

集友流动保安编码常见问题

1. 甚么是「流动保安编码」？

- 「流动保安编码」是「集友银行流动应用程序」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，便可实时使用，无须额外携带保安编码器。此外，除了「流动保安编码」密码外，「流动保安编码」亦支持以生物认证使用，为您带来更便捷的体验。

2. 「流动保安编码」需否缴付费用？

- 客户可免费使用「流动保安编码」。

3. 甚么情况下需要使用「流动保安编码」？

- 您可以使用「流动保安编码」产生的一次性「保安编码」/「交易确认编码」确认网上或手机银行上的指定交易。

4. 如何启用「流动保安编码」？

- 您需要持有个人网上银行账户，并在手机上安装最新版本的集友银行流动应用程序及于本行登记有效的流动电话号码，即可启用「流动保安编码」。
- 步骤 1：于主页选择「流动保安编码 > 启用」或「我的 > 设定 > 流动保安编码设定 > 启用流动保安编码 > 启用」
- 步骤 2：如欲登记生物认证（您需要在手机上启用生物辨识功能），选择「同意及登记指纹/Face ID」并于手机上验证您的生物认证数据；如选择「稍后登记」，跳至步骤 3
- 步骤 3：设定「流动保安编码」密码
- 步骤 4：输入由本行发出的短讯一次性密码，再按「确认」以完成申请程序
- 步骤 5：您将收到电邮及短信通知，并提示您可登入手机银行以启用流动保安编码

5. 如何使用「流动保安编码」以获取「保安编码」/「交易确认编码」？

- 于手机银行进行指定交易时，「流动保安编码」将会自动启动，请按指示以完成交易。
- 于网上银行进行指定交易时，请按网上银行页面的指示于「流动保安编码」选择所需的一次性保安编码类别及输入所需事务数据（如适用），并以生物认证或输入「流动保安编码」密码确认，「流动保安编码」上便会显示一次性保安编码，请于网上银行输入该一次性保安编码以确认交易。

6. 我可否在不同手机启用「流动保安编码」？

- 您只可于一部手机上启用「流动保安编码」。

7. 如我没有携带手机，能否于其他人的手机上启用「流动保安编码」？

- 基于保安理由，请勿在他人的手机上登入手机银行及启用「流动保安编码」。

8. 如我更换了手机，我如何将「流动保安编码」转移至新手机？

- 您需要在新手机上安装集友流动应用程序，并选择「重设流动保安编码」。

9. 我可否同时使用「流动保安编码」及「保安编码器」？

- 您只可持有「流动保安编码」或「保安编码器」其中一种。成功启用「流动保安编码」后，您的「保安编码器」将会实时被停用。请妥善保存「保安编码器」。如有需要，您可于「保安编码器」停用后之一年内透过网上银行重新启用「保安编码器」。

10. 如何重新启用「保安编码器」？

- 您需要先停用「流动保安编码」，然后透过网上银行「个人设定 > 保安设定 > 重新启用保安编码器」办理。

11. 如果于网上银行连续多次输入错误的一次性保安编码/交易确认编码，或于手机银行连续多次输入错误的「流动保安编码」密码，导致「流动保安编码」被锁，我应如何处理？

- 您可透过手机银行「我的 > 设定 > 流动保安编码设定 > 重设流动保安编码」，并按指示重设「流动保安编码」。

12. 如果忘记「流动保安编码」之密码，我应如何处理？

- 您可透过手机银行「我的 > 设定 > 流动保安编码设定 > 重设流动保安编码」，并按指示重设「流动保安编码」密码。

13. 如何更改「流动保安编码」之密码？

- 您可透过手机银行「我的 > 设定 > 流动保安编码设定 > 重设流动保安编码」，并按指示重设「流动保安编码」密码。

14. 如何启用或取消以生物认证登入及获取流动保安编码？

- 您可透过手机银行「我的 > 设定 > 流动保安编码设定 > 以生物认证登入及使用流动保安编码」启用或取消此项设定。

15. 如何停用「流动保安编码」？

- 您可透过以下途径停用「流动保安编码」：
- 透过手机银行「我的 > 设定 > 流动保安编码设定 > 停用流动保安编码」，按指示停用「流动保安编码」。
- 如客户手机遗失或损坏，可致电客户服务热线(852) 2232 3625 停用流动保安编码器或于分行停用「流动保安编码」。

16. 如我已启用「流动保安编码」的手机遗失或被窃，我应如何处理？

- 您可以透过其他手机以网上银行号码/用户名称及密码登入手机银行，按「我的 > 设定 > 流动保安编码设定 > 停用流动保安编码」，按指示停用「流动保安编码」；或
- 致电客户服务热线(852) 2232 3625 或于分行停用「流动保安编码」。

17. 我的手机是否需要要有网络连接，以使用「流动保安编码」？

- 于启用「流动保安编码」时您的手机需要要有网络连接。于启用后，在没有连接网络的情况下，您仍可获取一次性保安编码/交易确认编码。基于保安理由，于本行指定次数或时间后，您需要将手机连接网络，才可继续使用「流动保安编码」。

18. 甚么手机型号兼容「流动保安编码」？

- 您可于以下手机上启用「流动保安编码」：

- iOS 9.0 或以上的 iPhone 5s 或更新型号
- Android 6.0 或以上的三星、华为、小米、LG、索尼、谷歌、诺基亚、华硕、Oppo*、HTC 及 Vivo 手机

*只适用于以下指定 Oppo 装置：

- Reno 10X Zoom 海外版 (CPH1919)
- Reno Z 海外版 (CPH1979)
- F11 海外版 (CPH1911)
- Reno 10X 国内版 (PCCM00)
- Reno 2 国内版 (PCKM00)
- Reno 国内版 (PCAM00)
- A11x 国内版 (PCHM30)
- A9 国内版 (PCAM10)

生物认证

i. 指纹认证

1. 如我使用「指纹认证」登入多次不成功，手机银行会被暂停使用吗？

- 您的手机银行不会被暂停使用，惟视乎手机型号您的手机或会被锁定。

2. 银行会储存我的指纹吗？

- 「指纹认证」是连结手机的相关指纹认证模组，本行并不会储存您的指纹。如您曾登记使用「指纹认证」，于停用「指纹认证」或「流动保安编码」后，您的指纹仍储存于您的手机上，您可考虑因应情况自行决定删除有关资料。详情请参阅生物认证条款及细则。

3. 我的手机登记了多个指纹资料，是否使用任何一个指纹均能用作登入手机银行及使用「流动保安编码」？

- 当您登记「指纹认证」后，任何储存于您的手机之指纹均能用作登入手机银行及使用「流动保安编码」。请确保只有您的指纹储存于您的手机，并确保用作登录指纹之手机的保安密码保密。基于保安理由，切勿于您的手机上登记他人的指纹或使用已被破解的手机。详情请参阅本行之相关条款及细则及保安资讯。

4. 如我更改了手机上的指纹纪录，我能否继续使用「指纹认证」？

- 如您更改了手机上的生物认证资料纪录（如：新增及/或删除指纹认证资料），您需要以网上银行号码/用户名称及密码登入手机银行，及重设「流动保安编码」。

5. 为何我的「指纹认证」失效了？

- 您的「指纹认证」失效的原因包括：
 - 您的网上银行账户被取消或因连续多次输入错误的密码而被暂时停用；
 - 您于另一部手机成功登记启用「流动保安编码」；
 - 您手机上的指纹纪录曾经更改；
 - 或已经停用「指纹认证」或「流动保安编码」。

6. 我最多可以登记多少指纹以登入手机银行及使用「流动保安编码」？

- 视乎您的手机能够储存多少指纹而定，惟基于保安理由，切勿于您的手机上登记他人的指纹或使用已被破解的手机。详情请参阅本行之相关条款及细则及保安资讯。

ii. Face ID 认证

1. 如我使用「Face ID 认证」登入多次不成功，手机银行会被暂停使用吗？

- 您的手机银行不会被暂停使用，惟视乎手机型号您的手机或会被锁定。

2. 银行会储存我的面貌特征吗？

- 「Face ID 认证」是连结手机的 Face ID 认证模组，本行并不会储存您的面貌特征。如您曾登记使用「Face ID 认证」，于停用「Face ID 认证」或「流动保安编码」后，您的面貌特征仍储存于您的手机上，您可考虑因应情况自行决定删除有关资料。详情请参阅生物认证条款及细则。

3. 如我更改了手机上的 Face ID 纪录，我能否继续使用「Face ID 认证」？

- 如您更改了手机上的 Face ID 纪录，您需要以网上银行号码/用户名称及密码登入手机银行，及重设「流动保安编码」。

4. 为何我的「Face ID 认证」失效了？

- 您的「Face ID 认证」失效的原因包括：
 - 您的网上银行账户被取消或因连续多次输入错误的密码而被暂时停用；
 - 您于另一部手机成功登记启用「流动保安编码」；
 - 您手机上的 Face ID 纪录曾经更改；
 - 或已经停用「Face ID 认证」或「流动保安编码」。

5. 如我有长相相似的兄弟姊妹或我是青少年，我应否启用「Face ID 认证」？

- 如您有理由相信您的生物认证资料可能与其他人相同或非常相似，或您的生物认证资料很容易被盗用，切勿使用生物认证资料作生物认证。例如您有双胞胎或三胞胎兄弟姊妹的话，切勿使用面孔辨识功能作认证。
- 如您的生物认证资料正在或将会经历迅速发展或改变，切勿使用有关生物认证资料作生物认证。例如您正值青少年时期，面部特征正迅速发育，切勿使用面孔辨识功能作认证。