

南商手機 / 網上銀行服務常見問題

網上銀行號碼 / 用戶名稱及密碼

1. 我忘記了網上銀行密碼，我應該怎麼辦？

若您忘記網上銀行的登入密碼，請親臨本行各分行辦理手續，可即時重新設定密碼。或可按以下程序申請重發網上銀行密碼：

以電郵形式

- a. 以電郵形式提交申請，請於電郵中註明 (i) 客戶姓名 (ii) 客戶於本行登記之網上銀行號碼或客戶名下任何一個賬戶號碼及 (iii) 申請重發網上銀行密碼，電郵至 its@ncb.com.hk。

電郵形式參考範本：

標題: 申請重發網上銀行密碼

客戶姓名:

賬戶號碼:

- b. 本行於收到您的申請後，會致電與您核實。完成核實後，本行將向您寄發密碼函及通知信函。
- c. 請於收到通知信函後按指示致電本行服務熱線以儘快啟動有關服務。
- d. 本行收到您的電話通知並確認啟動有關服務，您便可即時使用密碼函上的密碼登入網上銀行，然後重新設定密碼。

以郵寄形式

- a. 以郵寄形式提交申請，請於信中註明 (i) 客戶姓名 (ii) 客戶於本行登記之身份證明文件號碼、網上銀行號碼或客戶名下任何一個賬戶號碼及 (iii) 申請重發網上銀行密碼，填寫日期並簽署後郵寄到「香港上環皇后大道中 359-361 號南島商業大廈 4 樓 業務運作及支援處」。
- b. 本行收到您的書面申請後，會致電與您核實。
- c. 完成核實後，您將會收到密碼函，請簽妥密碼函回條，並郵寄到「香港上環皇后大道中 359-361 號南島商業大廈 4 樓 業務運作及支援處」。
- d. 本行收到您的密碼函回條後，會致電確認申請已完成。完成後，您便可即時使用密碼函上的密碼登入網上銀行，然後重新設定密碼。

2. 我連續多次輸入了錯誤的網上銀行密碼，現在無法登入網上銀行，我應該怎麼辦？

若您連續五次輸入密碼錯誤，您的網上銀行密碼將被凍結並無法登入。您可親臨本行各分行辦理手續，或透過電話銀行釋放被凍結的密碼，如下：

- a. 登入電話銀行
- b. 請按"5"「支票服務、申請領取綜合月結單或更改網上銀行設定」
- c. 按"6"「解除因輸入密碼錯誤而被凍結的網上銀行」

3. 我忘記了網上銀行號碼/用戶名稱，我應該怎麼辦？

若您忘記網上銀行號碼或用戶名稱，請親臨本行各分行辦理手續。

登記/更改個人資料

1. 我可以於網上銀行登記/更改哪些個人資料？

您可於網上銀行登記/更改以下於本行之個人資料：

- 電郵地址 (只限更改)
- 住宅電話號碼
- 公司電話號碼
- 其他電話號碼
- 傳真電話號碼
- 住宅地址 (本行將於兩個工作天內更新您的地址，屆時會透過手機短訊通知您。)
- 通訊地址 (本行將於兩個工作天內更新您的地址，屆時會透過手機短訊通知您。)
- 其他資料 (包括婚姻狀況、教育水平、職業、僱主/公司行業、職位、僱主/公司名稱及每月收入)

請注意：如需登記電郵地址/流動電話號碼或更改流動電話號碼，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)」辦理更改。

2. 我如何於網上銀行更改個人資料？

請按以下步驟更改您的個人資料：

- i. 電郵地址、住宅/公司/其他/傳真電話號碼及住宅/通訊地址
 - a. 登入網上銀行後，選擇「個人設定 > 更改個人資料」。
 - b. 剔選您需更改之資料旁的「更改」空格，然後輸入正確資料，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。

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電郵地址？

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。

手機 / 網上銀行功能

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。

註：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。

註：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. 我如何轉賬至香港銀行賬戶？

按以下步驟轉賬至香港銀行賬戶：

i. 網上銀行

- 登入網上銀行後，選擇「理財 > 快速轉賬 > 轉賬」。
- 選擇收款人及輸入交易資料後，按「遞交」。
- 核對資料後，閱讀及同意「服務條款」中有關「快速支付系統」的相關條款及細則。如收款人為新登記之收款人，請使用流動保安編碼 / 保安編碼器獲取交易確認編碼，並輸入該交易確認編碼。最後按「確認」完成交易。

ii. 手機銀行

透過手機銀行使用快速轉賬及小額轉賬的步驟，請瀏覽

www.ncb.com.hk/nanyang_bank/ncbinfo.html?target=etransfer。

3. 我如何繳付香港商戶及機構之賬單？

您可透過手機 / 網上銀行繳付香港商戶及機構之賬單。

a. 透過網上銀行繳付賬單的步驟，請瀏覽

www.ncb.com.hk/nanyang_bank/resource/ibs_demo/chi/13a_new_bill_payment.html。

b. 透過手機銀行使用 QR Code 支付及繳付賬單的步驟，請瀏覽

www.ncb.com.hk/nanyang_bank/ncbinfo.html?target=ebills。

4. 我如何買賣股票？

您可透過手機 / 網上銀行買賣股票。

a. 請按此瀏覽透過網上銀行買賣股票的步驟，請瀏覽

www.ncb.com.hk/nanyang_bank/resource/ibs_demo/chi/sec_trading.html。

b. 請按此瀏覽透過手機銀行買賣股票的步驟，請瀏覽

www.ncb.com.hk/nanyang_bank/ncbinfo.html?target=einvestment。

5. 我如何開立定期存款？

a. 您可透過手機 / 網上銀行開立定期存款。請按此

b. 瀏覽透過網上銀行開立定期存款的步驟，請瀏覽

www.ncb.com.hk/nanyang_bank/ncbinfo_media.html?target=%E5%85%B6%E4%BB%96/eBanking/R2/Deposit_t.pdf。

c. 請按此瀏覽透過手機銀行開立定期存款的步驟，請瀏覽

www.ncb.com.hk/nanyang_bank/ncbinfo.html?target=edeposit。

流動保安編碼及生物認證

1. 甚麼是流動保安編碼？

流動保安編碼是南商流動應用程式內置的一項功能，當您於指定型號流動裝置（「手機」）完成啟用程序後，便可即時使用，無須額外攜帶實體保安編碼器。此外，除了流動保安編碼密碼外，流動保安編碼亦支援以生物認證使用，為您帶來更便捷的體驗。服務詳情、示範及條款請瀏覽 www.ncb.com.hk/1/etoken。

2. 甚麼是生物認證？

生物認證是一項與流動保安編碼相連的功能，讓您可透過指紋或 Face ID[^]認證更快地登入手機銀行及核實交易指示。您啟用流動保安編碼時，可同時登記以生物認證使用以下服務：

- 登入手機銀行
- 使用「流動保安編碼」以確認手機銀行指定交易
- 開啟「流動保安編碼」以獲取一次性「保安編碼」/「交易確認編碼」以確認個人網上銀行「指定交易」*

服務詳情、示範及條款請瀏覽 www.ncb.com.hk/1/etoken。

[^] Face ID 只適用於 iPhone X、iOS 11.0 或以上之手機。

*「指定交易」包括登記第三者收款賬戶、繳付指定商戶賬單、調升交易額度、簽發電子支票/本票及其他指定交易等。

保安編碼器

1. 我從未收過「保安編碼器」，我應如何申請「保安編碼器」？

若您是首次申請本行「保安編碼器」，您必須親臨分行或經客戶服務熱線(852) 2622 2633 申請。親臨分行申請可獲即時派發「保安編碼器」，若經客戶服務熱線申請，本行會於收到申請後將「保安編碼器」郵寄至您於本行登記的通訊地址。

2. 我遺失了「保安編碼器」，我應怎樣做？

請即與本行聯絡。您可透過分行、電話銀行或客戶服務熱線 (852) 2622 2633 報銷「保安編碼器」後，於網上銀行、分行或客戶服務熱線 (852) 2622 2633 重新申請「保安編碼器」。

3. 登入網上銀行後，為甚麼我不能申請「保安編碼器」？

您必須於本行登記手機號碼及啟動雙重認證功能後，方可申請「保安編碼器」。您可親臨本行任何一家分行辦理。

4. 我收到「保安編碼器」後，為何仍未能使用？

當您收到「保安編碼器」後，請即登入網上銀行，按「個人設定 > 保安設定」後，選擇「啟用保安編碼器」。

5. 如果「保安編碼器」的液晶體螢幕顯示「BATT」訊息，我應該怎麼辦？

「BATT」意指「保安編碼器」的電池將耗完。該電池一般可使用 3 至 5 年，惟視乎使用情況而定。如您須更換「保安編碼器」，您可透過分行、電話銀行或客戶服務熱線 (852) 2622 2633 報銷「保安編碼器」後，於網上銀行、分行或客戶服務熱線 (852) 2622 2633 重新申請「保安編碼器」。

請注意，「保安編碼器」的電池不能更換，任意改動「保安編碼器」的內部零件將導致設備失靈。

6. 為何按「保安編碼器」任何鍵也沒有反應？

您的「保安編碼器」已損壞或電池已耗盡，建議您更換「保安編碼器」。您可透過分行、電話銀行或客戶服務熱線 (852) 2622 2633 報銷「保安編碼器」後，於網上銀行、分行或客戶服務熱線 (852) 2622 2633 重新申請「保安編碼器」。

7. 登入網上銀行需要使用「保安編碼器」嗎？

您可選擇每次登入網上銀行時使用「保安編碼器」作為雙重認證工具，令網上服務倍添安全。於登入網上銀行後，按「個人設定 > 保安設定」，選擇「登入設定」即可完成設定。

8. 「保安編碼器」是怎樣運作的？


因應不同的交易類別，您可使用「保安編碼器」獲取不同的編碼，並根據網上指示進行驗證。

- 在登入網上銀行或進行「一般交易」時，只需按「保安編碼器」右下方的按鈕，液晶顯示屏即會顯示一組 6 位數字所組成的「保安編碼」。「保安編碼」只可使用一次，並於短時間內有效。
- 進行「指定交易」時，請按「保安編碼器」左下方的按鈕，然後按指示使用數字鍵輸入「交易指定資料」。輸入所需資料後，請按「保安編碼器」左下角的按鈕，液晶顯示屏即會顯示一組由 6 位數字所組成的「交易確認編碼」。「交易確認編碼」只可使用一次，並於短時間內有效。


9. 「保安編碼器」上之編碼有甚麼類別？

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. 甚麼是指定交易？

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）
- 啟動境外自動柜員機提款功能及提升每日提款限額

11. 於網上/手機銀行輸入「保安編碼」或「交易確認編碼」後，為什麼仍不能核實我的交易指示？

網上銀行未能核實您的交易指示，可能是以下原因所致：

- 客戶輸入了錯誤編碼
- 客戶輸入編碼時已超過了編碼的有效時間
- 「保安編碼器」受到撞擊或曾受過熱、過冷、潮濕或磁場等環境影響
- 請根據網上指示重新輸入一個有效的「保安編碼」或「交易確認編碼」。如仍未能核實交易指示，請與本行職員聯絡，以重設編碼器狀態。
- 若在重設編碼器狀態後，仍未能完成核實程序，客戶可免費更換一個新的「保安編碼器」。

12. 為何我已按指示輸入「保安編碼器」的編號，畫面卻顯示「輸入的保安編碼/交易確認編碼不正確，請聯絡本行」？

如您連續多次輸入錯誤「保安編碼」或「交易確認編碼」，「保安編碼器」會被鎖上。您可透過以下渠道重設/釋放「保安編碼器」：

- i. 親臨分行
- ii. 電話銀行
 - a. 致電電話銀行服務 (852) 2684 1866 (廣) 或 (852) 2684 1868 (普) 或 (852) 2684 1869 (英)
 - b. 輸入電話銀行登入號碼 或 賬戶號碼 或 信用卡號碼然後按 "#"字
 - c. 輸入電話銀行密碼
 - d. 按序輸入 5 > 7 > 3 > 十位保安編碼器機身號碼 (在編碼器背面下方，無需輸入 "-") 然後按 "#"
 - e. 如系統覆述號碼無誤，確認按 8 字；完成

如您未能親臨分行或使用電話銀行重設/釋放「保安編碼器」，您可：

- a. 致電客戶服務熱線 (852) 2622 2633
- b. 選擇語言：1 (廣) 或 2 (普) 或 3 (英)
- c. 按序輸入 1 > 5 > 1 > 0
- d. 請表示需要重設保安編碼器
- e. 客戶服務員會核實您的身份
- f. 成功核實後，客戶服務員會請您於 10-15 分鐘後，重新登入網上銀行再試。