



有关全新升级版“交通银行(香港)手机银行”应用程式的常见问题

1. 如何区分全新 App 及原 App ?
2. 安装全新 App 后，我可否用回原 App ?
3. 如何登入全新 App ?
4. 如果我忘记了用户名称/密码，该怎么办？
5. 转用全新 App 后，我是否需要重新启动流动保安编码？
6. 为什么要拍摄香港身份证以认证身份？
7. 如何在全新 App 启动生物认证（Touch ID、Face ID 或指纹认证）？
8. 如何在全新 App 快速找到想要的功能？
9. 哪里可浏览全新 App 功能的服务示范？

Q1	如何区分全新 App 及原 App ?		
	两个 App 的图标及名称不同：		
		全新 App	原 App
	图标		
	中文名称	交通银行(香港)手机银行	交通银行(香港)
	英文名称	BOCOM(HK) Mobile Banking	BOCOM(HK)
Q2	安装全新 App 后，我可否用回原 App ?		
	原 App（“交通银行(香港)”）将于 2024 年 9 月 7 日起不再受支援，客户必须下载全新 App 以继续享用本行服务。		

Q3	如何登入全新 App ?
	请使用网上银行用户名称及密码作首次登入（请 按此 浏览服务示范）。
Q4	如果我忘记了用户名称/密码，该怎么办？
	<p>用户名称</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全新 App（只适用于香港身份证客户）：请打开全新 App，点击“登入”>“忘记”，然后透过拍摄香港身份证、自拍及输入短讯验证码以认证身份取回网上银行用户名称（请按此浏览服务示范） ● 原 App（只适用于已于原 App 启动流动保安编码或生物认证的客户）：请以“流动保安编码密码”或生物认证方式登入原 App，然后点击“我的”，查看顶部的用户名称 ● 亲临本行网点 <p>密码</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全新 App：请打开全新 App，点击“登入”>“忘记密码”，然后透过提款卡、信用卡或电话银行账户重设密码（请按此浏览服务示范） ● 原 App（只适用于已于原 App 启动流动保安编码的客户）：请打开原 App，点击“登入”>“忘记密码？”>“使用用户名称及密码登入”>“忘记密码？”，然后输入“流动保安编码密码”重设密码 ● 亲临本行网点
Q5	转用全新 App 后，我是否需要重新启动流动保安编码？
	<p>需要。基于安全理由，流动保安编码每次只能在一个流动应用程式使用。转用全新 App 后，阁下需要：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.以网上银行用户名称及密码作首次登入。 2.启动流动保安编码（请按此浏览服务示范）。

3. 认证身份（如需使用流动保安编码进行交易认证）。

阁下可透过以下方式认证身份：

- 于全新 App 拍摄香港身份证、自拍及输入短讯验证码（只适用于香港身份证客户）。
- 致电客户服务热线：223 95559
- 亲临本行网点

Q6 为什么要拍摄香港身份证以认证身份？

拍摄香港身份证有助本行认证 阁下的身份，让 阁下无需亲自前往本行网点。拍摄时，请将香港身份证放置于平坦及净色的地方，确保身份证能够：

- 完整显示
- 清晰不模糊
- 没有光斑
- 没有阴影

拍摄时，需从屏幕指示的三个不同角度拍摄，确保屏幕中间供调整拍摄角度及位置的绿点不偏移中心，阁下需根据屏幕上下两侧及中间之文字指引，完成身份证拍摄。

- 第一个角度：拍摄正面



- 第二个角度：手机向外倾斜



- 第三个角度：手机向自己倾斜



如 阁下未能透过系统完成身份认证，请致电客户服务热线或亲临本行网点。

Q7 如何在全新 App 启动生物认证（Touch ID、Face ID 或指纹认证）？

启动流动保安编码后，阁下可于全新 App 登入页以“流动保安编码密码”启动生物认证（请[按此](#)浏览服务示范）。

Q8 如何在全新 App 快速找到想要的功能？

登入全新 App 后，使用“搜寻”功能可直接进入所需功能页面（请[按此](#)浏览服务示范）。

Q9 哪里可浏览全新 App 功能的服务示范？

请于本行官方网站点击“个人银行”>“流动电话银行”>“服务示范”。

客户服务热线：223 95559

官方网站：www.hk.bankcomm.com

2024 年 8 月