

# 东莞银行积分兑换活动服务条款

(2025 年, 1.0 版)

为答谢广大客户对我行业务的支持与厚爱，特别推出积分兑换活动，具体相关规则及条款如下：

## 一、参与资格

(一) 凡持有东莞银行积分的客户（包含借记卡和信用卡客户），满足相应兑换条件，均可参与积分礼品兑换活动。

(二) 若客户出现如下情况，我行有权取消参与积分兑换活动的资格，采取不予累计积分、对积分账户进行冻结、扣减或清零等措施，且保留追究其法律责任的权利，包括但不限于：(1) 所持有的银行账户/银行卡于积分计划有效期间被停用或限制使用、冻结或止付、销户或自行注销等账户或卡片状态不正常；(2) 客户涉嫌利用非真实交易或其他不正当途径恶意套取积分；(3) 银行账户/银行卡存在出租、转借、交由他人使用的情况；(4) 集中在不符合中国银联相关规定安装银行卡受理机具的所在商户进行交易，导致不应给予积分的交易按照正常的积分交易标准获得积分；(5) 信用卡在发卡机构规定外的生产经营、投资等非个人消费领

域使用或逾期欠款；（6）存在其他违反《东莞银行信用卡章程》、本条款及其他相关规定等。

## 二、积分规则及有效期

（一）积分规则以积分商城最新公告为准。

（二）积分有效期最长不超过2年（客户当年获取的个人积分将在次年年底到期），具体有效期根据每个积分活动而定。在有效期到期次日，未使用的个人积分予以清零。

## 三、积分兑换服务

（一）客户可通过登录我行手机银行等渠道的积分商城进行积分活动的礼品兑换。

（二）我行提供的所有可兑换礼品的兑换条件、兑换分值、兑换数量限制等可能随时发生变化无法提前通知，请以兑换时礼品介绍及操作页面提示为准。

（三）兑换成功后，即时生效，兑换的积分将实时从指定积分账户扣除。

（四）我行积分商城、官方网站、积分礼品宣传资料、以及其他宣传物料上所列礼品图片、尺寸、材质、颜色、外观及款式等内容，仅供参考，具体以实物为准，客户未指定的情况下礼品颜色随机发放。

（五）使用积分兑换的礼品和服务而产生相应的纳税义务，由客户自行申报和承担；使用积分+现金兑换的礼品和服务，

可由客户本人申请，由供应商向客户开具现金部分的发票；使用积分兑换部分的礼品和服务折算金额不提供发票。

#### （六）礼品配送说明：

1. 如无特殊说明，实物礼品将由我行合作的服务商安排配送，电子兑换凭证实时配送至客户兑换账户。

2. 配送信息由客户提供，客户应确保配送地址、手机号码等相关订单信息的正确及完整。正常情况下礼品将于下单后 30 个自然日内送达客户指定的配送地址。礼品配送期间，收件人需保持联系电话畅通，以便配送人员联络送货（礼品配送仅限中国大陆地区）。

3. 收件人在签收前应打开包裹对礼品进行检查，确认后再签收；如发现礼品破损或错送现象，可以拒收礼品并联系礼品服务商重新配送。

4. 由于配送地址、通讯方式等信息不详、错误、发生变更但未及时通知我行，或逾期未领等非我行原因导致礼品延迟送达、配送失败等后果均由客户自行负责。客户下单后 30 个自然日内未反映配送不成功且无退回礼品的，我行将视同成功配送。

### 四、礼品质量及售后服务

（一）所有礼品或服务由我行积分商城服务商提供，礼品质量、数量、款式、颜色、售后等问题均由服务商负责。

（二）礼品如涉及质量和售后服务等问题，客户应在收到礼品后 7 天内申请退换货，经审核后 15 个工作日内将现金或积分原路退回至原支付账户或积分账户。

（三）礼品如属于电子兑换凭证、虚拟礼券或限期服务的，一经兑换，我行不受理退回或调换请求。客户应于有效期内使用，过期自动失效。

## 五、客户隐私保护

客户提出积分使用申请，即视为同意我行将客户填写的用于接收积分兑换的礼品或接受服务的姓名、联系电话、联系地址等配套信息提交至礼品/服务供应商及物流配送公司（如有），并接受礼品配送或服务的提供方式。客户可选择是否提供个人信息，拒绝提供的客户将无法正常通过积分商城完成兑换、寄送和售后服务流程。

## 六、投诉或建议

如客户存在任何疑问或任何相关的投诉、意见等，可通过东莞银行营业网点、官方网站（[www.dongguanbank.cn](http://www.dongguanbank.cn)）、手机银行、微信银行等渠道，或拨打东莞银行服务与投诉热线（956033）进行咨询或反映。

## 七、争议解决

本条款适用中华人民共和国法律，双方在履行本条款时发生争议的，由双方友好协商或向金融纠纷调解组织申请调解。

## 八、其他重要声明

(一) 积分仅适用于本条款范围，在兑换商品前并不构成用户资产，积分不可转让，不能折现或抵付其他非积分项目。

(二) 鉴于本活动是为回馈客户而设的活动，如遇政策变化等情形，我行有权取消或调整本活动、修订本条款，并通过官方渠道进行公告，不再另行通知。

本条款自 2025 年 7 月 22 日起生效。