

中銀香港雙重認證常見問題

1. 於網上銀行輸入「保安編碼」或「交易確認編碼」或「一次性密碼」後，為什麼仍不能核實我的交易指示？

- 網上銀行未能核實您的交易指示，可能是以下原因所致：
 - 客戶輸入了錯誤的「保安編碼」或「交易確認編碼」或「一次性密碼」
 - 客戶輸入編碼 / 密碼時已超過了「保安編碼」或「交易確認編碼」或的有效時間
 - 客戶輸入了錯誤的交易資料
- 請根據網上指示重新輸入一個有效的「保安編碼」或「交易確認編碼」或「一次性密碼」。如仍未能核實您的交易指示，使用「流動保安編碼」的客戶可嘗試透過手機銀行「重設流動保安編碼」。使用「保安編碼器」的客戶可致電本行熱線重設「保安編碼器」。

2. 啟用「流動保安編碼」及「保安編碼器」的「一次性密碼」及完成指定交易通知手機短訊

- 啟用「流動保安編碼」及「保安編碼器」的「一次性密碼」及完成指定交易通知手機短訊(如有)只會傳送至您於本公司登記的手機電話號碼。即使您已啟動以下的本地手機服務供應商提供的「短訊轉駁服務」，上述短訊亦不會被轉送至其他手機電話號碼：
 - 數碼通電訊有限公司
 - 香港移動通訊有限公司
 - 和記電話有限公司
 - 中國移動香港有限公司
- 請仔細核對本公司透過手機短訊發出的交易資料是否與您在網上銀行上辦理的交易相符，如有任何疑問，請即時與本公司聯絡。