

確認信用卡 (非音頻電話途徑)

本會於去年進行了一項有關聽障人士使用信用卡困難調查，發現主要困難來自使用音頻電話確認信用卡的程序，本會於本年較早時間去信三間 (滙豐、恒生、中銀) 銀行，查詢銀行有關服務並提出建議，發現銀行除音頻電話外，亦提供其他確認信用卡渠道：(1)傳真；(2)親自到分行；(3)網上銀行系統。

這些資料不會出現在銀行寄往信用卡申請人的通知信內，我們建議聽障人士在申請信用卡時，直接向銀行職員查詢，主動告知職員自己是聽障人士不能使用音頻電話確認信用卡，了解確認信用卡的途徑，請他們提供解決的方法。

本會收到滙豐、恒生、中銀的回覆，現列出確認信用卡的方式。亦緊記請小心保障你個人資料的安全。

當申請人收到銀行信件和信用卡後，可使用以下的確認方式。(請注意，以下資料如有更改，以提供服務的銀行為準)

確認方式	滙豐銀行	恒生銀行	中國銀行
音頻電話	✓	✓	✓
親自到分行	✓	✓	✓
網上	<p>✓</p> <p>登入滙豐銀行網上銀行戶口後，以該戶口的電郵發出確認信用卡要求。 (需三個工作天完成程序)</p>	<p>✓</p> <p>如客戶本身已有恒生銀行網上銀行的賬戶，則可登入賬戶後，在信用卡查詢功能，以電郵向銀行要求確認信用卡。 (需兩個工作天完成程序)</p>	<p>正在開發，客戶可於本年稍後登上 www.boci.com.hk，根據指示確認信用卡。</p>
傳真/信件	<ul style="list-style-type: none"> ● 以傳真(2725 3362)至「卡務中心」(需三個工作天完成程序) ● 傳真信件內容包括：信用卡持有人姓名、身份證編號、信用卡編號，聯絡方法(儘量以傳真、電郵)及簽名 ● 電話查詢 2748 4949 	<ul style="list-style-type: none"> ● 以信件形式傳真(2787 7222)至「卡務中心」(需兩個工作天完成程序) ● 信件包括信用卡持有人姓名、信用卡編號，及簽名。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 以信件形式傳真(2108 7468)至新卡確認熱線或郵寄(上環干諾道西 68 號中銀信用卡中心 20 樓客戶服務部) ● 信件包括信用卡持有人姓名、信用卡編號，聯絡方法、及簽名。

<< 建議傳真/信件內容 >>

<p>致：XX 銀行 由：XXX (持咭人姓名)</p> <p>本人要求確認XX銀行銀行信用卡 (信用卡編號：XXXX-XXXX-XXXX-XXXX)，本人其他資料：_____。</p> <p>如有問題，聯絡方法是：(傳真/電話/電郵)</p> <p>_____</p> <p>(持咭人簽署) _____年__月__日</p>
