

近日，广西南宁盲人吴先生在当地银行办理信用卡激活时遭遇波折。他因视力残疾无法签字，家人也无法到场帮助其完成签字，一时间如何为自己刚申请的信用卡办理激活成了难题。银行方面解释，出于银行风控及保障持卡人资金安全的目的，依据现行规定必须由信用卡申请者本人或其家人、监护人帮助完成签字流程。对此，中国盲人协会主席李庆忠表示，目前社会机构在残疾人保障服务方面已有很大的提升，但也面临新的问题，还可进一步完善。

## 激活信用卡

### 因无法签字遇阻拦

7月23日，广西南宁的盲人吴先生在当地桂林银行激活信用卡的时候遇到了麻烦。吴先生说，桂林银行营业网点工作人员要求他本人签署信用卡申请表并完成签字。他当时表示因为自己视力原因无法完成签名。

“我希望银行工作人员帮我签字，我按个手印。但是他们不同意，说必须要我本人或者我的家人来签字。我的父母都不在南宁本地，我早已经单独生活，不可能因为这件事把他们叫过来。”吴先生说。

吴先生不解，自己已经成年，且生活基本能自理，也具备偿还信用卡的经济实力，为什么银行就是不肯给他“通融”一下。

银行方面向其告知，办理信用卡需遵循三亲见原则：即亲见本人；身份证及证明资料原件；本人签名。7月25日，吴先生在亲属的陪同下来到桂林银行网点，在由他人通读获知信用卡开卡、使用相关规定后，亲属协助吴先生手部完成签名并按下手印，信用卡成功激活。

此事经网络传播引发网友关注，有人表示站在银行的角度来看，合约上没有有效的客户签字的确对双方都存在风险。也有人建议希望有更灵活的应对措施出台。

8月1日，北京青年报记者就此事致电桂林银行。工作人员表示，之所以要求信用卡持卡人本人签字，除了考虑到银行风控也是为了最大程度保障持卡人的资金安全。

## 银行回应

### 已出台无障碍服务举措

北青报记者了解到，由银监会通过的《商业银行信用卡业务监督管理办法》中与信

用卡申请激活步骤相关的有四条规定。其中明确提及，发卡银行应当公开、明确告知申请人需提交的申请材料 and 基本要求，申请材料必须由申请人本人亲自签名，不得在客户不知情或违背客户意愿的情况下发卡。

发卡银行应当根据总体风险管理要求确定信用卡申请材料的必填（选）要素，对信用卡申请材料出现漏填（选）必填信息或必选选项、他人代办（单位代办商务差旅卡和商务采购卡、主卡持卡人代办附属卡除外）、他人代签名、申请材料未签名等情况的，不得核发信用卡。

桂林银行工作人员表示，目前各家银行均按照上述管理办法执行信用卡业务办理流程，但为方便残疾人操作也出台了相应措施，比如由其家人或监护人帮助其完成签字。“考虑到目前新业务和新技术的出现，我们也在向残障人士等特殊群体提供相应的无障碍服务。”该工作人员说。

在吴先生激活信用卡遇到波折后，桂林银行也启动应急措施，完善相关流程。北青报记者在一份题为《关于规范视障客户激活信用卡业务操作流程的通知》中看到：银行工作人员按要求为客户办理信用卡激活业务。如客户无书写能力，可在家人或监护人的协助下通过握笔、盖章、按手印等形式完成亲签。

中国盲协

服务业无障碍化还可提升

中国盲人协会主席李庆忠表示，近年来，各类服务业场所对无障碍环境的改造已经有明显效果，针对肢体、听力、视力等不同类型的残障人士，很多场所都出台了服务办法。李庆忠说，银行服务因涉及个人权益保障及各方资金安全，更加谨慎是可以理解的。而事实上，它已是服务业中无障碍环境建设相对走在前面的行业。通过过去多年的努力，在无障碍路面改造、柜台高度调整、大堂人员接待等方面已经让残疾人感受到很大的变化。

北青报记者了解到，在2012年，中国银行业协会曾发布《关于进一步完善残障人士银行服务的自律要求》。其中提及，有书写障碍的残障人士办理开户、存款、取款、挂失及贷款等业务时，可以使用按手印并加盖本人图章的方式代替签名；对上肢残疾不能按手印的客户，在查阅有效身份证件确认本人身份后，可以使用盖本人图章的方式代替签名；对可以签字的视力障碍客户提供签字框工具或相应服务措施，便于视力障碍客户签名。

李庆忠表示，作为行业内部出台的自律要求并非强制性法规，需要一个贯彻落实的过程，也可能在执行过程中遇到偏差。在未来，需要通过加大宣传和行业自我约束

，行业的发展才能为所有的残障人士和需要特殊关怀的客户创造更便利的条件。