

## IVR FAQ - Mandarin

**1) 互动式手机银行是什么？**

互动电话银行是一个使用电话自助语音的方式，向我们的顾客提供自动化且 24 小时不间断服务的平台。客户只需拨电至我们的客户联系中心 **03-7626 8899**，并使用个人身份证号和 **IVR OTP** 或银行卡/账号的最后六个号码就可安全并迅速地查询名下的账户信息。

**2) 我该如何在丰隆银行设置互动式手机银行？**

丰隆银行的互动式手机银行无需注册。您只需注册或更新您的手机号码即可接收 **IVR 一次性密码 (OTP)**。

**3) 什么是 IVR OTP？**

**IVR OTP** 是一个独特的 6 位数代码，将通过短信发送到客户注册 **TAC** 或 **OTP** 的手机号码。

**4) 我该如何注册 IVR OTP？**

**IVR OTP** 无需注册。您只需登记或更新 **TAC** 或 **OTP** 的手机号码。

**5) TAC 和 OTP 有什么区别？**

两者均为 6 位数的独特安全代码，通过短信发送到客户注册的手机号码。

**TAC** 代表“交易代码”通过丰隆 **Connect** (网络银行服务) 发送给客户以完成网上银行交易或账户维护；而 **OTP** 代表“网购一次性密码”客户在使用扣账卡或信用卡进行网上购物或交易时发送给客户。

**6) 我该如何更新或注册我的 TAC 手机号码？**

您可以亲访任何丰隆银行的分行来注册或更新您的 **TAC 手机号码**。

**注意：**对于外籍客户或海外的客户，请拨电至我们的客户联系中心 **+603-7626 8899**。

**7) 我该如何更新或注册我的 OTP 手机号码？**

您可以通过联系我们的客户联系中心 **+603-7626 8899** 来注册或更新您的 **OTP 的手机号码**。

**8) 丰隆银行的互动电话银行提供哪些主要功能？**

您可以通过使用手机、家庭电话或办公电话方便快捷地访问和管理您的储蓄账户、来往户口、信用卡、房地产贷款、个人贷款和汽车贷款账户。

**9) 谁能使用丰隆银行的互动电话银行？**

丰隆银行的互动电话银行适用于所有在丰隆银行拥有来往或储蓄账户、信用卡、贷款账户的客户。

**10) 我有银行账户，但我没有扣账卡或 ATM 卡。我能否注册丰隆银行的互动电话银行？**

您可以使用丰隆银行的互动电话银行来查看您的银行账户，无需注册或拥有 **ATM** 或扣账卡。

**11) 我只有信用卡，没有银行账户。我能注册丰隆银行的互动电话银行吗？**

我们的互动电话银行不需要注册。您可以使用丰隆银行的互动电话银行来查看您的信用卡信息。

**12) 使用丰隆互动电话银行需要支付任何费用吗？**

使用我们的互动电话银行不会对您收取任何额外费用。当您拨电至我们的客户联系中心时，您可能需要支付通话费，该费用须遵守您的移动网络服务提供商的条款和收费标准而定。

**13) 发送用于身份验证的 IVR OTP 是否需要付费？**

不会。发送 **IVR OTP** 的短信是免费的。