

## 1、网上兑换

(1)持卡人登陆中国工商银行个人网上银行;

(2)选择客户服务——积分管理——积分兑换——实物礼品——选择“信用卡积分-我要兑换”——进入兑换画面;

(3)选择需要兑换的礼品和数量，如积分数符合，则弹出寄送画面，选择默认寄送地址或者重新输入邮寄地址和邮编(注：为有效寄送礼品，请务必在地址栏输入正确的联系电话);

(4)兑换完成后，客户信用卡积分实时扣减，并生成兑换文件;

## 2、指定营业网点兑换

(1)持卡人须携本人身份证、牡丹信用卡(属于代办应提供代办人身份证件及持卡人身份证件)到指定营业网点进行积分礼品兑换申请;

(2)持卡人现查询本人信用卡积分数，按照积分数选择相应的礼品，并填写兑换申请书;

(3)由营业网点柜面经办人员根据持卡人兑换申请书进行积分兑换;

(4)如持卡人所选择的礼品可在营业网点领取，持卡人可实时领取;如所选礼品只能邮寄，工商银行将对持卡人所选积分礼品进行统一寄送;

(5)如所选礼品已兑换完毕，客户可选择其他礼品兑换。

有以下两种方法可以查询：

### 1、网上查询：

登陆工商银行信用卡网上银行，点击 客户服务 - 积分服务 - 积分查询 就可以查询到您的工商银行信用卡积分情况。

### 2、电话查询：

拨打工商银行信用卡电话：95588，转人工服务，向工商银行信用卡中心的客服提出查询积分的要求即可。

个人综合积分自积分采集之日起，有效期最长5年，当年12月31日前采集的积分记为第一年度积分，在第五年12月30日之前兑换有效，逾期没有兑换的个人综合积分清零处理。