

經網上/手機銀行辦理指定投資交易 – 雙重認證安排的常見問題

雙重認證登入網上/手機銀行的指定投資交易:

1) 為何必須要以「雙重認證」登入網上/手機銀行的指定投資交易？

為提升網上投資服務之保安，由 2018 年 4 月 22 日起，客戶必須以「雙重認證」方可進行網上/手機銀行的指定投資交易，讓客戶使用網上銀行及手機銀行進行有關交易更加安全。

2) 客戶可否選擇不以「雙重認證」登入網上/手機銀行的指定投資交易？

由 2018 年 4 月 22 日起，客戶必須以「雙重認證」方可進行指定投資交易。

3) 如客戶只查詢投資結餘/交易記錄是否亦需以「雙重認證」登入？

如只查詢投資結餘/交易記錄，客戶無須以「雙重認證」登入。

4) 以「雙重認證」登入與過往登入方式有何不同？

現時客戶以「網上銀行號碼/用戶名稱」及「密碼」登入網上/手機銀行。

2018 年 4 月 22 日起，客戶需以「網上銀行號碼/用戶名稱」及「密碼」登入網上/手機銀行，如須進行投資交易，必須額外以「流動保安編碼」、「保安編碼器」或「流動短訊一次性密碼」(SMS OTP)進行「雙重認證」登入指定投資交易頁面。如客戶已使用雙重認證登入網上銀行，可直接進行指定投資交易。

5) 指定投資交易是指那些交易？

指定投資交易包括:

- 港股證券/證券孖展、A 股證券/證券孖展 - 證券交易、月供股票計劃及新股認購/貸款申請
- 債務證券/存款證 - 認購及買入/沽出
- 基金 - 認購、贖回/轉換及開立/更改/刪除月供計劃

雙重認證工具:

流動保安編碼:

1) 甚麼是「流動保安編碼」？

「流動保安編碼」是「中銀香港流動應用程式」內置的一項功能，當客戶於指定型號流動裝置（「手機」）完成啟用程序後，便可即時使用，無須額外攜帶保安編碼器。此外，除了「流動保安編碼」密碼外，「流動保安編碼」亦支援以生物認證使用，為客戶帶來更便捷的體驗。

2) 如何啟用「流動保安編碼」？

客戶需要持有個人網上銀行賬戶，並在手機上安裝最新版本的中銀香港流動應用程式及於本行登記有效的流動電話號碼，即可啟用「流動保安編碼」。

- 步驟 1：於中銀香港流動應用程式主頁選擇「流動保安編碼 > 啟用」或「我的 > 設定 > 流動保安編碼設定 > 啟用流動保安編碼 > 啟用」
- 步驟 2：如欲登記生物認證（您需要在手機上啟用生物辨識功能），選擇「同意及登記指紋/Face ID」並於手機上驗證您的生物認證資料；如選擇「稍後登記，跳至步驟 3」
- 步驟 3：設定「流動保安編碼」密碼
- 步驟 4：輸入由本行發出的短訊一次性密碼，再按「確認」以完成啟用

3) 如何使用「流動保安編碼」以獲取「保安編碼」/「交易確認編碼」？

- 於手機銀行進行指定投資交易時，「流動保安編碼」將會自動啟動，請按指示以完成交易。
- 於網上銀行進行指定投資交易時，請按網上銀行頁面的指示於「流動保安編碼」選擇所需的一次性保安編碼類別及輸入所須交易資料（如適用），並以生物認證或輸入「流動保安編碼」密碼確認，「流動保安編碼」上便會顯示一次性保安編碼，請於網上銀行輸入該一次性保安編碼以作雙重認證。

4) 客戶可否在不同手機啟用「流動保安編碼」？

客戶只可於一部手機上啟用「流動保安編碼」，如客戶更換手機，必須於新手機上安裝中銀香港流動應用程式，並選擇「重設流動保安編碼」。

保安編碼器：

1) 為何輸入「保安編碼器」所產生的「保安編碼」後未能進入指定投資交易頁面？

「保安編碼」只於短時間內有效，如客戶未能於時限內輸入「保安編碼」，則需要重新按鍵以獲取新的「保安編碼」。如客戶重試後仍未能成功，可能是編碼器的內置時鐘與本公司系統不同步，客戶可致電個人客戶服務熱線(852) 3988 2388 或前往分行重設編碼器。

2) 如何使用「保安編碼器」？

因應不同的交易類別，客戶可使用「保安編碼器」獲取不同的「保安編碼」，並根據網上指示進行驗證：

- i. 客戶在登入網上銀行或進行指定投資交易或「一般交易」時，只需按「保安編碼器」右下方的按鈕，液晶顯示屏即會顯示一組六位數字所組成的「保安編碼」。「保安編碼」只可使用一次，並於短時間內有效。
- ii. 客戶進行「指定交易」時，請按「保安編碼器」左下方的按鈕，然後使用數字鍵輸入網上以紅色標示的數字資料。輸入所需資料後，請按「保安編碼器」左下角的按鈕，液晶顯示屏即會顯示一組由六位數字所組成的「交易確認編碼」。「交易確認編碼」只可使用一次，並於短時間內有效。

3) 如果「保安編碼器」的液晶螢幕顯示「BATT」訊息，客戶應該怎麼辦？

「BATT」意指「保安編碼器」的電池將耗完。該電池一般可使用 3 至 5 年，惟視乎使用情況而定。如個人客戶須更換「保安編碼器」，請親臨本公司任何一家分行辦理。請注意，「保安編碼器」的電池不能更換，任意改動「保安編碼器」的內部零件將導致設備失靈。

4) 如客戶遺失了實物保安編碼器，應怎麼辦？

客戶可以於手機銀行主頁登記流動保安編碼，以指紋 / 面孔辨識 / 自訂流動保安編碼密碼為交易作雙重認證，取代實物保安編碼器。

如要報失實物保安編碼器，請致電個人客戶服務熱線(852) 3988 2388 報失
(選擇語言後按 4 > 1 > 3) 。

5) 客戶可否同時使用「流動保安編碼」及「保安編碼器」？

客戶只可持有「流動保安編碼」或「保安編碼器」其中一種。成功啟用「流動保安編碼」後，客戶的「保安編碼器」將會即時被停用。請妥善保存「保安編碼器」。如有需要，客戶可於「保安編碼器」停用後之一年內透過網上銀行重新啟用「保安編碼器」。

6) 客戶於啟用「流動保安編碼」後，如何重新啟用「保安編碼器」？

客戶需要先停用「流動保安編碼」，然後透過網上銀行「個人設定 > 保安設定 > 重新啟用保安編碼器」辦理。

流動短訊一次性密碼:

1) 如何使用「流動短訊一次性密碼」？

當客戶經網上/手機銀行辦理指定投資交易時，可選擇「流動短訊一次性密碼」進行雙重認證，本行會以短訊形式發出一性密碼至客戶於本行登記的手提電話號碼。客戶只需於網上/手機銀行輸入該密碼，即可繼續進行交易。

2) 「流動短訊一次性密碼」需否繳付費用？

客戶可免費使用「流動短訊一次性密碼」。

3) 客戶在海外/內地，接收不到一性密碼，客戶是否不能進行網上/手機銀行的指定投資交易？

如客戶於網上/手機銀行未能進行交易，仍可透過其他渠道，如：專人接聽電話投資交易專線(852) 3988 2688 進行投資交易。

4) 客戶於網銀/手機銀行版面選擇使用「流動短訊一性密碼」後，仍未接收到一性密碼進行指定投資交易，怎麼辦？

一般情況下(如客戶的手提電話處於良好接收狀態及有足夠的短訊記憶容量)，客戶應可即時收到「一性密碼」。如客戶於 2 分鐘內仍未收到「一性密碼」，可選擇重發「一性密碼」。如仍未收到，可透過其他渠道，如：專人接聽電話投資交易專線(852) 3988 2688 或前往指定分行(貴金屬及外匯孖展、貴金屬存摺除外)進行投資交易。