**新卡抽好礼，中奖百分百**

**客户问答**

**一、活动的内容是什么？（我要怎么参加这个活动）**

活动期间，关注建行官方微信“中国建设银行”的客户，每人可免费获得一次在官微中抽取商户优惠券的机会。抽到券立即申办或绑定我行龙卡信用卡银联卡（卡号62开头），将核实卡片信息后，15个工作日内，我行会将券码发送至客户预留手机，在优惠券有效期内使用，只需在商户平台输入优惠券码并使用新办卡支付余额，即可实时享优惠。

**二、活动的整体时间周期是什么？**

2016年9月1日-2016年12月31日

**三、可以通过什么渠道参与活动？**

1. 关注“中国建设银行”微信，输入关键字“新卡活动”可获取活动链接，参与活动

2. 可以转发分享活动给好友，好友点击转发的链接，也可直接参与活动

**四、哪些客户可以参加这个活动？**

在活动期间，所有客户都能先在微信中抽取优惠券，但客户必须在7月1日至12月31日之间成功申办我行龙卡信用卡银联卡（卡号62开头）的客户才会收到实际券码。

**五、客户抽取优惠券后，多久收到券码短信？**

抽完券提交**身份信息**的客户，在活动期间，申请龙卡信用卡银联卡（卡号62开头），成功出卡后15个工作日，将把券码发送至客户预留手机号内并展示在客户微信中；

抽完券提交**卡片信息**的客户，提交绑定信息后15个工作日内，将券码发送至客户预留手机号内并展示在客户微信中。

请客户注意查收短信、查看微信。

**六、收到过券码短信，但是不小心删除了，或者忘记券码、或者从未收到过短信怎么办？**

我行不再重新发送券码短信给客户，但客户可在活动页面中，点击“查看我的奖品”按钮，可查看短信中的优惠券码。（注：需使用原参加活动的微信号进入活动）

**七、优惠券如何使用？**

在活动页面中，点击“查看我的奖品”按钮，可查看优惠券明细，包括优惠券使用方式介绍，可引导客户自行查询。

**格瓦拉优惠券：**10元代金券、30元补差券、50元补差券、5元资格码、10元资格码、20元代金券；

（1）客户需通过银联在线支付平台，并使用已绑定优惠券的建行银联信用卡支付订单余额，才可享受优惠；

（2）所有的优惠券均无法在格瓦拉标注的特殊场次及电影节使用；

（3）代金券仅限订单金额高于优惠价格时使用；

（4）补差券仅限电影票单价高于优惠价格时使用；

（5）资格码仅限2/3D场次使用（持卡人仅需支付5元或10元购买相应场次电影票）；

（6）活动期间，每名持卡人仅可领取并使用一次优惠券

**易果生鲜优惠券：**无门槛 30 元立减券；

（1）客户需通过银联在线支付平台，并使用已绑定优惠券的建行银联信用卡支付订单

余额，才可享受优惠；

（2）订单总金额不包括运费，并且订单总额须大于等于 30 元；

（3）使用优惠券的订单运费同易果生鲜官网规则

**大众点评优惠券：满100立减30元抵用券**（部分客户可获得一张，部分客户可获得两张）

（1）限大众点评手机客户端支付。

（2）优惠代码每次只能使用一张，不找零不兑换。

（3）使用时请注意限制规则，下单后在“现金券／优惠代码／优惠码”中填写优惠代码即可抵扣金额。

（4）成功下单后优惠代码即作废，申请退款后无法退还。

**八、优惠券在有效期内却无法使用：**

1.请询问客户抽到的是哪个商户的优惠券？并告知客户准确的使用方式。

若为易果生鲜、格瓦拉商户，则告知客户在使用优惠券时需选择银联在线支付方式，输入券码及7月1日后申办的龙卡信用卡银联卡（卡号62开头），后台验证后，即可支付享优惠。

另请客户注意，使用的信用卡必须为短信中提示客户使用的卡片，并需准确输入优惠券码。

2.若客户表示输入的券码、使用方式准确，且支付余额的卡片也为短信中告知的卡片，但仍无法使用，请告知客户，优惠券均为合作商户提供，建议客户自行联系商户进行查询，我行无法为其查询具体原因。

易果生鲜客服热线：400-000-7788

格瓦拉客服热线：1010-1068

大众点评：1010-0011

3. 若客户执意要求我行协助查询优惠券为何无法使用的

记录客户的卡号、券码、商户名称信息，填写《业务处理单》至分行，总行将联系合作商户为其查询，并在10个工作日内答复客户。

**九、若客户表示，自己优惠券已过期，无法使用，要求我行重新为其发送新的优惠券**

请告知客户，商户优惠券自发送给客户起至少有两个月有效期，过了有效期将自动作废，我行不会操作补发，敬请客户谅解。同时请向客户介绍我行其他活动。

**十、客户抽完券后申请信用卡，但审批未通过，客户执意要求我行赠送优惠券**

请婉拒客户。我行优惠券需要与新卡绑定才可使用，客户卡片未通过申请，因此无法使用该优惠券，敬请客户谅解。

**十一、客户收到“推荐龙卡，人人有奖”活动邀请短信，是否还可以参加“新卡抽好礼，中奖百分百”活动？**

是的，两个活动都能参加，但是如果客户从未收到“推荐龙卡，人人有奖”活动邀请短信，那么只可参加“新卡抽好礼，中奖百分百”活动。

**另付此次活动可能涉及到的短信文本**

**1.优惠券序列号发送短信：**

格瓦拉及易果生鲜：尊敬的客户，您参与我行“新卡抽好礼，中奖百分百”活动已获奖。易果生鲜30元抵用券序列号为1211109876543210，有效期至2016.9.30，请您使用尾号\*\*\*\*的龙卡信用卡并通过银联在线支付。微信关注“中国建设银行”输入“新卡活动”了解优惠券使用方式。

**2.已提交卡片信息，但我行未匹配成功**

尊敬的客户，感谢您参与我行“新卡抽好礼，中奖百分百”活动，因您提交的信息有误，我行未匹配到尾号\*\*\*\*的龙卡信用卡，请在\*月\*日前通过活动界面“查询我的奖品”重新提交卡片信息。活动详情请微信关注“中国建设银行”输入“新卡活动”了解。

下划线部分为个性化内容。