**【动卡—零钱包】积分+收益营销活动**

**业务负责人：**网络银行部 张宏哲 3058

**活动时间：**2018年4月1日——2018年6月30日

**【活动1——零钱包充值送信用卡积分】**

**活动内容：**

活动期间，中信银行信用卡持卡人通过动卡空间——零钱包账户充值（零钱包余额提现、基金申购、基金赎回交易不属于充值），每月均可获得于日均存款值2倍的中信银行积分，每人每月最高限赠5万积分。

**活动细则：**

1、活动包括已开通或在活动期间通过中信银行信用卡APP“动卡空间——服务——零钱包”成功开通零钱包功能的中信信用卡（个人卡）持卡人；附属卡持卡人可参加活动，积分赠送至附属卡持卡人积分账户。

2、仅限零钱包账户充值阶段享受本活动，零钱包余额提现、基金申购、基金赎回等交易并不属于充值。

【充值路径】动卡空间——服务——金融——零钱包——登录动卡空间——账户管理（如未开户则需先开户，绑定一张本人名下的借记卡即可完成零钱包开户）——余额——充值

目前零钱包开户支持的借记卡银行有：中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行、招商银行、光大银行、中信银行，共7家银行。

【充值规则】10元≤单笔充值金额≤50000元；每日累计充值次数≤10次、累计充值金额≤100万元；每月累计充值次数≤20次、金额≤100万元），同一客户每天可在充值限额范围内的任意金额；

同时，零钱包支持的各家银行充值限额参考如下，但不同借记卡行政策经常变动，建议客户咨询借记卡发卡行，不以下表中限额为最终口径。（不建议直接告知客户他行限额信息，避免提供错误信息）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **借记卡银行** | **单笔充值限额** | **单日充值限额** | **单月充值限额** | **单日/单月充值次数** | **单笔提现限额** | **单日/单月提现次数** |
| 工行 | 5W | 5W | / | / | ＜5W | 10 |
| 农行 | 2W | 2W | / | / | ＜5W | 10 |
| 中行 | 5W | 5W | / | / | ＜5W | 10 |
| 建行 | 5W | 5W | / | / | ＜5W | 10 |
| 光大 | 5W | 5W | / | / | ＜5W | 10 |
| 招商银行 | 1W，批量5W | 5W | / | / | ＜5W | 10 |
| 中信 | 5000 | 5000 | **1W** (原2W) | 30次 | ＜5W | 10 |

如目前中信银行借记卡限额情况如无法满足客户需求，请建议客户选择他行卡操作零钱包绑卡，现阶段不支持零钱包已绑卡变更。

3、参与活动的所有交易时间以中信银行信用卡中心系统记录的入账时间为准，充值入账的“零钱包”存款不计付存款利息。

**4、日均存款统计规则：**

（1）统计范围：仅限充值留存在“零钱包”账户上的存款余额（充值阶段），如已将零钱包余额申购了各类基金的，则申购金额自申购之日起不计入此次充值送积分活动奖励范围。

（2）统计口径：每月初统计上一自然月的日均存款数据，日均存款 = 上个自然月每日日终“零钱包”账户余额之和÷上自然月天数。

（3）日均存款数值精确到元，如有小数点数值进行四舍五入。

**【情景举例1】**A客户于2018年4月1日在零钱包充值500元，且4月1日至20日期间未做提现交易，即4月1号至19号每天的存款余额为500元；

该客户又于2018年4月20日将500全部提现，且4月20日至4月30日期间未做充值交易，即4月20号至30号每天的存款余额为0元，

则A客户在2018年4月份的日均存款为：（500元\*19天+ 0元\*11天）÷30天=316.67元，日均存款余额记为317元。

**【情景举例2】**B客户于2018年5月1日在零钱包充值5000元，且5月1号至20号期间未做提现交易，即5月1号至19号号每天的存款余额为5000元；

该客户又于2018年5月20日将其中1000元提现，且5月20号至5月31号期间未再做充值和提现交易，即5月20号至31号每天的存款余额为4000元，

则B客户在2018年5月份的日均存款为：（5000元\*19天+ 4000元\*12天）÷31天= 4612.90元，日均存款余额记为4613元。

**5、积分奖励规则：**

（1）统计范围：根据日均存款统计数值计算积分数值，转入中信银行积分账户；

（2）不要求客户名下必须有计积分卡片，积分赠送至客户名下积分账户。

（3）奖励积分=日均存款数值\*2，每月封顶5万积分/人，即活动持续3个月，单客户活动期间累计最高可获得15万积分。

（4）入账时间：奖励积分每月统计一次，最迟在活动结束后60天内一次性转入持卡人中信银行积分账户，入账时会分3笔明细，描述为“零钱包充值送积分活动”；

（5）客服查询：积分入账前业务部门将通过客服备注的文件形式提供活动期间客户的名单、日均存款数、积分明细。

6、持卡人如有下述任一情形（包括但不限于）：所持信用卡被停用或管制、自行注销整户信用卡、对中信银行信用卡中心其他债务不偿还的、违反《中信银行信用卡领用合约》或本活动办法及其他相关规定的，中信银行信用卡中心亦有权取消其参加本次活动的资格。

7、中信银行信用卡中心将保留不另行通知而取消该持卡人参与活动资格，以及采取其他相应法律措施的权利。

8、在法律许可范围内，中信银行信用卡中心保留对本活动的最终解释权。

**【活动2——报名享10.18%收益特权】**

**活动内容：**

活动期间，中信银行信用卡持卡人（含附属卡持卡人），通过活动页面成功报名且申购信诚薪金宝货币基金的，可获得自报名后3个交易日起，连续7天（自然天）的10.18%年化收益特权，享受收益的本金上限为2万元，超过2万元的本金部分仅享受薪金宝货币基金的基础收益，不享受额外收益。

**活动细则：**

1、仅限动卡空间零钱包渠道申购信诚薪金宝货币基金享受本活动优惠，其他渠道申购不参与本活动。

2、活动期内，每客户只能参与1次。

3、关于报名：

（1）持卡人须在活动期间通过活动页报名参加活动，报名需填写：手机号、身份证号；报名成功页面提示“恭喜您，报名成功！

（2）报名查询：已报名的客户通过报名页面中的“卡券中心”查询报名情况，或者致电中信保诚基金公司查询，客服电话4006660066转7。

4、关于收益：

（1）年化10.18%收益周期：自报名日后的第3个交易日起的连续7个自然日。

（2）收益到账时间：正常收益和活动收益分开到账，【正常收益】每天到账；【活动收益】于活动收益7天后的3个交易日内，通过薪金宝份额的形式发放到持卡人所购买的薪金宝总份额内。

【举例】张先生于2018年4月1日在活动页面报名成功，2018年4月4日（第3个交易日） —— 2018年4月10日一直持有（限零钱包渠道）信诚薪金宝2万元，为方便计算，假定在信诚薪金宝在这期间每天的万份收益为1元/万份不变，那么张先生的收益如下：

交易日：除周六、周日和国家法定节假日外，其余是基金交易日。

每日收益：零钱包——薪金宝——万份收益（元）中查询每日收益，非7日年化收益率，7日年化收益率解释口径以基金公司为准，银行无权解释。

① 每天正常收益：1元/万份\*2万元=2元/天；

【查询路径】动卡空间——零钱包——薪金宝——基金资产右侧【≡】——信诚货币基金明细——收益——收益明细。

② 计算天数：4月4日（起息）至4月10日（止息），合计7天；

③ 正常收益合计：2元/天\*7天=14元

④ 活动收益：2万元\*（10.18%\*7/365）-14元（正常收益合计）=25.04元

⑤ 活动收益发放日期：止息日（不含当天）后的第3个交易日，即4月13日转入，但由于基金交易规则（如遇周五或节假日前一个交易日，则提前一个交易日发放），实际会提前至4月12日，张先生账户中会有一笔25.04份额（货币基金规则中，1份额=1元）的活动收益转入，张先生可以在基金货币基金明细中查询到该笔入账交易。

5、银行无权解释“7日年化收益”，仅提示客户：每日收益以零钱包页面展示的“万份收益（元）”作为参考，具体计算方法以基金公司解释为准。

6、薪金宝基金产品相关规则、计算等问题建议客户致电中信保诚基金公司4006660066咨询；在法律许可范围内，中信保诚基金公司保留对本活动的最终解释权。

**常见问题：**

**1、操作充值/申购不成功的页面提示语、原因、应答话术如下，仅供客户参考（不作为承诺性及确定原因），引导客户于借记卡发卡行确认。**

|  |  |
| --- | --- |
| **页面提示语关键词** | **处理指引** |
| 余额不足 | 请引导客户核实零钱包绑定的储蓄卡活期账户余额是否足够。 |
| 交易金额过低 | 零钱包申购/充值最低起点金额10元，确认客户是否满足，如满足请引导客户核实操作金额是否满足发卡银行对转出交易的起点金额要求 |
| 当月还款笔数超限/交笔数超过\*\*\*\*提交笔数限制 | 请引导客户核实零钱包绑定的储蓄卡发卡行次数要求 |
| 金额超限/超出取款/转账金额限制 | 客户当月交易（申购或充值）金额已超出当日或当月限额，请引导客户与借记卡发卡行确认 |
| 银行维护中，请稍后再试! | 发卡银行交易系统维护，暂无法交易，请稍后再试。 |
| 交易失败（详情请咨询您的发卡行） | 引导客户与借记卡发卡行确认失败原因，如确认（卡内余额足够、交易金额或次数未超出限、卡片状态正常且支持资金转出）后仍未解决；请按下方常见问题6流程处理 |
| 其他原因/交易不予承兑/序号为0 的交易匹配不到身份验证信息/渠道已关闭，交易无法进行 | 未知原因，优先引导客户稍后再试。如依然失败或提示原因不明确，请请按下方常见问题6流程处理 |
| 卡片已挂失/卡片已失效/卡号不存在/卡状态非正常 | 请引导客户与储蓄卡发行行确认卡片状态是否异常（如挂失、过期等）不支持交易。  注：①为保障客户自有资金安全，零钱包暂不支持更换绑定卡；②如客户当前零钱包内有存款余额或通过零钱包申购了基金份额，且客户要求将资金转出，则请客户先将申购的份额赎回至零钱包，同事按《动卡空间——零钱包》业务常见问题6流程处理  4、如客户当前零钱包内有存款余额或通过零钱包申购了基金份额，但客户未要求将资金转出，则请客户将资金留在零钱包账户余额或申购基金，可以参与我行开展的积分和收益活动。零钱包也将不断升级版本完善功能，以满足客户更换绑定卡的需求（具体优化完成日期暂不确定，功能上线后另行通知） |

**2、如果零钱包已经绑定的借记卡是中信借记卡，由于受到中信借记卡单日单笔5000元充值限额的影响，而想要在活动开始的首月内获得50000积分，需要月日均存款余额最少达到25000元，则限额是否会影响首月获得最高积分？**

答：中信借记卡影响；但他行卡不影响：日均存款余额是以每日存款余额之和除以当月天数来计算的。虽然无法在第一天完成充值25000元，但可以每日充入5000元，当第五天时即可累计达到25000元，虽然此时的月日均存款余额仍不足25000元，但可以从第六天起继续充值，从而可以拉高月日均存款值。（以上情景的前提是充值过程中不做任何提现交易）

中信借记卡目前有月限额10000限制，无法获得最高50000积分/月。

**3、如果零钱包已经绑定的借记卡是中信借记卡，由于受到单日单笔5000元申购限额的影响，无法在报名了10.18%收益活动后于3个交易日内完成2万元信诚基金（薪金宝）的申购，表示收益有损失，如何处理？**

答：用户在使用零钱包时，已知悉并同意理财服务协议中相关额度的限制；纯解释流程处理。

★ 对于常见问题2、常见问题3，如客户要求赔偿请婉拒，如婉拒后客户仍不接受，可按照服务角度酌情

赠送积分处理，赠送积分须控制在5万以内。

**4、客户已成功申购，但操作赎回显示可赎回金额为0，如何处理？**

（1）通过自动化作业平台——负债内管平台——交易流水查询节点，查询客户的充值及申购记录，如客户已操作过赎回（全部申购金额），在赎回未到账前再次操作时则为0，即赎回资金在已流转中，无需重复操作，等待赎回到账即可。

（2）一般由于申购基金会产生相应的收益，可赎回份额发生变化。后台在计算份额时，需要响应时间，建议客户可在最晚1个工作日后查看，即可恢复正常显示可赎回份额；超过此时间仍无法操作赎回的请按第6点处理。

**5、客户反馈已操作赎回，但资金未到账，如何处理？**

答：通过自动化作业平台——理财内管平台——基金信息查询节点，核实客户的赎回记录，按照动卡零钱包业务规则告知赎回到账时间（非实时）。对于确为已超时的个案请按第6点处理。

**6、特殊个案确认流程**（无需经过业务确认节点）：严格按照以下CM函模板要求反馈完整案例至张宏哲处协助，否则一律退函不做处理。

【发函标题】零钱包活动+业务确认+客户姓名

【发函内容】客户姓名、证件号、所绑定的借记卡卡号、操作时间、操作金额、页面提示语、负债内管平台交易流水记录、理财内管平台基金信息查询记录、问题描述、客户需求。