

## 常見問題

---

### 1. 什麼是微信官號賬戶綁定功能？

透過賬戶綁定功能，可將個人網上銀行賬戶或信用卡賬戶與微信官號進行綁定，並於官號隨時收取個人化訊息提示。同時，每次輸入自訂的「微信密碼」，即可查閱賬戶資料，簡單方便。

目前，「中銀香港信用卡」微信官號提供信用卡賬戶或身份證明文件號碼綁定兩個選項；「中銀香港微服務」微信官號提供網上銀行賬戶綁定一個選項。

### 2. 如客戶同時於「中銀香港信用卡」及「中銀香港微服務」微信官號完成綁定，客戶會否於兩個官號上同時收取個人化訊息提示？

不會。客戶只會於「中銀香港微服務」微信官號上收取個人化訊息提示。

### 3. 如客戶登入綁定功能後，未有登出便直接將微信程式關掉，再次開啟微信時，是否需要重新進行綁定？

客戶只需輸入「微信密碼」便可使用賬戶查詢功能，不需再重新綁定。

### 4. 使用不同微信賬號能否綁定同一網上銀行賬戶或信用卡賬戶？

如客戶使用不同微信賬號綁定同一網上銀行賬戶或信用卡賬戶，原有微信賬號的綁定狀態將會被取消，客戶原有微信賬號亦會收到解綁通知。

### 5. 微信官號賬戶綁定功能有什麼保安措施？


微信賬戶綁定設有多項的保安措施以保障客戶利益，包括：

- 進行綁定時，需設置一個8位數字組成的「微信密碼」。每次進行賬戶查詢時，必須輸入該密碼。
- 完成網上銀行賬戶綁定後，有短訊提示發送至於銀行登記的流動電話號碼；完成信用卡賬戶綁定後(只限「中銀香港信用卡」微信官號)，有短訊提示發送至於中銀信用卡登記的流動電話號碼，令客戶更放心。
- 如連續多次錯誤輸入「微信密碼」，該密碼將被鎖定一段指定時間。
- 如綁定或查詢賬戶資料時靜止了一段指定時間，將自動終止連線。
- 綁定賬戶或查詢會直接在銀行頁面執行操作，數據傳輸和顯示也經過加密處理。
- 可按需要隨時致電個人客戶服務熱線(852) 3988 2388進行取消綁定(例如：遺失手機)。


## 常見問題

### 6. 綁定後，為什麼我仍接收不到賬戶提示？

客戶需要啟用官號內的「接收訂閱訊息」功能，方可接收有關賬戶提示。

點擊官號右上角「」標誌



點擊右上角「」標誌



點擊「設定」



「接收訂閱訊息」設定為開啟



點擊「通知訊息管理」



### 7. 用戶是否可透過發出微信訊息或對話功能查詢賬戶綁定詳情？

不能，為保障客戶的利益，賬戶查詢會直接在銀行系統上執行操作。進行查詢前，亦需要輸入8位數字的「微信密碼」。

## 常見問題

---

### 8. 忘記了「微信密碼」怎麼辦？

於輸入「微信密碼」的版面，點擊「忘記微信密碼」連結，即可重新進行賬戶綁定並設置新的「微信密碼」。

### 9. 微信賬戶綁定功能有客戶服務支援嗎？

客戶可致電個人客戶服務熱線(852) 3988 2388 查詢賬戶綁定詳情。

### 10. 客戶服務支援的辦工時間是否24小時運作？

個人客戶服務熱線(852) 3988 2388 支援24小時運作。

### 11. 使用微信官號賬戶綁定服務會否額外收費？

微信官號賬戶綁定服務是免費的，但請留意電訊服務供應商的數據收費計劃，尤其是海外使用量的收費。

### 12. 是否任何手機型號均能進行微信官號賬戶綁定？

大部分採用瀏覽器連接互聯網的手機型號均支援微信官號賬戶綁定服務。建議使用以下操作系統及瀏覽器以達致最佳瀏覽效果：

- iOS 14 或以上 (預設瀏覽器)；WeChat 8.1.18 或以上
- Android 11 或以上 (預設瀏覽器)；WeChat 8.1.18 或以上

## 常見問題

### 以下常見問題適用於「中銀香港信用卡」微信官號

#### 13. 如何在「中銀香港信用卡」微信官號進行賬戶綁定？

於「中銀香港信用卡」微信官號菜單選擇「我的帳戶」，然後選擇「賬戶綁定/確認卡」，再選擇「綁定賬戶」，綁定方式有兩種：

##### i. 信用卡賬戶號碼

- 信用卡號碼首12位數字
- 頁面驗證碼
- 一次性短訊密碼(發送至於中銀信用卡登記的流動電話號碼)

##### ii. 身份證明文件號碼

- 身份證明文件號碼(證件類型包括香港身份證/ 中國公民身份證/澳門身份證/ 其他證件或護照)
- 頁面驗證碼
- 一次性短訊密碼(發送至於中銀信用卡登記的流動電話號碼)

#### 14. 綁定後可享用哪些服務？

- 申請信用卡電子結單
- 查詢名下中銀信用卡：
  - i. 最新一期月結單摘要
  - ii. 信用卡賬戶內的積分結餘
  - iii. 信用卡電子結單
- 申請八達通自動增值服務
- 信用卡額度調整

#### 15. 如何取消「中銀香港信用卡」微信官號賬戶綁定？

於「中銀香港信用卡」微信官號菜單選擇「我的帳戶」，然後選擇「賬戶綁定/確認卡」，再選擇「解綁賬戶」；

或致電個人客戶服務熱線 (852) 3988 2388 取消綁定。

## 常見問題

### 以下常見問題適用於「中銀香港微服務」 微信官號

#### 16. 如何在「中銀香港微服務」微信官號進行賬戶綁定？

需要在「綁定賬戶」的版面輸入以下資料：

- 個人網上銀行號碼或用戶名稱
- 個人網上銀行密碼
- 頁面驗證碼
- 一次性短訊密碼

#### 17. 綁定網上銀行賬戶後可享用哪些服務？

- 隨時查閱已於網上銀行登記的銀行賬戶結餘及交易紀錄
- 查詢電子結單
- 查詢已於網上銀行登記的信用卡賬戶內的積分結餘
- 收取個人化訊息提示，包括：

信用卡提示信息	
➤ 信用卡到期還款提示	➤ 信用卡交易提醒
➤ 信用卡月結單發出提示	➤ 信用卡發出提示
賬戶提示	
➤ 轉賬至中銀香港第三者賬戶	➤ 特快轉賬(RTGS/CHATS)
➤ 信用卡結賬	➤ 電匯
➤ 中銀快匯	➤ 開立定期存款
➤ 繳付賬單 (內地商戶賬單除外)	➤ 貨幣兌換
電子提示	
➤ 網上預設開立定期存款	➤ 定期存款到期提示
➤ 存入支票退回通知	➤ 發薪服務通知
➤ 電子賬單發出通知	➤ 電子賬單到期提示
➤ 基金到價提示	➤ 基金派息通知
➤ 網上預設及常設貨幣兌換 交易提示	➤ 零存整不成功供款通知

## 常見問題

### 18. 於「中銀香港微服務」微信官號完成網上銀行賬戶綁定後，為什麼我沒有再透過電郵接收「電子提示」？

綁定後，電子提示會自動轉為透過微信官號接收，不再接收電郵/短訊(不包括聯名賬戶)。

### 19. 綁定後，如我想改用電郵接收「電子提示」，可怎樣設定？

您可於網上銀行的電子提示設定版面(登入網上銀行> 個人助理> 電子提示)修改選擇。

### 20. 如我現在所接收的電郵或短訊電子提示語言為英文，綁定後，微信訊息是否亦提供英文？

微信信息不提供英文，如現在的電郵/短訊訊息語言為英文，微信電子提示將以繁體中文發送。

### 21. 如何取消「中銀香港微服務」微信官號賬戶綁定？

您可於「中銀香港微服務」微信官號對話框中輸入“Unbind”、“解綁”或“取消綁定”；或致電個人客戶服務熱線(852) 3988 2388取消綁定。

