

1.问：卡激活为什么必须使用申请表上的家庭电话或手机？

答：我们主要是为您卡片安全的考虑而做的规定。现在各银行出现不少持卡人没收到信用卡就被别人领走并激活使用的投诉，造成持卡人不必要的麻烦及资金损失，所以我们特定做了这样的规定，这样就能够完全杜绝被冒领的问题。我们的规定可能造成了你的不方便，但是，相比较而言，卡片安全还是最重要的，我们对给您带来的不便表示歉意，希望您能理解我们的用意。

2.问：卡激活为什么不能使用办公室电话？

答：由于不少单位的办公电话是使用总机转分机的，这样就会有全公司的职员都使用同一个电话号码，在这种情况下使用办公室电话并不能达到安全控制的需要，所以，我们做了卡激活不能使用办公室电话的规定。我们对给您带来的不便表示歉意。

3.问：手机激活为什么不成功？怎么办？

答：部分持卡人反映手机激活不成功，主要是由于手机按键问题造成的。就是说虽然你按语音提示输入了所有要素，但由于手机按键问题，你输入的要素看起来已经输完整了，但实际上并没有完全输入成功，实际发送给我们的要素并不完整（比如你的身份证是15位的，看起来已经全部输入了，但实际上真正输入成功并发送给我们的只有其中的几位，所以会造成数据不相符而激活不成功）。这种情况的解决办法是麻烦您多尝试几次，或者等方便的时候使用您在申请表上的家庭电话进行卡激活；你也可以转客服代表协助人工激活，但要使用申请表上填写的手机或家庭电话呼入。我们对给您带来的不便表示歉意。