

南商手机 / 网上银行服务常见问题

网上银行号码 / 用户名称及密码

1. 我忘记了网上银行密码，我应该怎么办？

若您忘记网上银行的登入密码，请亲临本行各分行办理手续，可即时重新设定密码。或可按以下程序申请重发网上银行密码：

以电邮形式

- a. 以电邮形式提交申请，请于电邮中注明 (i) 客户姓名 (ii) 客户于本行登记之网上银行号码或客户名下任何一个账户号码及 (iii) 申请重发网上银行密码，电邮至 its@ncb.com.hk。

电邮形式参考范本：

标题: 申请重发网上银行密码

客户姓名:

账户号码：

- b. 本行于收到您的申请后，会致电与您核实。完成核实后，本行将向您寄发密码函及通知信函。
- c. 请于收到通知信函后按指示致电本行服务热线以尽快启动有关服务。
- d. 本行收到您的电话通知并确认启动有关服务，您便可即时使用密码函上的密码登入网上银行，然后重新设定密码。

以邮寄形式

- a. 以邮寄形式提交申请，请于信中注明 (i) 客户姓名 (ii) 客户于本行登记之身份证明文件号码、网上银行号码或客户名下任何一个账户号码及 (iii) 申请重发网上银行密码，填写日期并签署后邮寄到「香港上环皇后大道中 359-361 号南岛商业大厦 4 楼 业务运作及支援处」。
- b. 本行收到您的书面申请后，会致电与您核实。
- c. 完成核实后，您将会收到密码函，请签妥密码函回条，并邮寄到「香港上环皇后大道中 359-361 号南岛商业大厦 4 楼 业务运作及支援处」。
- d. 本行收到您的密码函回条后，会致电确认申请已完成。完成后，您便可即时使用密码函上的密码登入网上银行，然后重新设定密码。

2. **我连续多次输入了错误的网上银行密码，现在无法登入网上银行，我应该怎么办？**
若您连续五次输入密码错误，您的网上银行密码将被冻结并无法登入。您可亲临本行各分行办理手续，或透过电话银行释放被冻结的密码，如下：
 - a. 登入电话银行
 - b. 请按"5"「支票服务、申请領取综合月结单或更改网上银行设定」
 - c. 按"6"「解除因输入密码错误而被冻结的网上银行」

3. **我忘记了网上银行号码/用户名称，我应该怎么办？**
若您忘记网上银行号码或用户名称，请亲临本行各分行办理手续。

登记/更改个人资料

1. **我可以于网上银行登记/更改哪些个人资料？**
您可于网上银行登记/更改以下于本行之个人资料：
 - 电邮地址 (只限更改)
 - 住宅电话号码
 - 公司电话号码
 - 其他电话号码
 - 传真电话号码
 - 住宅地址 (本行将于两个工作天内更新您的地址，届时会透过手机短讯通知您。)
 - 通讯地址(本行将于两个工作天内更新您的地址，届时会透过手机短讯通知您。)
 - 其他资料 (包括婚姻状况、教育水平、职业、雇主/公司行业、职位、雇主/公司名称及每月收入)

请注意：如需登记电邮地址/流动电话号码或更改流动电话号码，请前往本行各分行或递交已填妥的「通讯资料更改表格(个人客户)」办理更改。

2. **我如何于网上银行更改个人资料？**
请按以下步骤更改您的个人资料：
 - i. 电邮地址、住宅/公司/其他/传真电话号码及住宅/通讯地址
 - a. 登入网上银行后，选择「个人设定 > 更改个人资料」。
 - b. 剔选您需更改之资料旁的「更改」空格，然后输入正确资料，按「递交」。
 - c. 核对资料后，使用流动保安编码 / 保安编码器获取交易确认编码，输入后按「确认」完成更改。

ii. 其他資料

- a. 登入網上銀行後，選擇「個人設定 > 更改個人資料」。
- b. 更改資料後按「遞交」。如欲更改每月收入，請於更新收入欄選擇「是」，然後輸入新每月收入，按「遞交」。
- c. 核對資料後，使用流動保安編碼 / 保安編碼器獲取交易確認編碼，輸入後按「確認」完成更改。

3. 為何我無法於網上銀行更改已登記的电邮地址？

如本行曾經無法傳送電郵給您，您的電郵地址將被視為無效，請前往本行各分行或遞交已填妥的「通訊資料更改表格(個人客戶)」(www.ncb.com.hk/pform) 辦理更改。

手机 / 网上银行功能

1. 我如何匯款至香港以外之國家或地區之銀行賬戶？

您需先於網上銀行登記收款賬戶，然後才可匯款至該賬戶。按以下步驟登記收款賬戶及匯款：

- i. 登記收款賬戶 (如收款賬戶已登記，請跳過此步驟。)
 - a. 登入網上銀行後，選擇「個人設定 > 賬戶設定 > 登記其他賬戶或卡」。
 - b. 點選「其他銀行 > 『電匯』收款賬戶」，然後按「下一步」。
 - c. 輸入登記賬戶每天撥款限額及收款人資料，然後按「下一步」。
 - d. 核對資料後，配合流動保安編碼 / 保安編碼器獲取交易確認編碼，按「確認」完成更改。

注：登記賬戶服務時間為星期一至六 (08:00 – 24:00)，詳情請瀏覽
https://pib.ncb.com.hk/setting/help/ibs_set_help_nanyang_c.html。

ii. 於網上銀行匯款

- a. 登入網上銀行後，選擇「理財 > 匯款 > 申請電匯」，然後按「下一步」。
- b. 選擇收款賬戶及輸入交易資料，然後按「遞交」。
- c. 核對交易資料，然後按「確認」以完成交易。

注：匯款服務詳情 (如注意事項、常見問題、服務時間及費用等) 請瀏覽
www.ncb.com.hk/1/p4。

2. 我如何转账至香港银行账户？

按以下步骤转账至香港银行账户：

- i. 网上银行
 - a. 登入网上银行后，选择「理财 > 快速转账 > 转账」。
 - b. 选择收款人及输入交易资料后，按「递交」。
 - c. 核对资料后，阅读及同意「服务条款」中有关「快速支付系统」的相关条款及细则。如收款人为新登记之收款人，请使用流动保安编码 / 保安编码器获取交易确认编码，并输入该交易确认编码。最后按「确认」完成交易。
- ii. 手机银行
透过手机银行使用快速转账及小额转账的步骤，请浏览
www.ncb.com.hk/nanyang_bank/ncbinfo.html?target=etransfer。

3. 我如何缴付香港商户及机构之账单？

您可透过手机 / 网上银行缴付香港商户及机构之账单。

- a. 透过网上银行缴付账单的步骤，请浏览
www.ncb.com.hk/nanyang_bank/resource/ibs_demo/chi/13a_new_bill_payment.html。
- b. 透过手机银行使用 QR Code 支付及缴付账单的步骤，请浏览
www.ncb.com.hk/nanyang_bank/ncbinfo.html?target=ebills。

4. 我如何买卖股票？

您可透过手机 / 网上银行买卖股票。

- a. 请按此浏览透过网上银行买卖股票的步骤，请浏览
www.ncb.com.hk/nanyang_bank/resource/ibs_demo/chi/sec_trading.html。
- b. 请按此浏览透过手机银行买卖股票的步骤，请浏览
www.ncb.com.hk/nanyang_bank/ncbinfo.html?target=einvestment。

5. 我如何开立定期存款？

- a. 您可透过手机 / 网上银行开立定期存款。请按此
- b. 浏览透过网上银行开立定期存款的步骤，请浏览
www.ncb.com.hk/nanyang_bank/ncbinfo_media.html?target=%E5%85%B6%E4%BB%96/eBanking/R2/Deposit_t.pdf。
- c. 请按此浏览透过手机银行开立定期存款的步骤，请浏览
www.ncb.com.hk/nanyang_bank/ncbinfo.html?target=edeposit。

流动保安编码及生物认证

1. 甚么是流动保安编码？

流动保安编码是南商流动應用程式内置的一项功能，当您于指定型号流动装置（「手机」）完成启用程序后，便可即时使用，无须额外携带实体保安编码器。此外，除了流动保安编码密码外，流动保安编码亦支援以生物认证使用，为您带来更便捷的体验。服务详情、示范及条款请浏览 www.ncb.com.hk/1/etoken。

2. 甚么是生物认证？

生物认证是一项与流动保安编码相连的功能，让您可透过指纹或 Face ID[^]认证更快地登入手机银行及核实交易指示。您启用流动保安编码时，可同时登记以生物认证使用以下服务：

- 登入手机银行
- 使用「流动保安编码」以确认手机银行指定交易
- 开启「流动保安编码」以获取一次性「保安编码」/「交易确认编码」以确认个人网上银行「指定交易」*

服务详情、示范及条款请浏览 www.ncb.com.hk/1/etoken。

[^] Face ID 只适用于 iPhone X、iOS 11.0 或以上之手机。

*「指定交易」包括登记第三者收款账户、缴付指定商户账单、调升交易额度、签发电子支票/本票及其他指定交易等。

保安编码器

1. 我从未收过「保安编码器」，我应如何申请「保安编码器」？

若您首次申请本行「保安编码器」，您必须亲临分行或经客户服务热线(852) 2622 2633 申请。亲临分行申请可获即时派发「保安编码器」，若经客户服务热线申请，本行会于收到申请后将「保安编码器」邮寄至您于本行登记的通讯地址。

2. 我遗失了「保安编码器」，我应怎样做？

请即与本行联络。您可透过分行、电话银行或客户服务热线 (852) 2622 2633 报销「保安编码器」后，于网上银行、分行或客户服务热线 (852) 2622 2633 重新申请「保安编码器」。

3. 登入网上银行后，为甚么我不能申请「保安编码器」？

您必须于本行登记手机号码及启动双重认证功能后，方可申请「保安编码器」。您可亲临本行任何一家分行办理。

4. 我收到「保安编码器」后，为何仍未能使用？

当您收到「保安编码器」后，请即登入网上银行，按「个人设定 > 保安设定」后，选择「启用保安编码器」。

5. 如果「保安编码器」的液晶体萤幕显示「BATT」讯息，我应该怎么办？

「BATT」意指「保安编码器」的电池将耗完。该电池一般可使用 3 至 5 年，惟视乎使用情况而定。如您须更换「保安编码器」，您可透过分行、电话银行或客户服务热线 (852) 2622 2633 报销「保安编码器」后，于网上银行、分行或客户服务热线 (852) 2622 2633 重新申请「保安编码器」。

请注意，「保安编码器」的电池不能更换，任意改动「保安编码器」的内部零件将导致设备失灵。

6. 为何按「保安编码器」任何键也没有反应？

您的「保安编码器」已损坏或电池已耗尽，建议您更换「保安编码器」。您可透过分行、电话银行或客户服务热线 (852) 2622 2633 报销「保安编码器」后，于网上银行、分行或客户服务热线 (852) 2622 2633 重新申请「保安编码器」。

7. 登入网上银行需要使用「保安编码器」吗？

您可选择每次登入网上银行时使用「保安编码器」作为双重认证工具，令网上服务倍添安全。于登入网上银行后，按「个人设定 > 保安设定」，选择「登入设定」即可完成设定。

8. 「保安编码器」是怎样运作的？


因应不同的交易类别，您可使用「保安编码器」获取不同的编码，并根据网上指示进行验证。

- 在登入网上银行或进行「一般交易」时，只需按「保安编码器」右下方的按钮，液晶显示屏即会显示一组 6 位数字所组成的「保安编码」。「保安编码」只可使用一次，并于短时间内有效。
- 进行「指定交易」时，请按「保安编码器」左下方的按钮，然后按指示使用数字键输入「交易指定资料」。输入所需资料后，请按「保安编码器」左下角的按钮，液晶显示屏即会显示一组由 6 位数字所组成的「交易确认编码」。「交易确认编码」只可使用一次，并于短时间内有效。


9. 「保安編碼器」上之編碼有甚么類別？

保安編碼分以下兩類：

a. 保安編碼

當您於保安編碼器上按  按鈕時，屏幕會顯示一組 6 位數字的保安編碼。該保安編碼只可使用一次。您需要輸入保安編碼以確認交易。

b. 交易確認編碼

當您透過網上/手機銀行進行「指定交易」時，需要同時輸入交易確認編碼。您需根據指示於「保安編碼器」按  待顯示“-”符號後輸入「交易指定資料」，如賬戶號碼或交易序號等，再按以產生 6 位數字的交易確認編碼。

10. 甚么是指定交易？

指定交易包括：

- 申請保安編碼器作為雙重認證工具
- 啟用保安編碼器
- 暫停使用保安編碼器
- 更改登入設定
- 辦理指定投資交易（不適用於採用保安編碼器登入網上銀行的客戶）
- 簽發電子支票/本票
- 設定電子支票/本票每天交易限額
- 繳付「指定商戶」類別賬單（「政府或法定機構」、「公用事業機構」、「小學或中學教育」及「專上或專業教育」等類別的賬單除外）
- 調升每天撥款或繳費的交易額度
- 開立即時生效的往來賬戶
- 登記本銀行的第三者賬戶
- 登記第三者中銀信用卡賬戶
- 登記其他本地銀行賬戶
- 登記匯款收款賬戶
- 更改個人資料
- 辦理現金分期（只適用於中銀信用卡網上服務）
- 辦理現金存戶（只適用於中銀信用卡網上服務）
- 啟動境外自動櫃員機提款功能及提升每日提款限額

11. 于网上/手机银行输入「保安编码」或「交易确认编码」后，为什么仍不能核实我的交易指示？

网上银行未能核实您的交易指示，可能是以下原因所致：

- 客户输入了错误编码
- 客户输入编码时已超过了编码的有效时间
- 「保安编码器」受到撞击或曾受过热、过冷、潮湿或磁场等环境影响
- 请根据网上指示重新输入一个有效的「保安编码」或「交易确认编码」。如仍未能核实交易指示，请与本行职员联络，以重设编码器状态。
- 若在重设编码器状态后，仍未能完成核实程序，客户可免费更换一个新的「保安编码器」。

12. 为何我已按指示输入「保安编码器」的编号，画面却显示「输入的保安编码/交易确认编码不正确，请联络本行」？

如您连续多次输入错误「保安编码」或「交易确认编码」，「保安编码器」会被锁上。您可透过以下渠道重设/释放「保安编码器」：

- i. 亲临分行
- ii. 电话银行
 - a. 致电电话银行服务 (852) 2684 1866 (广) 或 (852) 2684 1868 (普) 或 (852) 2684 1869 (英)
 - b. 输入电话银行登入号码 或 账户号码 或 信用卡号码然后按 "#"字
 - c. 输入电话银行密码
 - d. 按序输入 5 > 7 > 3 > 十位保安编码器机身号码 (在编码器背面下方，无需输入 "-") 然后按 "#"
 - e. 如系统覆述号码无误，确认按 8 字；完成

如您未能亲临分行或使用电话银行重设/释放「保安编码器」，您可：

- a. 致电客户服务热线 (852) 2622 2633
- b. 选择语言：1 (广) 或 2 (普) 或 3 (英)
- c. 按序输入 1 > 5 > 1 > 0
- d. 请表示需要重设保安编码器
- e. 客户服务员会核实您的身份
- f. 成功核实后，客户服务员会请您于 10-15 分钟后，重新登入网上银行再试。