

常见问题

1. 甚么是双重认证？

双重认证是网上投资服务的新保安措施。您需要在双重认证页面使用电子密码器或短讯一次性验证码通过认证，才可进行指定投资服务（“参考问题二”）。

2. 使用那类网上投资服务（“指定投资服务”）时需要作双重认证？

您透过个人网上银行及手机银行使用以下投资服务时需要作双重认证：

- 「证券」交易及账户查询（包括月供计划，新股认购及新股贷款）
- 「基金」交易及账户查询（包括月供计划）
- 「债券」交易（只适用于个人网上银行）及账户查询
- 「贵金属」交易及账户查询
- 于「资产总览」查阅投资账户详情（除上述的投资账户外亦包括「结构性产品」、「挂钩产品」及「股票挂钩产品」账户）

3. 为甚么我使用网上投资服务时需要作双重认证？

因应香港监管机构发出的新指引，基于交易保安理由，您于本行个人网上银行及手机银行使用指定投资服务时，必须进行双重认证。

4. 何时开始需要使用双重认证？

新措施分两阶段进行。第一阶段(2018年3月25日至2018年4月25日)会率先引入双重认证页面，让您能及早适应新保安措施，但您仍可选择「继续交易」略过认证程序；第二阶段(2018年4月26日起)会正式落实强制性双重认证措施，您必须通过双重认证方可完成网上银行或手机银行的指定投资服务。

5. 是否需要自行选择双重认证方式？

如您于 2018 年 3 月 25 日前, 已设置电子密码器作为「证券交易认证模式」, 此后进行指定投资服务时, 系统将默认以电子密码器进行双重认证; 否则, 系统将自动默认以短讯一次性密码进行双重认证。为配合您的需要, 您可随时透过手机银行或个人网上银行更改「投资交易认证模式」。

6. 在使用指定投资服务时, 我应如何进行双重认证？

视乎您所选择的双重认证模式:

- 短讯一次性验证码: 当您使用服务时, 系统会要求您点击”获取验证码”, 并在空格里输入手机短讯内的一次性密码完成验证程序;
- 电子密码器: 当您使用服务时, 系统会要求您输入电子密码器上显示的六位数字动态密码完成验证程序。

7. 为何点击”获取验证码”后, 我仍没有收到短信验证码？

您可于 100 秒后按”重发”键重发短信。如有需要, 您可依照问题 10 的步骤, 更新您的手机号码及电邮地址。

8. 如何申请电子密码器？

您可填妥相关申请表格并寄回本行各分行; 或亲临各分行申请领取。申请表格可于本行网站(www.icbcasia.com)「e 工具>表格下载>个人理财表格>电子银行服务表格」中下载『个人网上银行/电话银行服务申请/更改表』。

9. 申请电子密码器会否收取手续费？

申请费用全免。

10. 如何查询或更改已登记的流动电话号码及/或电邮地址？

您可透过以下三种方式查询或更改：

- 登入本行个人网上银行「电子服务>安全中心>查询/修改个人信息」功能中查询或更新已登记的流动电话号码及/或电邮地址（需使用密码器）；
- 登入本行手机银行「我>服务与设置>修改联络资料」功能中查询或更新已登记的流动电话号码及/或电邮地址（需使用密码器）；
- 登录本行网站(www.icbcasia.com)「e 工具>表格下载>个人理财表格>电子银行服务表格栏」中下载「个人网上银行/电话银行服务申请/更改表」，并把已填妥表格寄回本行各分行；或亲临各分办理更新手续。

11. 是否必须于银行同时登记流动电话号码及电邮地址才能完成双重认证及交易提示？

视乎您所选择的双重认证模式：

- 短讯一次性验证码：您必须在本行登记有效的流动电话号码作双重认证及有效的电邮地址作交易通知用途；
- 电子密码器：您只须在本行登记有效的流动电话号码或电邮地址，作交易通知用途。

12. 我是否可继续通过 WAP 版手机银行进行「证券服务」和「贵金属」交易？

现时本行 WAP 版手机银行(m.icbcasia.com) 提供的「证券服务」和「贵金属」功能将于 2018 年 4 月 26 日起暂停服务，请于 iPhone App Store 或 Google Play 搜寻「ICBC」下载「ICBC Mobile Banking」手机应用程序继续享用上述的投资服务。