

常見問題

1. 甚麼是雙重認證？

雙重認證是網上投資服務的新保安措施。您需要在雙重認證頁面使用電子密碼器或短訊一次性驗證碼通過認證，才可進行指定投資服務（“參考問題二”）。

2. 使用那類網上投資服務（“指定投資服務”）時需要作雙重認證？

您透過個人網上銀行及手機銀行使用以下投資服務時需要作雙重認證：

- 「證券」交易及賬戶查詢（包括月供計劃，新股認購及新股貸款）
- 「基金」交易及賬戶查詢（包括月供計劃）
- 「債券」交易（只適用於個人網上銀行）及賬戶查詢
- 「貴金屬」交易及賬戶查詢
- 於「資產總覽」查閱投資賬戶詳情（除上述的投資賬戶外亦包括「結構性產品」、「掛鉤產品」及「股票掛鉤產品」賬戶）

3. 為甚麼我使用網上投資服務時需要作雙重認證？

因應香港監管機構發出的新指引，基於交易保安理由，您於本行個人網上銀行及手機銀行使用指定投資服務時，必須進行雙重認證。

4. 何時開始需要使用雙重認證？

新措施分兩階段進行。第一階段(2018年3月25日至2018年4月25日)會率先引入雙重認證頁面，讓您能及早適應新保安措施，但您仍可選擇「繼續交易」略過認證程序；第二階段(2018年4月26日起)會正式落實強制性雙重認證措施，您必須通過雙重認證方可完成網上銀行或手機銀行的指定投資服務。

5. 是否需要自行選擇雙重認證方式？

如您於 2018 年 3 月 25 日前，已設置電子密碼器作為「證券交易認證模式」，此後進行指定投資服務時，系統將預設以電子密碼器進行雙重認證；否則，系統將自動預設以短訊一次性密碼進行雙重認證。為配合您的需要，您可隨時透過手機銀行或個人網上銀行更改「投資交易認證模式」。

6. 在使用指定投資服務時，我應如何進行雙重認證？

視乎您所選擇的雙重認證模式：

- 短訊一次性驗證碼：當您使用服務時，系統會要求您點擊”獲取驗證碼”，並在空格裡輸入手機短訊內的一次性密碼完成驗證程序；
- 電子密碼器：當您使用服務時，系統會要求您輸入電子密碼器上顯示的六位數字動態密碼完成驗證程序。

7. 為何點擊”獲取驗證碼”後，我仍沒有收到短信驗證碼？

您可於 100 秒後按”重發”鍵重發短信。如有需要，您可依照問題 10 的步驟，更新您的手機號碼及電郵地址。

8. 如何申請電子密碼器？

您可填妥相關申請表格並寄回本行各分行；或親臨各分行申請領取。申請表格可於本行網站(www.icbcasia.com)「e 工具>表格下載>個人理財表格>電子銀行服務表格」中下載『個人網上銀行/電話銀行服務申請/更改表』。

9. 申請電子密碼器會否收取手續費？

申請費用全免。

10. 如何查詢或更改已登記的流動電話號碼及/或電郵地址？

您可透過以下三種方式查詢或更改：

- 登入本行個人網上銀行「電子服務>安全中心>查詢/修改個人資訊」功能中查詢或更新已登記的流動電話號碼及/或電郵地址（需使用密碼器）；
- 登入本行手機銀行「我>服務與設置>修改聯絡資料」功能中查詢或更新已登記的流動電話號碼及/或電郵地址（需使用密碼器）；
- 登錄本行網站(www.icbcasia.com)「e 工具>表格下載>個人理財表格>電子銀行服務表格欄」中下載「個人網上銀行/電話銀行服務申請/更改表」，並把已填妥表格寄回本行各分行；或親臨各分辦理更新手續。

11. 是否必須於銀行同時登記流動電話號碼及電郵地址才能完成雙重認證及交易提示？

視乎您所選擇的雙重認證模式：

- 短訊一次性驗證碼：您必須在本行登記有效的流動電話號碼作雙重認證及有效的電郵地址作交易通知用途；
- 電子密碼器：您只須在本行登記有效的流動電話號碼或電郵地址，作交易通知用途。

12. 我是否可繼續通過 WAP 版手機銀行進行「證券服務」和「貴金屬」交易？

現時本行 WAP 版手機銀行(m.icbcasia.com) 提供的「證券服務」和「貴金屬」功能將於 2018 年 4 月 26 日起暫停服務，請於 iPhone App Store 或 Google Play 搜尋「ICBC」下載「ICBC Mobile Banking」手機應用程式繼續享用上述的投資服務。