

有關全新升級版「交通銀行(香港)手機銀行」應用程式的常見問題

1. 如何區分全新 App 及原 App ?
2. 安裝全新 App 後，我可否用回原 App ?
3. 如何登入全新 App ?
4. 如果我忘記了用戶名稱/密碼，該怎麼辦？
5. 轉用全新 App 後，我是否需要重新啟動流動保安編碼？
6. 為什麼要拍攝香港身份證以證認身份？
7. 如何在全新 App 啟動生物認證（Touch ID、Face ID 或指紋認證）？
8. 如何在全新 App 快速找到想要的功能？
9. 哪裡可瀏覽全新 App 功能的服務示範？

Q1	如何區分全新 App 及原 App ?		
	兩個 App 的圖標及名稱不同：		
		全新 App	原 App
圖標			
中文名稱		交通銀行(香港)手機銀行	交通銀行(香港)
英文名稱		BOCOM(HK) Mobile Banking	BOCOM(HK)
Q2	安裝全新 App 後，我可否用回原 App ?		
	原 App（「交通銀行(香港)」）將於 2024 年 9 月 7 日起不再受支援，客戶必須下載全新 App 以繼續享用本行服務。		

Q3	如何登入全新 App ?
	請使用網上銀行用戶名稱及密碼作首次登入 (請 按此 瀏覽服務示範)。
Q4	如果我忘記了用戶名稱/密碼, 該怎麼辦?
	<p>用戶名稱</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全新 App (只適用於香港身份證客戶): 請打開全新 App, 點擊「登入」>「忘記」, 然後透過拍攝香港身份證、自拍及輸入短訊驗證碼以認證身份取回網上銀行用戶名稱 (請按此瀏覽服務示範) ● 原 App (只適用於已於原 App 啟動流動保安編碼或生物認證的客戶): 請以「流動保安編碼密碼」或生物認證方式登入原 App, 然後點擊「我的」, 查看頂部的用戶名稱 ● 親臨本行網點 <p>密碼</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全新 App: 請打開全新 App, 點擊「登入」>「忘記密碼」, 然後透過提款卡、信用卡或電話銀行賬戶重設密碼 (請按此瀏覽服務示範) ● 原 App (只適用於已於原 App 啟動流動保安編碼的客戶): 請打開原 App, 點擊「登入」>「忘記密碼?」>「使用用戶名稱及密碼登入」>「忘記密碼?」, 然後輸入「流動保安編碼密碼」重設密碼 ● 親臨本行網點
Q5	轉用全新 App 後, 我是否需要重新啟動流動保安編碼?
	<p>需要。基於安全理由, 流動保安編碼每次只能在一個流動應用程式使用。轉用全新 App 後, 閣下需要:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以網上銀行用戶名稱及密碼作首次登入。 2. 啟動流動保安編碼 (請按此瀏覽服務示範)。

3. 認證身份（如需使用流動保安編碼進行交易認證）。

閣下可透過以下方式認證身份：

- 於全新 App 拍攝香港身份證、自拍及輸入短訊驗證碼（只適用於香港身份證客戶）。
- 致電客戶服務熱線：223 95559
- 親臨本行網點

Q6 為什麼要拍攝香港身份證以證認身份？

拍攝香港身份證有助本行認證閣下的身份，讓閣下無需親自前往本行網點。拍攝時，請將香港身份證放置於平坦及淨色的地方，確保身份證能夠：

- 完整顯示
- 清晰不模糊
- 沒有光斑
- 沒有陰影

拍攝時，需從屏幕指示的三個不同角度拍攝，確保屏幕中間供調整拍攝角度及位置的綠點不偏移中心，閣下需根據屏幕上下兩側及中間之文字指引，完成身份證拍攝。

- 第一個角度：拍攝正面



- 第二個角度：手機向外傾斜



- 第三個角度：手機向自己傾斜



如閣下未能透過系統完成身份認證，請致電客戶服務熱線或親臨本行網點。

Q7 如何在全新 App 啟動生物認證 (Touch ID、Face ID 或指紋認證) ?

啟動流動保安編碼後，閣下可於全新 App 登入頁以「流動保安編碼密碼」啟動生物認證（請[按此](#)瀏覽服務示範）。

Q8 如何在全新 App 快速找到想要的功能？

登入全新 App 後，使用「搜尋」功能可直接進入所需功能頁面（請[按此](#)瀏覽服務示範）。

Q9 哪裡可瀏覽全新 App 功能的服務示範？

請於本行官方網站點擊「個人銀行」>「流動電話銀行」>「服務示範」。

客戶服務熱線：223 95559

官方網站：www.hk.bankcomm.com

2024 年 8 月