头的银联标准金卡、621286开头的银联标准铂金卡。旧8位卡、BIN号为999950、622580等非标准银联储蓄卡和换卡次数为9次的标准银联储蓄卡不支持“原号换IC卡”功能。

仅平级换卡(包含到期换卡、损坏换卡、书面挂失等)支持原号换IC卡功能，升降级换卡必须更换卡号。

您可以个人持有效身份证件或卡前往我行任意网点申请。如为代办，还需要提供代办人身份证件。卡片制好后会短信通知您前往领卡，一般为7个工作日左右。"

居住在境内16周岁以上的中国公民，需持居民身份证或临时身份证原件前往我行任一网点办理银联IC普卡。(若代办，需出示双人有效身份证原件及合法委托书)。

"【申请】请携带有效身份证件(如代办需提供双人证件)或需要更换的卡片，到银行任一网点申请换卡。

【领卡】新卡片制成后会短信通知您，届时请携带有效身份证明到指定领卡支行领取新卡，如代办须同时出具旧卡、及双人有效身份证件。

【温馨提示】储蓄卡升级、降级、平级换卡均是由客户主动申请，系统不会自动进行，未换卡且资产不达标时，金卡、铂金基本优惠仍可继续享受。"

"银联卡/存折磁条失磁，磁条未破损的情况，可本人携带有效身份证件及需写磁的卡/折去银行网点办理重写磁。不允许代办。

【温馨提示】若是在西安分行开户且账户金额＞20万，需回开户行办理重写磁。"

"温馨提示：

A.住址证明文件的收信人地址为住宅类地址，而非公司类地址；

B.住址证明文件的收信人姓名与开户证件同名；

C.住址证明文件的发出日期需在三个月内 (如下类型除外：政府或认可机构居住证明、其他)；

D.如果住址证明文件的收信人属于客户的直系亲属而非客户本人，则需要附上关系证明（如结婚证、户口簿）。

注：

①.以上文件均不接纳电子文件 / 影印本。

②.如阁下的住址证明文件为非中文或英文，阁下须提供由专业第三方（如律师、公证人、执业会计师及提供公司秘书服务的人士或机构、领事馆等）翻译的核证文本。

③.本行不接受以转交公司地址、转交个人地址、商业地址或邮政信箱的信函作为住址证明。

④.本行不接受以下文件作为住址证明：身份证、临时身份证、回执类单据、内地租赁合同、常住人口登记卡、客户出生证明书、任何一名同住的家庭成员的有效住址证明及其家庭成员所签署的确认函、深圳居住证。

⑤.驾驶执照必须要有照片，且剩余有效期大于3个月，证件上的地址必须为客户现在居住地址。

⑥. 由于北京地区的水电煤气费账单上面没有显示客户姓名，不能作为香港储蓄卡开户的住址证明。"

link+【温馨提示】请务必提前与见证网点预约办理时间后前往办理，部分网点周末不营业，您可以点击这里查询网点营业时间。

银行储蓄卡没有年费，对“月日均资产”不达标的账户收取账户管理费，按月收取(当月产生费用次月扣取)。

我行对“月日均资产”≥50万元人民币的铂金卡不收取账户管理费，低于50万元标准的“铂金”卡计收150元/月/卡，各分行会有不同的优惠政策。

我行对“月日均资产”≥5万元人民币的储蓄卡金卡不收取账户管理费，不足5万元标准的金卡按照10—50元/月收取账户管理费(没有年费)，一般开户当月免收管理费，各分行可自行制定优惠政策。

我行对“月日均资产”低于1万元的普通储蓄卡及存折按照0—5元/月收取(外币存折暂不收取管理费)，各分行会有不同的收费标准及优惠政策。

"若扣费账户资金不足，我行保留随时从您在我行其他任意账户内，收取任意资产形式的资金，用于抵扣账户管理费的权利。具体要看当地分行卡种的具体规定。目前“铂金”账户管理费调整到150元的分行会实行跨户收费。

【注】对于跨户收费的同一客户跨户户口的认定标准为：在同一分行下同一客户号内且与账户管理费计费户口的开户姓名相同。"

（需要选择城市）北京对新申请或换卡(包括卡到期、挂失等)的不达标铂金卡执行150元/月/卡的账户管理费收费标准，对2011年10月1日前的铂金卡仍维持30元/月/卡的收费标准。

"信用卡中心收到申请资料后，会转交至信用卡中心审核部门，从审核部门收到您的申请资料到信用卡完成审核一般需要10个工作日的时间。若通过审核，2个工作日制卡并寄送，核发次日会有寄卡短信通知，收到短信的2-3个工作日后即可查询卡片寄送进度卡片默认是以挂号信寄送到客户的账单地址，一般寄送时间15天内，若需加急可申请快递，快递费20元。白金卡、无限卡、黑金卡通过快递免费寄送。

如需确认或修改寄送地址，请联系信用卡客服4008209995办理。"

"申请信用卡的财力证明可以是银行代发工资记录，或所得税扣缴凭证(纳税证明)，或房、车、存款和投资市值证明文件(如房产证/汽车行驶证/近三个月银行定期存单的复印件)等能证明您财力水平的资料。

房产证需含本人或配偶或未成年子女名字，附关系证明和该房产证近3个月任一的水电煤发票单据复印件；行驶证需为本人名下。"

"① 信用卡主卡持卡人可为直系亲属(父母、配偶或子女)申请附属卡，境内申请人须满14周岁(境外申请人须满18周岁)。您可以即持有自己的主卡，又同时持有别人的附属卡。

② 附属卡卡种必须和主卡一致，且与主卡共享信用额度，没有独立账户，无法单独登陆网上银行，不独立出账单，还款和积分计入主卡账户；

③ 附属卡与主卡的权利义务基本相同，附属卡可享受与主卡相同的年费优惠政策，如:主卡刷卡6次可减免主卡次年年费，那么附属卡也是刷卡6次可减免附属卡次年年费。

④ 附属卡核发后会按照主卡人的地址寄送，请确保卡片核发前主卡人的地址有效。"

"挂号信寄送一般为15天

如风达寄送一般为4-7天

挂号约投寄送一般为3-5天"

"储蓄卡书面挂失补卡流程:

本人带有效身份证件在全行任一网点申请，如代办需提供双人有效身份证件；我行制卡完成后会短信通知您(一般7天左右)，届时卡主本人凭有效身份证年到指定支行领卡。

【温馨提示】

① 未满十六周岁需由法定代理人办理书面挂失。

② 储蓄卡书面挂失符合条件可实时领卡。"

网点地址、营业时间、网点排队情况均可点击[网点地图] 查看。

"储蓄卡损坏，可带有效身份证件、损坏的卡片至银行任一网点申请换卡，等新卡制好后，会发送短信通知客户领卡，所需时间以经办行确认为准。

【温馨提示】换卡申请可以代办，提供双人有效身份证件，领卡需本人，不能代办。"

国际借记卡卡片失磁需办理损坏换卡，无法重写磁。

银联IC卡(含小MM卡IC卡)仅支持对磁条的重写磁，不支持对芯片卡芯片的重写，同时，必须芯片正常的情况下才能办理重写磁业务，办理之前系统会校验芯片是否正常。 如果正常，请本人提供身份证明及需要进行写磁的卡到全行任意网点办理，重写磁必须验证取款密码。

"涉及一些特殊性的联名卡，换卡之后卡号就会变更的

若是每个城市都有发行的储蓄卡，且不是8位卡、BIN号为999950、622580的储蓄卡，您之前的换卡次数不超过9次就可以不变卡号的。"

"实时领卡是指储蓄卡升级、降级、平级、到期、损坏换卡业务时，立即领取新卡，卡号会变。

【实时领卡条件】

①仅支持新卡是“预制卡”(不提供选号的储蓄卡类型)，新卡是“定制卡”如国际卡、银联铂金等不支持；

②仅支持分行同城范围内申请办理；

③需同时满足储蓄卡升级、降级、平级、到期、损坏换卡的业务规则。"

"目前我行在境外仅开设了香港分行、纽约分行、新加坡分行、伦敦分行、卢森堡分行。

【温馨提示】

① 纽约分行主要为中美两国企业及金融机构提供国际结算、贸易融资、美元清算、商业信贷等业务，暂无对个人客户开展的业务；

②台北仅设代表处，暂未设立营业部门，现不能为客户办理业务。"

"有三种方法:

① 请→[点此进入] 银行网点地图后选择城市，点击自动柜员机查询或搜索；

② 请→[点此进入]手机一网通定位附近的自助柜员机地址；

③ 手机银行客户端进入“金融助手→网点查询”功能定位附近的自助柜员机地址"

"""若您已经了解相应的外管规定，接收境外汇款，可使用总行的地址来接收。

收款行信息（银行总行）：

收款行（Beneficiary's Bank）： China Merchants Bank, H.O. Shenzhen, China

SWIFT CODE：CMBCCNBS

收款人（储蓄卡或存折或对公账号）账号（Beneficiary's a/c no.）：\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

收款人名称（Beneficiary）：\*\*\*（注：境内个人以我行开户证件姓名的汉语拼音为准，境外个人以我行开户证件姓名为准；对公客户英文名称）

地址（address）：深圳市深南大道7088号银行大厦

China Merchants Bank Tower NO.7088, Shennan Boulevard, Shenzhen, China

（建议您根据接收的汇款币种，提供相应的中间行信息给汇款人作参考）"""

"检索行号，可输入分支行名称关键字查询。

【温馨提示】

尽量不要用“支行”“北京”等通用词检索，这些词唯一性不强，检索出的条目会很多。"

"储蓄卡升级、降级、平级换卡注意事项:

① 国际借记卡可通过挂失换卡、损坏换卡、防伪换卡、到期换卡、升/降/平级换卡更换为银联IC卡(仅有银联标识，卡号改变)，不能更换为磁条银联卡；

② 纯磁条卡可更换为储蓄卡IC卡，储蓄卡IC卡不能更换为纯磁条卡；

③ 银联IC普卡、IC金卡、IC铂金卡办理书面挂失、损坏换卡等换卡业务且换卡次数＜9次，则卡号不变，换卡次数=9次，则卡号变更。"

"① 深圳的卡在总行营业部可办理升、降、平级换卡，但不能实时领卡；反之，总行营业部的卡在深圳网点可以换卡，也不能实时领卡；

② 西安(含榆林)分行铂金客户的降级/销户业务需到原开户网点办理，私钻客户请联系归属客户经理办理。"

"储蓄卡办理升、降、平级换卡:

换成IC普卡时，收取工本费5元/张；

换成IC金卡及以上卡片则不收取。"

"关于IC卡的工本费:

① 新申请或将旧卡更换为银联IC普卡，按每张5元收取工本费，按卡收取，不按照客户号，即使金卡、铂金客户申请银联IC普卡也要收取5元工本费(个别分行对于IC普卡减免工本费，具体以当地分行规定为准)。

② 新申请或将旧卡更换为银联IC金卡、银联铂金IC卡，工本费减免。

③ 书面挂失:手续费10元/张，不再另外收取IC卡工本费；

④ 损坏换卡:只收取损坏换卡费用，不加收IC卡工本费。"

"储蓄卡IC卡是在保留磁条储蓄卡各项功能及账户的基础上，增加了“电子现金账户”的卡片。该账户支持客户持卡在“闪付”标识的银联特约商户进行消费。

储蓄卡IC卡带有银联标识，以人民币结算。请→[点此进入查看IC卡详细介绍] 供您参考"

"储蓄卡书面挂失补卡流程:

本人带有效身份证件在全行任一网点申请，如代办需提供双人有效身份证件；我行制卡完成后会短信通知您(一般7天左右)，届时卡主本人凭有效身份证年到指定支行领卡。

【温馨提示】

① 未满十六周岁需由法定代理人办理书面挂失。

② 储蓄卡书面挂失符合条件可实时领卡。

满足以下条件，可以办理储蓄卡书面挂失实时领卡:

①本人持有效身份证件办理，验证取款密码；

②卡内余额(活期、定期、理财账户)小于等于人民币5万元；

③仅限开户地所在分行同城范围内“预制卡”。

【温馨提示】

①实时领卡卡号会发生变更；

②部分特殊卡种(如深圳公积金联名卡等)不支持实时领卡。"

"目前香港分行只有一家营业网点，位于香港中環夏愨道12号美國銀行中心21樓；

乘车说明:如乘坐地铁可在港岛线中环站J3出囗步行上路面，并沿遮打道一直向前行约5分钟。如由地铁金钟站B出口前往，可沿着金钟廊天桥向中环方向走，路程相若。(请留意出站口指示牌，如出站口变更，查找可以到美国银行中心出口即可)

营业时间:周一至周五 9:00—17:00(周六日及香港公众假期不办公)；

联系电话:31188888。"

"亲临香港分行开户需满足:

① 必须年满18周岁；

② 须提供相关身份证明文件的原件:请点此查看

③ 须提供符合要求的住址证明:请点此查看

④ 为了解资金来源，需要提供明确的开户用途证明文件。"

"伦敦代表处:

地址:18th Floor, 20 Fenchurch Street, London。

邮编:EC3M 3BY

业务范围:批发业务，暂不能做任何的零售业务，包括个人的开卡、取现、查询、挂失等业务都无法操作。

营业时间:周一至周五:9:00--17:00。"

纽约分行地址:美国纽约曼哈顿麦迪逊大街535号。China Merchants Bank, New York Branch，18th Floor, 535 Madison Avenue, New York NY 10022。主要为中美两国企业及金融机构提供国际结算、贸易融资、美元清算、商业信贷等业务，暂无对个人客户开展的业务。服务时间:美国(东部)当地时间:9:00-17:00(1-5)。

"银行新加坡分行地址:新加坡莱佛士坊一号，2号楼，32层。

1 Raffles Place, #32-61 One Raffles Place Tower 2 Singapore 048616.

电话: 65 6786 7888

传真: 65 6340 2668

邮箱: cmbsgzh@cmbchina.com

主页:http://sg.cmbchina.com/

SWIFT BIC: CMBCSGSG

营业时间:9:00-18:00(工作日)

主要业务:批发性存款业务、贷款业务、贸易融资业务、财富管理业务等 。"

"卢森堡分行地址:4, rue Jean Monnet | L-2180 Luxembourg

服务时间:9:00-18:00(当地时间)

业务范围:公司银行业务"

检索行号后电脑系统将自动处理人民币转账汇款指令，加快转账汇款的处理进度。

存量国际借记磁条卡办理换卡，需更换为银联IC卡(仅有银联标识，只能银联通道使用)，换卡后新卡卡号将改变，可实时领卡。

"① 储蓄卡换卡如卡号不变，则所有功能自动继承。

② 储蓄卡换卡如卡号改变:

系统自动承接:账户资料、代发代扣、接收转汇入账、代缴费用、账户密码、网上银行支付及转账功能、超级网银、老版B股银证转账、银基通、银保通、信用卡关联、快捷支付等与合作方的所有业务，优KEY自动转移到新卡。

需要重新绑定的业务: 第三方存管业务、集中式外币银证转账、融资融券、新版B股银证转账、银商转账、银期转账"

"储蓄卡降级换卡，领卡时间:

① 可指定全行网点领卡，具体时间以领卡通知短信为准。需携带卡主身份证件及旧卡，代办还需提供代办人身份证件。

② 符合实时领卡条件可当场领卡。"

"银联ic卡和磁条卡相比:

(1)安全性高，金融IC卡的信息存储在智能芯片中，卡内信息难以复制，加上多重的交易认证流程，可以有效保障持卡人银行账户资金安全；

(2)快捷便利，金融IC卡除具备磁条卡所有功能外，还可以进行小额快速支付，轻松一挥便可支付，方便快捷；

(3)一卡多用，金融IC卡支持多行业应用功能，可用于社保、交通、医疗、教育等公共领域。"

储蓄卡铂金卡、金卡降级换卡，需携带有效身份证件或卡，在全行任一网点申请(代办还需提供代办人有效身份证件)。

"储蓄卡IC卡办理第一笔电子现金圈存时，系统会自动开立“电子现金账户”，“电子现金账户”支持卡片在中国银联特约商户的IC卡受理机上消费(一个储蓄卡IC卡只能开立一个电子现金账户)。

卡面上带有“闪付”标识的，支持以“非接触”(即拍卡)方式在“闪付”标识的银联特约商户进行消费。"

"如您已有多张储蓄卡，则无法新的储蓄卡。以前开立的储蓄卡仍可继续使用。

【温馨提示】

① 2016年9月30日起开立的账户，如开户次日至6个月内无主动交易(如刷卡支付、工资发放、转账等)，会暂停非柜面业务，重新核实身份后，才能恢复。

② 建议您清理掉长期不用的闲置账户，以便更好地管理个人财务。"

"目前我行账户分类管理如下:

I类账户:储蓄卡(含电子储蓄卡)、结算存折、财富账户(不受理新开户)

II类账户:小M理财账户(不受理新开户)、一网通账户、储蓄卡(II类)

III类账户:独立电子现金账户(touch卡)(不受理新开户)"

"自2016年12月1日起，从未在我行开立过I类户的新客户，在全行范围内仅能开立一张储蓄卡或一个结算存折户，同一个客户在我行开立的Ⅰ类、Ⅱ类、Ⅲ类户总和不超过4个。

储蓄存折不在控制范围内。"

"实时领卡是指储蓄卡升级、降级、平级、到期、损坏换卡业务时，立即领取新卡，卡号会变。

【实时领卡条件】

①仅支持新卡是“预制卡”(不提供选号的储蓄卡类型)，新卡是“定制卡”如国际卡、银联铂金等不支持；

②仅支持分行同城范围内申请办理；

③需同时满足储蓄卡升级、降级、平级、到期、损坏换卡的业务规则。"

"检索行号，可输入分支行名称关键字查询。

【温馨提示】

尽量不要用“支行”“北京”等通用词检索，这些词唯一性不强，检索出的条目会很多。"

"磁条国际卡更换为银联IC卡时，遵照以下规则

① 原卡有透支贷款的不能进行换卡；

② 如原卡有未请款的授权，允许换卡，换卡后发生的对原授权的请款或无源请款交易，系统支持自动关联到新卡下账；补下账、争议处理和追款处理流程参照目前磁条国际卡处理；

③ 换卡完成后，发生的原卡授权交易予以拒绝，换卡后新卡不支持透支贷款。"

"银联铂金卡、国际借记卡，可通过全行任意网点(含VTM)、个人版、普通版、手机银行、电话银行人工服务(仅限小M钻卡、铂金卡)办理到期换卡业务的申请。

【温馨提示】

① 目前存量的国际借记卡到期可更换为银联IC卡。

② 资产不达标的小M钻卡、铂金卡需到开户行申请；欠账户管理费的金卡需到全行任一柜台申请。"

"1、普通商贷:未放款前换卡变更卡号，将无法正常放款；已经放款的，只要是换卡过来的，个贷系统会自动获取最新卡号，不影响批扣。

2、公积金贷款:请联系当地公积金中心核实。"

"关于储蓄卡换卡换号的规定:

① “升级/降级换卡”时卡号必须改变；8位卡、BIN号为999950、622580的储蓄卡和换卡次数为9次的银联储蓄卡，换卡均必须更换卡号；

② 银联铂金卡，卡号不变；

③ 如果是银联磁条卡平级更换为IC卡，目前我行有“储蓄卡原卡号换IC卡”业务，是指标准银联磁条卡可以保留“原卡号”更换为标准银联IC卡业务"

"变更第三方存管的银行账号，可通过开户分行(同一一级分行范围内)任意柜台、网上银行普通版/个人版、手机银行办理，变更的新卡可以是您银行本人名下全行任一账户。

业务规则:

① 本业务需在周一至周五(休市除外)9:00-15:00内操作此业务，当日有交易也可办理；

② 办理储蓄卡卡号升位、旧卡换新卡、卡片升降级等业务时，若旧卡已开通第三方存管业务，换卡后需及时申请变更银行账号；

③ 网银、手机银行办理时，需登陆旧卡账户，故旧卡失效的状态下无法正常登陆系统时，只能通过网点柜台办理变更；

④ 财富账户上暂时无法办理变更银行账户，可以本人持有效身份证明，新储蓄卡或财富账户到全行任一网点办理。"

"储蓄卡办理升、降、平级换卡:

换成IC普卡时，收取工本费5元/张；

换成IC金卡及以上卡片则不收取。"

(1)申请储蓄卡普通卡(磁条卡)没有工本费，而新申请或将旧卡更换为银联IC普卡，按每张5元收取工本费，按卡收取；(2)银联IC卡账户管理费收费标准及减免条件同当地分行对应磁条卡的收费及减免条件；银联IC卡的其他费用(如转账汇款、ATM跨行取款手续费等)如无特殊说明，均按照当地分行对应磁条卡的收费。

"关于IC卡的换卡规定:

铂金或以下级别的银联储蓄卡更换为IC卡片(含小MM卡)，需要本人携带有效身份证明或旧卡前往任一网点申请换卡(非实时领卡的允许代办，代办需提供旧卡、代办人有效身份证件)。

【实时领卡】同城办理更换银联IC金卡/普卡，如符合实时领卡条件，可当时领卡，需更换卡号，对于损坏、到期且不能提供旧卡的储蓄卡，须本人办理，无法代办。

如要申请更换IC铂金卡，请您与网点确认领卡时间。

如果您是磁条卡平级更换为IC卡，目前我行有“储蓄卡原卡号换IC卡”业务，请点击选项进一步了解。"

"办理圈存方式:

① 通过我行网点，以现金方式圈存、指定账户圈存、非指定账户圈存，需携带办理电子现金圈存的储蓄卡IC卡、现金或另一张储蓄卡(如有)，前往我行柜台办理；

② 通过我行ATM办理指定账户圈存、非指定账户圈存；

③ 通过银联渠道(他行ATM或POS)办理指定账户圈存(不收取手续费)。"

居住在境内16周岁以上的中国公民，需持居民身份证或临时身份证原件前往我行任一网点办理银联IC普卡。(若代办，需出示双人有效身份证原件及合法委托书)。

Ⅲ类账户正在开发中，暂无法申请，感谢您对银行的关注和支持。

"我行的II类账户包括储蓄卡(II类)、一网通账户、小M理财账户。

① 储蓄卡(II类)可以通过银行任一网点或可视柜台(16周岁以上)申请。

② 一网通账户可以尝试通过手机银行申请。

③ 小M理财账户自2016年4月7日起已停止开户。"

"本人带有效身份证件到银行柜台办理。

若需代办，建议与办理网点核实能否代办及所需资料。16周岁以下可由监护人带双方身份证件和关系证明(如户口本)到网点办理。"

"在存折扉页有“储蓄账户”戳记的为“储蓄存折”，储蓄存折只能办理活期账户现金存取业务，不能实现转账汇款、代发代扣等功能。目前新开户一般为“结算存折”，结算存折不仅能办理现金存取业务，也具备理转账汇款、代发代扣、自助缴费等资金划转功能。

储蓄存折不能直接转为结算存折。"

"我行可以开立存折账户，不需要手续费。

居住在境内16周岁以上的中国公民可持中华人民共和国居民身份证原件或临时居民身份证原件去我行的任一网点柜台办理。(代办时，需出示双人有效身份证原件及合法的委托书。)

居住在境内16周岁以下的中国公民需由监护人代理开户，出具监护人的有效身份证件以及账户使用人的居民身份证或户口簿，同时出具监护证明(如出生证明，户口簿，居民委员会、村民委员会证明，法院裁定书等)，以上资料仅供参考，具体以网点柜台办理为准，建议您提前联系网点确认"

"登录手机银行后，点击“我的”→“银行卡”，选择您需要办理到期换卡的卡片，点击“其他”→“到期换卡申请”。点此进入页面。

若操作成功，卡片制好后，系统会自动发送短信通知您前往开户行领卡。"

"请→【点此进入】银行主页，点击右侧“个人银行普通版→输入储蓄卡账号、密码登陆→账户管理→卡片管理→到期换卡申请”，操作换卡。

【温馨提示】卡片制好后，系统会自动发送短信通知您前往开户行领卡。"

"请登录个人版，点击横排菜单“储蓄卡→账户管理→卡片管理→到期换卡申请”选项，按提示操作即可。

网上申请到期换卡须回到开户行领卡，我行会以短信通知您领卡。如代办领卡，必须提供旧卡及双方有效身份证明，并验证取款密码"

"北京公积金管理中心客服热线为“12329”，外阜客户拨打010–12329。

自助语音服务时间为7\*24小时(全年365天)，人工咨询服务时间为:周一至周日，每日8:00到22:00，国家公布的节日放假安排中非工作时间除外。"

"深圳公积金中心目前仅有一家管理部可受理业务办理。

【地址】深圳市福田区侨香路与安托山7路交汇处侨香村1栋裙楼(香格丽苑东边、翠海花园北边)

【电话】0755-12329(工作日9:00-12:30，14:00-18:00)

【网址】www.szzfgjj.com"

"若是公积金具体业务咨询，请拨打广州住房公积金服务热线12329(移动用户请拨打96155)咨询，或登录广州住房公积金管理中心网站www.gzgjj.gov.cn查询。

银行受理业务范围:

1、住房公积金提取业务:是指住房公积金缴存职工符合规定的提取条件时，可申请提取本人住房公积金账户内的存储余额。

2、个人信息变更:指职工个人姓名、证件类型、证件号码、联系电话等发生变化的，客户本人持《住房公积金个人信息变更申请表》、身份证原件及复印件一份、相关材料到经办网点办理变更手续。"

"【受理网点】①分行营业部:天河区珠江新城华穗路5号；②南沙支行:南沙区进港大道22号金莎广场。

【办理时间】工作日9:00-12:00；14:00-16:30。

【办理说明】您可以广州住房公积金管理中心网上预约系统，预约到广州任一公积金办理网点未来10个工作日内办理业务。"

"“损坏换卡”不更换卡片类型时，卡号不变；8位卡、BIN号为999950、622580的储蓄卡和BIN号为622588且换卡次数为9次的储蓄卡在申请换卡时，必须更换卡号。

如果您是银联磁条卡损坏，目前我行推出“原卡号换IC卡”业务，您可以点击选项进一步了解。"

"① 储蓄卡换卡如卡号不变，则所有功能自动继承。

② 储蓄卡换卡如卡号改变:

系统自动承接:账户资料、代发代扣、接收转汇入账、代缴费用、账户密码、网上银行支付及转账功能、超级网银、老版B股银证转账、银基通、银保通、信用卡关联、快捷支付等与合作方的所有业务，优KEY自动转移到新卡。

需要重新绑定的业务: 第三方存管业务、集中式外币银证转账、融资融券、新版B股银证转账、银商转账、银期转账"

"变更第三方存管的银行账号，可通过开户分行(同一一级分行范围内)任意柜台、网上银行普通版/个人版、手机银行办理，变更的新卡可以是您银行本人名下全行任一账户。

业务规则:

① 本业务需在周一至周五(休市除外)9:00-15:00内操作此业务，当日有交易也可办理；

② 办理储蓄卡卡号升位、旧卡换新卡、卡片升降级等业务时，若旧卡已开通第三方存管业务，换卡后需及时申请变更银行账号；

③ 网银、手机银行办理时，需登陆旧卡账户，故旧卡失效的状态下无法正常登陆系统时，只能通过网点柜台办理变更；

④ 财富账户上暂时无法办理变更银行账户，可以本人持有效身份证明，新储蓄卡或财富账户到全行任一网点办理"

请您登录个人银行普通版，点击横排菜单“自助转账”-“银证转账”-“第三方存管业务”-“更改银行账号”根据提示操作。

请登陆7.0版个人版，选择“投资理财”-“证券”-“银证转账(第三方存管)”，然后点击页面上方的“更改银行账号”根据提示操作( 6.0版个人版点击“卡内互转”--“银证转账”)。

登录手机银行，点击“我的”-“全部”，“理财”板块点击“证券期现货”-“银证转账”，选择关联的券商-“变更银行账号”。

第三方存管资料变更：①重要资料变更：若需要修改三方存管簿记账户的姓名、证件类型及号码等重要资料，请本人持有效身份证件、证券账户卡等到证券公司网点柜台办理。办理时间与三方存管转账时间一致；②一般资料变更：若需要修改保证金账户和簿记账户的客户地址、邮编、电话、e-mail地址、手机、传真等一般资料，请本人持有效身份证件、储蓄卡、证券账户卡到证券公司网点柜台或我行网点柜台办理。办理时间与三方存管转账时间一致。

请先将保证金账户中全部资金（含本金及利息）转入银行账户，余额清零后保证金账户不能再发生证券买卖交易，然后在下一个交易日(证劵公司营业时间)本人持有效身份证件、证券账户卡等到证券公司网点柜台办理，具体以各家证券公司规定为准。

"变更存管银行，需您本人持有效身份证明、证券账户卡等资料到证券公司柜台办理(具体以各家证券公司规定为准)。

变更存管银行，需要将保证金账户的余额清零，且当日无银证转账和账户类交易，步骤如下:

① 保证金账户余额清零(余额清零后，直到指定存管银行之前，不能再发生证券买卖交易)；

② 撤销及重新指定存管银行，下一交易日，您再到证券公司办理撤销现有存管银行手续，然后再办理新存管银行的指定手续。"

"① 储蓄卡换卡如卡号不变，则所有功能自动继承。

② 储蓄卡换卡如卡号改变:

系统自动承接:账户资料、代发代扣、接收转汇入账、代缴费用、账户密码、网上银行支付及转账功能、超级网银、老版B股银证转账、银基通、银保通、信用卡关联、快捷支付等与合作方的所有业务，优KEY自动转移到新卡。

需要重新绑定的业务: 第三方存管业务、集中式外币银证转账、融资融券、新版B股银证转账、银商转账、银期转账"

"储蓄卡升级、降级、平级换卡注意事项:

① 国际借记卡可通过挂失换卡、损坏换卡、防伪换卡、到期换卡、升/降/平级换卡更换为银联IC卡(仅有银联标识，卡号改变)，不能更换为磁条银联卡；

② 纯磁条卡可更换为储蓄卡IC卡，储蓄卡IC卡不能更换为纯磁条卡；

③ 银联IC普卡、IC金卡、IC铂金卡办理书面挂失、损坏换卡等换卡业务且换卡次数＜9次，则卡号不变，换卡次数=9次，则卡号变更。"

指定账户圈存：指从本卡活期账户转账至电子现金账户，圈存时需出示卡片、验证储蓄卡取款密码，无需开通协议；非指定账户圈存：指从任意一张储蓄卡活期账户转账至电子现金账户，圈存时需同时出示转出卡、转入卡，验证转出卡取款密码，无需开通协议。

通过我行ATM办理储蓄卡IC卡电子现金账户的圈存流程(前提是受理该业务的ATM必须已完成系统升级):选“其他业务”--选择“电子现金”--选择“指定账户充值”或“非指定账户充值”。

"通过我行任意网点办理IC卡电子现金账户的圈存，前提是受理该业务的网点柜台必须已安装IC卡读写器。

有现金方式圈存、指定账户圈存、非指定账户圈存三种方式。

需您本人携带办理电子现金圈存的储蓄卡IC卡、现金或另一张储蓄卡(如有)，前往我行柜台办理。"

居住在境内16周岁以上的中国公民，可以携带居民身份证前往全行任一柜台或VTM办理储蓄卡(II类)账户。

登录手机银行，点击“我的”-“全部”-“助手”-“账户开通”申请一网通账户。

有效开户证件是指您在柜台办理银行卡时所带的身份证件。包括：身份证、临时身份证、户口本、护照、港澳通行证等证件。比如：是拿身份证开户的，有效开户证件就是身份证；拿护照开户的，有效开户证件就是护照。

"长沙分行暂不支持临时身份证开户，您可以持居民身份证原件前往长沙的网点开户。

【温馨提示】

如果您的身份证住址地与开卡地不一致，还需要提供辅助材料(如居住证、工作证明、房屋购买合同、房屋租赁合同等)证明您在当地居住或工作。"

"深圳分行(含二级)开户，网点会要求客户提供一种或多种辅助证件。

中国公民辅助身份证明材料包含:户口簿、护照、机动车驾驶证、居住证、社会保障卡、军人和武装警察身份证件、公安机关出具的户籍证明、工作证、完税证明、水电煤缴费单等税费凭证。"

"① 港澳居民:“港澳居民往来内地通行证”；

② 台湾居民:“台湾居民往来大陆通行证”；

③ 外国公民:“护照”或“外国人永久居留证”。

【温馨提示】除了上述基本证件要求之外，原则上还应提供护照、居留证、临时居留证、机动车驾驶证等作为辅助证件，具体以经办支行确认为准。"

"目前银行只能办理IC卡开户。

① IC卡工本费五元一张。

② 资产不达标，按月收账户管理费。"

登录后点击右下角“我的”，选择左上角“银行卡”，点击对应的卡进去，选择“账户安全”→“冻结”即可查看开户行名称。

请→点此进入普通版，使用储蓄卡或一网通用户登录，点击“账户管理→更多查询→储蓄卡开户信息”即可。

登录个人版，点击“储蓄卡→账户管理→卡片管理→开户行信息查询”操作。

有关信用卡的各项费用，请点击查询:资费标准中的“银行卡”查询。【办理信用卡部分卡种需收取工本费，请参见资费标准；刷卡消费不收取手续费】

"柜台发行的小MM卡为“芯片卡”，需收取5元工本费(在柜台办理，工本费是否可以减免，您可以联系经办行核实)。

由信用卡中心发行的小MM卡为“磁条卡”，不收取工本费。

之前部分城市开展网上申请小MM卡，领到卡后需本人携带有效身份证件及卡片到我行柜台任一网点办理激活，激活小MM卡时需交5元工本费"

银行储蓄卡没有年费，对“月日均资产”不达标的账户收取账户管理费，按月收取(当月产生费用次月扣取)。

"一网通账户，是银行向您提供的不配发实体卡片或存折的个人银行结算账户(II类银行账户)。

此账户不能存取现，但可办理与绑定卡之间的资金转入、投资理财、消费支付等业务"

"一网通账户支持的业务:

资金转入 仅支持从已绑的本人卡转入资金或接受本行贷款(均无限额控制)

投资理财 可在手机银行购买基金、受托理财产品(需柜面做首次风险评估)、朝朝盈、月月盈

消费支付 目前只支持一网通支付

代扣服务 支持通过我行渠道代扣水电煤费用等。"

一网通账户不能存取现，不支持工资发放、不能绑定三方存管、不支持绑定一闪通，不支持关联信用卡自扣

登录手机银行后，进入 “我的”-“银行卡”-“一网通账户”-“账户管理”-“个人资料”，逐项填写个人资料，其中证件有效日期需为开户证件有效期，输入支付密码，点击“确定”即可完善一网通账户资料

"一网通账户身份认证路径:

登录手机银行后，进入 “我的”-“银行卡”-“一网通账户”-“账户管理”-“身份认证”，扫描身份证正反面后，系统将自动识别姓名及其身份证，点击“确认”。

资料填写成功后，身份认证状态将更新为“审核中”，审核通过后显示为“已认证”。"

"储蓄卡II类的出入账金额限制:

各类入账(不含绑定卡转入、贷款发放、理财赎回)≤1万/日,20万/年；

各类出账(不含绑定卡转出、贷款还款、购买理财)≤1万/日,20万/年。"

储蓄卡(II类)不收取年费，对“月日均资产”≥1万元人民币的账户不收取账户管理费，低于1万元的按照0—5元/月收取，各分行会有不同的收费标准及优惠政策。

"变更第三方存管的银行账号，可通过开户分行(同一一级分行范围内)任意柜台、网上银行普通版/个人版、手机银行办理，变更的新卡可以是您银行本人名下全行任一账户。

业务规则:

① 本业务需在周一至周五(休市除外)9:00-15:00内操作此业务，当日有交易也可办理；

② 办理储蓄卡卡号升位、旧卡换新卡、卡片升降级等业务时，若旧卡已开通第三方存管业务，换卡后需及时申请变更银行账号；

③ 网银、手机银行办理时，需登陆旧卡账户，故旧卡失效的状态下无法正常登陆系统时，只能通过网点柜台办理变更；

④ 财富账户上暂时无法办理变更银行账户，可以本人持有效身份证明，新储蓄卡或财富账户到全行任一网点办理。"

"① 储蓄卡换卡如卡号不变，则所有功能自动继承。

② 储蓄卡换卡如卡号改变:

系统自动承接:账户资料、代发代扣、接收转汇入账、代缴费用、账户密码、网上银行支付及转账功能、超级网银、老版B股银证转账、银基通、银保通、信用卡关联、快捷支付等与合作方的所有业务，优KEY自动转移到新卡。

需要重新绑定的业务: 第三方存管业务、集中式外币银证转账、融资融券、新版B股银证转账、银商转账、银期转账"

"国际借记卡“到期换卡”注意事项:

① 自助渠道不能受理欠费客户的到期换卡申请。

② 自助渠道申请到期换卡时要求需输入卡片背面签名栏最后3位数字的CVV2码验证，当天连续3次输入错误将被锁定，日终后自动解锁。到期换卡后新卡CVV2码会发生变化。

③ 到期换卡申请到领卡期间内，如卡片还在有效期内，卡片所有功能不受影响。"

国际借记卡到期，如遇网上申请换卡失败，请点击下列选项选择具体报错提示

"到期未换卡的影响:

① 系统自动关闭自助存款机存款(含自助设备无卡存现)、ATM机取款(含无卡取款、ATM转账)、POS商户消费以及境外使用功能 ；

② 持卡人所发生的债权债务关系不因卡片的逾期而消失；

③ 仍可在我行柜台办理业务，电话银行、网上银行业务不受影响，但直付通(含快捷)支付业务以及银联渠道网上支付业务会受影响；

④ 通过银联系统发起的代扣业务(如社保扣款)，会扣款不成功；

⑤ 信用卡自动扣款业务不影响；

⑥ 办理业务继续享受手续费优惠。

【温馨提示】

银联铂金卡及国际卡到期未申请换卡，卡片不会自动销户，我行也不会自动寄送新卡。"

"国际借记卡“到期换卡”注意事项:

① 自助渠道不能受理欠费客户的到期换卡申请。

② 自助渠道申请到期换卡时要求需输入卡片背面签名栏最后3位数字的CVV2码验证，当天连续3次输入错误将被锁定，日终后自动解锁。到期换卡后新卡CVV2码会发生变化。

③ 到期换卡申请到领卡期间内，如卡片还在有效期内，卡片所有功能不受影响。"

"① 磁条卡普通储蓄卡、银联金卡长期有效；

② 国际借记卡、银联铂金储蓄卡凭证是3年有效，在卡片正面有标注有效期；

③ 储蓄卡IC卡有效期为5—10年；

④ 储蓄卡小MM卡:IC介质卡有效期为10年，纯磁条卡长期有效。

【温馨提示】目前通过网银、电话、手机银行等自助渠道无法查询储蓄卡有效期；有期限的储蓄卡凭证在卡面有标注有效年月，实际有效期截止到到期月的最后一天，例如02/13-02/16则表示有效期是2013年2月1日—2016年2月最后一天。"

"储蓄卡小MM卡的发卡对象为18至35岁的个人客户，可持有效身份证件到我行任一柜台申请，当时就可以领卡(支持代办，代办需同时出示双人有效身份证件及合法委托书)。

若不符合上述年龄要求，可联系受理的柜台进一步确认。"

储蓄卡小MM卡(含网上申请的、信用卡外呼申请的)属于借记卡，不收取年费，若当月日均全折人民币资产未达1000元，则收取每个月的账户管理费，收费标准全行统一为3元/月，未激活不计收账户管理费，从激活次月开始计收。(例如1月开卡，3月激活，则1月到3月不产生账户管理费，从4月开始计收账户管理费。)

"申请一网通账户需提供本人I类银行账户作为绑定账户。

目前支持银行，中信银行，光大银行，兴业银行，平安银行，民生银行，广发银行，渤海银行，华夏银行，浦发银行。"

"一网通账户，是银行向您提供的不配发实体卡片或存折的个人银行结算账户(II类银行账户)。

此账户不能存取现，但可办理与绑定卡之间的资金转入、投资理财、消费支付等业务。"

"储蓄卡II类不支持第三方存管、一闪通、银保通、银证转账。

除了以上不支持业务，其他业务均支持，比如个人版、结售汇、基金、理财、存取现金、网上支付、境外消费等。"

"储蓄卡II类转账限额:

绑定卡之间转账:

① 手机银行:转入无限额。转出单笔5万，每日/每年无限额。

② 其他渠道: 受转账渠道限额的控制。

非绑定卡之间转账:转入转出≤1万/日，20万/年。"

储蓄卡(II类)是指配发实体卡的II类银行结算账户，属于银联普卡。

请登录普通版点此登录→[普通版]选择上方第一行“自助转账”--“银证转账”--“第三方存管”，选择“活期转保证金”或”保证金转活期“根据提示操作。请您点击这里查看具体操作流程。

"【7.0版个人版】请选择“储蓄卡”-“投资理财”-“证券”-“银证转账”，点击操作下的“转保证金”或“转活期“根据提示操作

【6.0版个人版】请您登录个人版选择“卡内互转”—“银证转账(第三方存管)”，在“转保证金”或“转活期”。

【注】一般情况正常交易时间为09:00—15:30，下午15:30收市后，银行系统进行清算，清算时间内无法操作转账。"

"登陆后点击“我的”-“全部”-“理财”-“证券期现货”-“银证转账”点此操作银证转账。

【温馨提示】银证转账不收取手续费。 "

请您拨打99995->选1、自动语音服务->输入储蓄卡卡号和查询密码->选3、证券外汇及投资业务->选1、银证转账-〉选1、普通银证转账-〉1.活期转保证金/2.证券保证金转活期，请根据提示操作。

"银联铂金卡、国际借记卡，可通过全行任意网点(含VTM)、个人版、普通版、手机银行、电话银行人工服务(仅限小M钻卡、铂金卡)办理到期换卡业务的申请。

【温馨提示】

① 目前存量的国际借记卡到期可更换为银联IC卡。

② 资产不达标的小M钻卡、铂金卡需到开户行申请；欠账户管理费的金卡需到全行任一柜台申请。"

"到期未换卡的影响:

① 系统自动关闭自助存款机存款(含自助设备无卡存现)、ATM机取款(含无卡取款、ATM转账)、POS商户消费以及境外使用功能 ；

② 持卡人所发生的债权债务关系不因卡片的逾期而消失；

③ 仍可在我行柜台办理业务，电话银行、网上银行业务不受影响，但直付通(含快捷)支付业务以及银联渠道网上支付业务会受影响；

④ 通过银联系统发起的代扣业务(如社保扣款)，会扣款不成功；

⑤ 信用卡自动扣款业务不影响；

⑥ 办理业务继续享受手续费优惠。

【温馨提示】

银联铂金卡及国际卡到期未申请换卡，卡片不会自动销户，我行也不会自动寄送新卡。"

遇此情况，需要请您持本人身份证与储蓄卡到任一网点申请到期换卡。

这个提示表示卡片背后3位校验码错误，请您核实后重新输入。

"储蓄卡II类不支持第三方存管、一闪通、银保通、银证转账。

除了以上不支持业务，其他业务均支持，比如个人版、结售汇、基金、理财、存取现金、网上支付、境外消费等。"

"银联铂金卡、国际借记卡，可通过全行任意网点(含VTM)、个人版、普通版、手机银行、电话银行人工服务(仅限小M钻卡、铂金卡)办理到期换卡业务的申请。

【温馨提示】

① 目前存量的国际借记卡到期可更换为银联IC卡。

② 资产不达标的小M钻卡、铂金卡需到开户行申请；欠账户管理费的金卡需到全行任一柜台申请。"

"信用卡有效期5年，显示在信用卡16位卡号下方，有些卡片只显示到期的时间，有些卡片会显示发卡&到期的区间。

若卡号下方的数字是一个区间，比如02/10-02/15，就是指2010年2月发卡，2015年2月底到期；

若卡号下方的数字只写着02/15，就是指2015年2月底到期。"

"国际磁条借记卡有效期为3年，在卡片正面16位卡号下方显示，无法延长有效期。

举例:若卡号下方显示为02/13-02/16(月/年)，是指2013年2月发卡，2016年2月底到期"

"储蓄卡小MM卡包括IC卡以及磁条卡两种形式。

① 磁条小MM卡不设有效期；

② IC介质的小MM卡有效期为10年，到达有效期不会自动销户。到期后，您可以持卡片跟有效身份证件前往我行任一柜台办理到期换卡，不受年龄限制，申请后可指定全行任意网点办理领卡(领卡时间以凭证到达网点时间为准，会有短信通知)。

【温馨提示】

若申请换卡时，电子现金账户有余额，会先帮您在柜台办理电子现金“正常圈提”再申请换卡。"

"我行已全面停止新发行磁条卡，包含所有卡新发、升降平级换卡。

目前对办理的纯磁条卡的使用时间没有规定，暂时也未要求磁条卡一定要更换为IC卡，但从安全角度考虑，建议您把磁条卡更换为IC卡。"

"目前小MM卡的卡面暂时无法自行设计制卡，但储蓄卡小MM卡的卡面有多种款式供您选择，包括基础款(1款)和个性款(10款，包括旅游、吃货、文艺、运动、数码潮人卡)。请→[点此进入]，查看详情。

基础卡和个性卡基本功能一致，只是卡面不同；如果您需要申请个性款，建议您先致电柜台，确认有您喜欢的卡样后再到柜台办理。"

"生意储蓄卡不收取年费，每个月收取账户管理费。从2014年10月1日起(10月开始审核7、8、9月资产，如资产不达标也不符合减免条件，则10月扣收9月的账户管理费)，不符合管理费减免条件的生意储蓄卡账户均需收取账户管理费。

各分行具体收费标准如下:

济南、南昌分行(含二级分行)30元/月；

昆明、南京分行(含二级分行)20元/月；

其他分行(含二级分行)均为10元/月。"

"储蓄卡小MM卡(含IC卡跟磁条卡)满足以下任一条件即可减免账户管理费【分行如有特殊规定，以分行规定为准】:

1.持卡人(同一客户号下)各类卡折当月日均全折人民币资产达1000元(含)以上，予以免收；

2.持卡人(同一客户号下)各类卡折办理任意一笔刷卡消费(不含信用卡消费)或网上/手机银行的转账、支付、生活缴费、信用卡关联还款(当月有发生自动还款或补扣卡款交易)，予以免收；

3.已签约开立的代发工资账户、退休金账户、低保账户、医保账户、失业保险账户及住房公积金账户免收账户管理费。"

"储蓄卡小MM卡(含网上申请的、信用卡外呼申请的)属于借记卡，不收取年费，若当月日均全折人民币资产未达1000元，则收取每个月的账户管理费，收费标准全行统一为3元/月，未激活不计收账户管理费，从激活次月开始计收。(例如1月开卡，3月激活，则1月到3月不产生账户管理费，从4月开始计收账户管理费。)

首次在银行开立储蓄卡普卡(含小MM卡)或存折，系统自动设置减免账户管理费。

2016年4月29日前开户的普卡(含小MM卡)或存折，可通过手机银行、网银、网点自行设置为免费账户。 "

柜面设置账户管理费免费账户，需您提供储蓄卡跟本人有效身份证件(代办需同时提供本人和代办人的有效证件)。

个人版登录后“储蓄卡”→“帐户管理”→“账管费查询”，通过打开的界面即可查询、设置或修改减免账户

请点此打开网上银行普通版，登录后点击“账户管理”-“账户管理费减免查询”。

登录手机银行→选择“我的”→左上角“银行卡”→选择关联卡片→“其他”→“账户管理费”。点此进入页面