

提升電話理財服務客戶身份認證程序及操作步驟更改通知(更新版:2017年6月)

提升電話理財服務客戶身份認證程序

為客戶使用電話理財服務時得到更佳保障，由2017年8月1日(「生效日」)起，客戶必須使用「電話密碼」進行客戶身份認證，成功認證後方可進行有關產品之戶口查詢或交易。請注意，每位客戶(包括主卡及附屬卡客戶)只需以一個「電話密碼」便能操作或透過電話理財服務使用本行適用於電話理財服務之產品或服務。

若閣下於生效日後並無持有或未能輸入正確「電話密碼」作身份認證之用，閣下將無法透過電話理財服務作任何有關產品之戶口查詢或有關之交易(包括信用卡戶口服務及以積分換領禮品)。

申請「電話密碼」

信用卡客戶可於2017年7月3日上午9時(已更新)起申請「電話密碼」，詳情如下。本行將確認有關申請後以郵寄方式寄出「電話密碼」予閣下。

1. 電話申請及所須資料*

信用卡客戶可致電富邦銀行綜合客戶服務熱線 2566 8181 (選擇語言後按 1 → 9) 辦理申請「電話密碼」。閣下必須以其名下任何一張有效並已獲登記本地流動電話號碼的信用卡申請「電話密碼」，否則，閣下須親臨本行各分行辦理申請手續。

*如客戶於最近3個月內曾於本行更改通訊地址記錄，須親臨本行各分行辦理「電話密碼」申請手續。

2. 分行申請

客戶可於營業時間內親臨本行各分行辦理申請手續。營業時間為星期一至五上午9時至下午5時及星期六上午9時至下午12時30分(公眾假期休息)。

電話理財服務操作步驟更改

此外，於電話理財服務中有關信用卡之服務操作步驟亦將於生效日起有所更改：

電話理財服務(信用卡服務)

生效日期：2017年8月1日

致電 2566 8181 及 選擇語言 後

按 1 信用卡服務

1 查詢有關戶口服務、換領信用卡積分、豁免信用卡年費或更改電話密碼*

2 查詢信用卡申請批核情況

3 確認新卡

4 申請表格及條款及細則

5 電話申請信用卡

6 報失信用卡

7 登記「簽賬必有賞」

8 登記8倍積分計劃

9 申請電話密碼

*客戶必須輸入正確「電話密碼」方可進行以上操作。

如有任何查詢，歡迎致電富邦銀行綜合客戶服務熱線2566 8181。

富邦銀行(香港)有限公司

2017年4月

溫馨提示：於2017年8月1日起使用有關之電話理財服務需使用「電話密碼」

立即行動：於2017年7月3日起即申請「電話密碼」

常見問題

問 我何時開始需要使用「電話密碼」?

由2017年8月1日起，閣下必須使用「電話密碼」通過客戶身份認證方可經電話理財服務(包括客戶服務主任)進行有關產品之戶口查詢或交易。

問 我何時開始可以申請「電話密碼」?

由2017年7月3日起，閣下可透過富邦銀行綜合客戶服務熱線 2566 8181 (選擇語言後按 1 → 9) 申請「電話密碼」或親臨本行各分行辦理申請手續。

問 如我持有多於一張富邦信用卡，是否需要申請多個「電話密碼」?

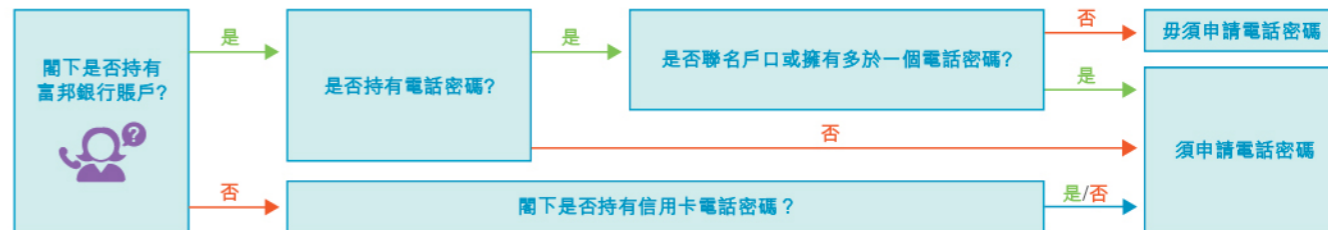
閣下於本行只需以同一個「電話密碼」便能操作閣下於本行名下之所有信用卡賬戶之有關電話理財服務，閣下毋須重覆申請「電話密碼」。

問 如我已經持有富邦銀行戶口及使用其電話理財服務，是否需要重新申請「電話密碼」?

如閣下持有單名銀行戶口及只有一個「電話密碼」，閣下可沿用該「電話密碼」以使用電話理財服務，而毋須重新申請。假若閣下持有聯名戶口或多於一個「電話密碼」，閣下則必須於2017年7月3日起重新申請「電話密碼」。

問 我不太清楚自己是否需要申請「電話密碼」，可以怎樣做?

請細閱以下圖表以確認閣下是否需要申請「電話密碼」。



問 如我已經持有信用卡「電話密碼」，是否需要再申請?

閣下原有之信用卡「電話密碼」將於2017年7月2日後無效。閣下須於2017年7月3日起透過富邦銀行綜合客戶服務熱線或親臨本行各分行申請「電話密碼」。

問 如我已經申請了「電話密碼」，可否重覆申請?

閣下不可以透過富邦銀行綜合客戶服務熱線重覆申請「電話密碼」，如忘記或需重發「電話密碼」，請親臨任何一間富邦銀行分行辦理補發手續。

問 附屬卡客戶是否可以申請「電話密碼」?

附屬卡客戶可申請「電話密碼」以便透過客戶服務主任查閱有關附屬卡賬戶有關之交易或查詢。

問 我於7月3日後申請之「電話密碼」是否可以即時使用?

可以。該「電話密碼」亦適用於現時需要「電話密碼」方可進行之電話理財服務。

問 我是否可以更改我的「電話密碼」?

閣下可以經電話理財服務更改「電話密碼」。

問 如果我忘記了「電話密碼」，可以怎樣做?

如忘記「電話密碼」，閣下須親臨任何一間富邦銀行分行辦理補發手續。

問 如果我需要更新流動電話號碼資料，可以怎樣做?

閣下可於本行網頁<http://www.fubonbank.com.hk>下載及填妥「客戶資料及收取直接促銷選擇更改表格」並交回本行，以更新流動電話號碼，再透過富邦銀行綜合客戶服務熱線申請「電話密碼」。客戶亦可親臨任何一間富邦銀行分行辦理有關手續。