

最近，很多客户反映说：“在使用银行卡时，卡刷不了，转账转不了，信用卡调额也调不了。”这是怎么回事呢？随即，客户便收到一条身份信息到期更新的短信提示，这下客户又愣住了，“身份信息更新”又是怎么回事？

文/杨朝霞

根据《中华人民共和国反洗钱法》及客户身份识别的有关规定，为进一步落实监管部门关于个人银行账户实名制管理等相关要求，保护消费者的合法权益，防止账户被不法分子冒用，建行中山市分行在疫情防控期间，持续开展个人客户身份信息核实工作。

针对存量客户在银行留存的身份信息存在不完整、不确定、不真实，有效期过期超过90天且未更新的客户，将中止账户的部分交易。为此，建行中山市分行提醒广大人民群众，如收到客服热线95533发送的身份信息更新的短信提示，务必尽快到附近网点或网上银行办理更新，以免账户使用受限。

对于核实客户身份的基本信息主要包括:姓名、性别、国籍、职业、所住地（或工作单位）、联系电话、证明文件种类、发证机关、身份证件号码与有效期等。对于身份信息更新的渠道，可通过手机银行点击左上角的“≡”符号，通过“头像—客户信息修改”菜单办理。也可以登录网上银行，页面上方的“设置—个人信息设置—个人资料修改”菜单办理。或持本人有效身份证到附近网点办理。就信息更新事项重点提醒如下：

一、该业务可代办，代理人携带双方有效身份证件及相关证明材料到网点即可办理。

二、客户名下有多个账户的，只需更新一次，更新成功后名下各账户均实时生效。如遇账户未恢复正常的，应及时联系开户网点处理。

三、账户被受限后，在未更新身份信息之前，建行可提供一次应急恢复服务。客户可拨打客服热线95533人工或通过网点智慧柜员机，申请账户交易1天应急恢复，账户交易实时恢复正常至次日24时。

四、在进行身份信息完善工作过程中，建行不会以任何理由要求客户向他人提供账户密码、支付密码、手机银行登录密码、网上银行登录密码、短信消息等信息。客户须注意保护好个人信息，防止信息泄露造成资金损失。（广告）