

# 工銀亞洲手機銀行「面孔登錄」服務—常見問題

## 1. 什麼是「面孔登錄」服務？

「面孔登錄」服務適用於具有 Face ID 功能的 iPhone，您可透過 Face ID 進行身份認證，取代您的工銀亞洲手機銀行用戶名及密碼迅速登入手機銀行，為您帶來更方便快捷的手機銀行登錄體驗，讓理財事半功倍。本行強烈建議您在選擇使用「面孔登錄」服務前，必須細閱、明白及同意「工銀亞洲『生物認證』服務之使用條款及細則」方可使用此服務，亦需不時透過本行網站([www.icbcasia.com](http://www.icbcasia.com))查詢本行提供的有關手機保安資訊。

## 2. 「面孔登錄」服務適用於什麼裝置？

「面孔登錄」服務僅適用於具有 iOS 11 或更高版本操作系統的 Apple iPhone X 或更新的 iPhone 型號，或其他本行不時確定能夠使用「面孔登錄」服務的電子設備；現時，Android 手機裝置均不適用本「面孔登錄」服務，Android 裝置用戶仍可使用工銀亞洲個人網上銀行用戶名和密碼登錄工銀亞洲手機銀行服務。

## 3. 如何在工銀亞洲手機銀行應用程式啟動「面孔登錄」服務？

您可以參考如下步驟啟動「面孔登錄」服務：

- 1) 以個人網上銀行用戶名和密碼登錄工銀亞洲手機銀行；
- 2) 點擊「我」進入「服務與設置」；
- 3) 在「服務與設置」頁面，向右滑動“面孔登錄設置”旁按鈕；
- 4) 閱讀“溫馨提示”，點擊“確定”後再細讀及同意「工銀亞洲『生物認證』服務之使用條款及細則」；
- 5) 您於本行登記的手機號碼將會收到六位數的短訊驗證碼，並在 100 秒內輸入該驗證碼確認；
- 6) 驗證面孔；
- 7) 驗證成功後，您會返回「服務與設置」，「面孔登錄設置」旁的按鈕已打開，即表示「面孔登錄」服務正常開啟。

## 4. 我可以在多個 iPhone 上為同一個工銀亞洲個人網上銀行賬號啟動「面孔登錄/指紋登錄」服務嗎？

不可以，每一個工銀亞洲個人網上銀行用戶名及密碼只可以在一部 iPhone 上啟動「面孔登錄/指紋登錄」服務。

## 5. 假如我的面孔未能被辨識，我是否仍可使用個人網上銀行用戶名及密碼登錄工銀亞洲手機銀行服務？

可以。您可隨時轉用用戶名及密碼登錄工銀亞洲手機銀行服務。

## **6. 若我的 iPhone 上儲存了別人的 Face ID，我可否使用「面孔登錄」服務？**

本行強烈建議您的 iPhone 手機上只儲存您自己本人的 Face ID，您應在啟動「面孔登錄」服務前刪除其他人儲存於您的 iPhone 手機內的 Face ID。請留意，如你成功啟動「面孔登錄」服務後，任何儲存在您 iPhone 手機上的 Face ID 均可透過手機銀行應用程式登錄您的手機銀行服務。

## **7. 如何在工銀亞洲手機銀行應用程式關閉「面孔登錄」服務？**

登錄工銀亞洲手機銀行應用程式後，您可以將「我」頁面內的「服務與設置」下的「面孔登錄設置」按鈕向左滑動，即可關閉「面孔登錄」服務。

## **8. 工銀亞洲會儲存我的 Face ID 嗎？**

本行不收集或儲存您的任何生物辨識資料，但不能保證或承諾其他方不會這樣做。

## **9. 「面孔登錄」服務在什麼情況下會被暫停？**

您的「面孔登錄」服務將會於以下情況被暫停：

- 1) 您的工銀亞洲個人網上銀行賬戶和/或您的手機銀行服務被中止；
- 2) 您重置或修改您工銀亞洲的個人網上銀行賬戶用戶名或密碼；
- 3) 您通過任何渠道終止您的工銀亞洲個人網上銀行賬戶和/或您的手機銀行服務；
- 4) 任何儲存在您的認可流動裝置中的 Face ID 被更改（如添加或刪除 Face ID）；
- 5) 如果您通過使用同一個工銀亞洲個人網上銀行賬戶在多個認可流動裝置上啟用面孔登錄服務，則除了最後啟用的一個裝置以外，所有其他流動裝置上的面孔登錄服務將被暫停；
- 6) 如果您使用另一個工銀亞洲個人網上銀行用戶名及密碼在同一部已認可的流動裝置上登錄手機銀行並啟動面孔登錄服務，而該流動裝置中原本已有一個工銀亞洲賬戶在手機銀行中啟動了面孔登錄服務，則原有賬戶的面孔登錄服務會被立即中止；
- 7) 您重新安裝手機銀行應用程式；或
- 8) 您在備份後將手機銀行應用程式轉移到其他認可流動裝置。

## **10. 我的兄弟姐妹跟我長相非常相似，他們能以「面孔登錄」服務啟動工銀亞洲手機銀行應用程式嗎？**

Face ID 的錯誤解鎖機率可能會因應特定情況而有所不同。如您有雙胞胎或長相相似的兄弟姐妹，切勿使用「面孔登錄」服務；如您正值青少年時期，由於面孔仍處於迅速發育階段，亦切勿使用「面孔登錄」服務。

## **11. 如果我已啟用「面孔登錄」服務的 iPhone 遺失或被盜用，我應該怎麼做？**

當然，你可以向警方報案調查，並請立即通知本行客戶服務代表。本行可能會暫停您的手機銀行服務及/或可能要求閣下更改工銀亞洲個人網上銀行登錄密碼及重新登記 Face ID 以使用「面孔登錄」服務。

註釋：

這些常見問題有中英文版本。如果兩個版本有任何差異，以英文版本為準。有關面孔登錄服務的完整詳情，請參閱上述「工銀亞洲『生物認證』服務之使用條款及細則」。如有任何疑問請致電工銀亞洲 24 小時客戶服務熱線(852) 218 95588。

## **12. 我可以在已被破解(越獄)的裝置上使用「面孔登錄」服務嗎?**

為保障您的賬戶安全,請勿嘗試在已被破解(越獄)的裝置上啟用「面孔登錄」服務。