

南商電子銀行服務 - 常見問題

【登入手機 / 網上銀行 及 保安編碼器】

網上銀行號碼/用戶名稱及密碼

- 1. 我忘記了網上銀行號碼/用戶名稱，我應該怎麼辦？**
若您忘記網上銀行號碼或用戶名稱，請親臨本行各分行辦理手續。
- 2. 我忘記了網上銀行密碼，我應該怎麼辦？**
若您忘記網上銀行的登入密碼，請親臨本行各分行辦理手續。
- 3. 我連續多次輸入了錯誤的網上銀行密碼，現在無法登入網上銀行，我應該怎麼辦？**
若您連續五次輸入密碼錯誤，您的網上銀行密碼將被凍結並無法登入。您可親臨本行各分行辦理手續，或透過電話銀行釋放被凍結的密碼，如下：
 - 登入電話銀行
 - 請按"5"「支票服務、申請領取綜合月結單或更改網上銀行設定」
 - 按"6"「解除因輸入密碼錯誤而被凍結的網上銀行」

「保安編碼器」

- 1. 我從未收過「保安編碼器」，我應如何申請「保安編碼器」？**
若您首次申請本行「保安編碼器」，您必須親臨分行或經客戶服務熱線 (852) 2622 2633 申請。親臨分行申請可獲即時派發「保安編碼器」，若經客戶服務熱線申請，本行會於收到申請後將「保安編碼器」郵寄至您於本行登記的通訊地址。
- 2. 我遺失了「保安編碼器」，我應怎樣做？**
請即與本行聯絡。您可透過分行、電話銀行或客戶服務熱線 (852) 2622 2633 報銷「保安編碼器」後，於網上銀行、分行或客戶服務熱線 (852) 2622 2633 重新申請「保安編碼器」。
- 3. 登入網上銀行後，為甚麼我不能申請「保安編碼器」？**
您必須於本行登記手機號碼及啟動雙重認證功能後，方可申請「保安編碼器」。您可親臨本行任何一家分行辦理。

4. 我收到「保安編碼器」後，為何仍未能使用？

當您收到「保安編碼器」後，請即登入網上銀行，按「個人設定 > 保安設定」後，選擇「啟用保安編碼器」。

5. 如果「保安編碼器」的液晶螢幕顯示「BATT」訊息，我應該怎麼辦？

「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。如您須更換「保安編碼器」，請親臨本行任何一家分行辦理。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。

6. 為何按「保安編碼器」任何鍵也沒有反應？

您的「保安編碼器」已損壞或電池已耗盡，建議您親臨本行任何一家分行更換「保安編碼器」。

7. 登入網上銀行需要使用「保安編碼器」嗎？

您可選擇每次登入網上銀行時使用「保安編碼器」作為雙重認證工具，令網上服務倍添安全。於登入網上銀行後，按「個人設定 > 保安設定」，選擇「登入設定」即可完成設定。

8. 「保安編碼器」是怎樣運作的？


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

- 在登入網上銀行或進行「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6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。
- 進行「指定交易」時，請按「保安編碼器」左下方的按鈕，然後按指示使用數字鍵輸入「交易指定資料」。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6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。


9. 「保安編碼器」上之編碼有甚麼類別？

保安編碼分以下兩類：

- 保安編碼

當您於保安編碼器上按  按鈕時，屏幕會顯示一組6位數字的保安編碼。該保安編碼只可使用一次。您需要輸入保安編碼以確認交易。

- 交易確認編碼

當您透過網上/手機銀行進行「指定交易」時，需要同時輸入交易確認編碼。您需根據指示於「保安編碼器」按  待顯示"- "符號後輸入「交易指定資料」，如賬戶號碼或交易序號等，再按以產生6位數字的交易確認編碼。

10. 甚麼是指定交易？

指定交易包括：

- 申請保安編碼器作為雙重認證工具
- 啟用保安編碼器
- 暫停使用保安編碼器
- 更改登入設定
- 辦理指定投資交易（不適用於採用保安編碼器登入網上銀行的客戶）
- 簽發電子支票/本票
- 設定電子支票/本票每天交易限額
- 繳付「指定商戶」類別賬單（「政府或法定機構」、「公用事業機構」、「小學或中學教育」及「專上或專業教育」等類別的賬單除外）
- 調升每天撥款或繳費的交易額度
- 開立即時生效的往來賬戶
- 登記本銀行的第三者賬戶
- 登記第三者中銀信用卡賬戶
- 登記其他本地銀行賬戶
- 登記匯款收款賬戶
- 更改個人資料
- 辦理現金分期（只適用於中銀信用卡網上服務）
- 辦理現金存戶（只適用於中銀信用卡網上服務）

11. 於網上/手機銀行輸入「保安編碼」或「交易確認編碼」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：

- 客戶輸入了錯誤編碼
- 客戶輸入編碼時已超過了編碼的有效時間
- 「保安編碼器」受到撞擊或曾受過熱、過冷、潮濕或磁場等環境影響
- 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」。如仍未能核實交易指示，請與本行職員聯絡，以重設編碼器狀態。
- 若在重設編碼器狀態後，仍未能完成核實程序，客戶可免費更換一個新的「保安編碼器」。

12. 為何我已按指示輸入「保安編碼器」的編號，畫面卻顯示「輸入的保安編碼/交易確認編碼不正確，請聯絡本行」？

如您連續多次輸入錯誤「保安編碼」或「交易確認編碼」，「保安編碼器」會被鎖上。您可透過以下渠道重設/釋放「保安編碼器」：

- 親臨分行
- 電話銀行
 1. 致電電話銀行服務 (852) 2684 1866 (廣) 或 (852) 2684 1868 (普) 或 (852) 2684 1869 (英)
 2. 輸入電話銀行登入號碼 或 賬戶號碼 或 信用卡號碼 然後按 "#"
 3. 輸入電話銀行密碼
 4. 按序輸入 5 > 7 > 3 > 十位保安編碼器機身號碼 (在編碼器背面下方，無需輸入 "-") 然後按 "#"
 5. 如系統覆述號碼無誤，確認按 8 字；完成

如您未能親臨分行或使用電話銀行重設/釋放「保安編碼器」，您可：

1. 致電客戶服務熱線 (852) 2622 2633
2. 選擇語言：1 (廣) 或 2 (普) 或 3 (英)
3. 按序輸入 1 > 5 > 1 > 0
4. 請表示需要重設保安編碼器
5. 客戶服務員會核實您的身份
6. 成功核實後，客戶服務員會請您於10-15分鐘後，重新登入網上銀行再試。