

## 集友流動保安編碼常見問題

### 1. 甚麼是「流動保安編碼」？

- 「流動保安編碼」是「集友銀行流動應用程式」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。

### 2. 「流動保安編碼」需否繳付費用？

- 客戶可免費使用「流動保安編碼」。

### 3. 甚麼情況下需要使用「流動保安編碼」？

- 您可以使用「流動保安編碼」產生的一次性「保安編碼」/「交易確認編碼」確認網上或手機銀行上的指定交易。

### 4. 如何啟用「流動保安編碼」？

- 您需要持有個人網上銀行賬戶，並在手機上安裝最新版本的集友銀行流動應用程式及於本行登記有效的流動電話號碼，即可啟用「流動保安編碼」。
- 步驟 1：於主頁選擇「流動保安編碼 > 啟用」或「我的 > 設定 > 流動保安編碼設定 > 啟用流動保安編碼 > 啟用」
- 步驟 2：如欲登記生物認證（您需要在手機上啟用生物辨識功能），選擇「同意及登記指紋/Face ID」並於手機上驗證您的生物認證資料；如選擇「稍後登記」，跳至步驟 3
- 步驟 3：設定「流動保安編碼」密碼
- 步驟 4：輸入由本行發出的短訊一次性密碼，再按「確認」以完成申請程序
- 步驟 5：您將收到電郵及短信通知，並提示您可登入手機銀行啟用流動保安編碼

### 5. 如何使用「流動保安編碼」以獲取「保安編碼」/「交易確認編碼」？

- 於手機銀行進行指定交易時，「流動保安編碼」將會自動啟動，請按指示以完成交易。
- 於網上銀行進行指定交易時，請按網上銀行頁面的指示於「流動保安編碼」選擇所需的一次性保安編碼類別及輸入所須交易資料（如適用），並以生物認證或輸入「流動保安編碼」密碼確認，「流動保安編碼」上便會顯示一次性保安編碼，請於網上銀行輸入該一次性保安編碼以確認交易。

6. 我可否在不同手機啟用「流動保安編碼」？

- 您只可於一部手機上啟用「流動保安編碼」。

7. 如我沒有攜帶手機，能否於其他人的手機上啟用「流動保安編碼」？

- 基於保安理由，請勿在他人的手機上登入手機銀行及啟用「流動保安編碼」。

8. 如我更換了手機，我如何將「流動保安編碼」轉移至新手機？

- 您需要在新手機上安裝集友流動應用程式，並選擇「重設流動保安編碼」。

9. 我可否同時使用「流動保安編碼」及「保安編碼器」？

- 您只可持有「流動保安編碼」或「保安編碼器」其中一種。成功啟用「流動保安編碼」後，您的「保安編碼器」將會即時被停用。請妥善保存「保安編碼器」。如有需要，您可於「保安編碼器」停用後之一年內透過網上銀行重新啟用「保安編碼器」。

10. 如何重新啟用「保安編碼器」？

- 您需要先停用「流動保安編碼」，然後透過網上銀行「個人設定 > 保安設定 > 重新啟用保安編碼器」辦理。

11. 如果於網上銀行連續多次輸入錯誤的一次性保安編碼/交易確認編碼，或於手機銀行連續多次輸入錯誤的「流動保安編碼」密碼，導致「流動保安編碼」被鎖，我應如何處理？

- 您可透過手機銀行「我的 > 設定 > 流動保安編碼設定 > 重設流動保安編碼」，並按指示重設「流動保安編碼」。

12. 如果忘記「流動保安編碼」之密碼，我應如何處理？

- 您可透過手機銀行「我的 > 設定 > 流動保安編碼設定 > 重設流動保安編碼」，並按指示重設「流動保安編碼」密碼。

13. 如何更改「流動保安編碼」之密碼？

- 您可透過手機銀行「我的 > 設定 > 流動保安編碼設定 > 重設流動保安編碼」，並按指示重設「流動保安編碼」密碼。

#### 14. 如何啟用或取消以生物認證登入及獲取流動保安編碼？

- 您可透過手機銀行「我的 > 設定 > 流動保安編碼設定 > 以生物認證登入及使用流動保安編碼」啟用或取消此項設定。

#### 15. 如何停用「流動保安編碼」？

- 您可透過以下途徑停用「流動保安編碼」：
  - 透過手機銀行「我的 > 設定 > 流動保安編碼設定 > 停用流動保安編碼」，按指示停用「流動保安編碼」。
  - 如客戶手機遺失或損壞，可致電客戶服務熱線(852) 2232 3625 停用流動保安編碼器或於分行停用「流動保安編碼」。

#### 16. 如我已啟用「流動保安編碼」的手機遺失或被竊，我應如何處理？

- 您可以透過其他手機以網上銀行號碼/用戶名稱及密碼登入手機銀行，按「我的 > 設定 > 流動保安編碼設定 > 停用流動保安編碼」，按指示停用「流動保安編碼」；或
- 致電客戶服務熱線(852) 2232 3625 或於分行停用「流動保安編碼」。

#### 17. 我的手機是否需要網絡連接，以使用「流動保安編碼」？

- 於啟用「流動保安編碼」時您的手機需要網絡連接。於啟用後，在沒有連接網絡的情況下，您仍可獲取一次性保安編碼/交易確認編碼。基於保安理由，於本行指定次數或時間後，您需要將手機連接網絡，才可繼續使用「流動保安編碼」。

## 18. 甚麼手機型號兼容「流動保安編碼」？

- 您可於以下手機上啟用「流動保安編碼」：

- iOS 9.0 或以上的 iPhone 5s 或更新型號
- Android 6.0 或以上的三星、華為、小米、LG、索尼、谷歌、諾基亞、華碩、Oppo\*、HTC 及 Vivo 手機

\*只適用於以下指定 Oppo 裝置：

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

## 生物認證

### i. 指紋認證

#### 1. 如我使用「指紋認證」登入多次不成功，手機銀行會被暫停使用嗎？

- 您的手機銀行不會被暫停使用，惟視乎手機型號您的手機或會被鎖定。

#### 2. 銀行會儲存我的指紋嗎？

- 「指紋認證」是連結手機的相關指紋認證模組，本行並不會儲存您的指紋。如您曾登記使用「指紋認證」，於停用「指紋認證」或「流動保安編碼」後，您的指紋仍儲存於您的手機上，您可考慮因應情況自行決定刪除有關資料。詳情請參閱生物認證條款及細則。

#### 3. 我的手機登記了多個指紋資料，是否使用任何一個指紋均能用作登入手機銀行及使用「流動保安編碼」？

- 當您登記「指紋認證」後，任何儲存於您的手機之指紋均能用作登入手機銀行及使用「流動保安編碼」。請確保只有您的指紋儲存於您的手機，並確保用作登錄指紋之手機的保安密碼保密。基於保安理由，切勿於您的手機上登記他人的指紋或使用已被破解的手機。詳情請參閱本行之相關條款及細則及保安資訊。

#### 4. 如我更改了手機上的指紋紀錄，我能否繼續使用「指紋認證」？

- 如您更改了手機上的生物認證資料紀錄（如：新增及/或刪除指紋認證資料），您需要以網上銀行號碼/用戶名稱及密碼登入手機銀行，及重設「流動保安編碼」。

#### 5. 為何我的「指紋認證」失效了？

- 您的「指紋認證」失效的原因包括：
  - 您的網上銀行賬戶被取消或因連續多次輸入錯誤的密碼而被暫時停用；
  - 您於另一部手機成功登記啟用「流動保安編碼」；
  - 您手機上的指紋紀錄曾經更改；或已經停用「指紋認證」或「流動保安編碼」。

#### 6. 我最多可以登記多少指紋以登入手機銀行及使用「流動保安編碼」？

- 視乎您的手機能夠儲存多少指紋而定，惟基於保安理由，切勿於您的手機上登記他人的指紋或使用已被破解的手機。詳情請參閱本行之相關條款及細則及保安資訊。

## ii. Face ID 認證

### 1. 如我使用「Face ID 認證」登入多次不成功，手機銀行會被暫停使用嗎？

- 您的手機銀行不會被暫停使用，惟視乎手機型號您的手機或會被鎖定。

### 2. 銀行會儲存我的面貌特徵嗎？

- 「Face ID 認證」是連結手機的 Face ID 認證模組，本行並不會儲存您的面貌特徵。如您曾登記使用「Face ID 認證」，於停用「Face ID 認證」或「流動保安編碼」後，您的面貌特徵仍儲存於您的手機上，您可考慮因應情況自行決定刪除有關資料。詳情請參閱生物認證條款及細則。

### 3. 如我更改了手機上的 Face ID 紀錄，我能否繼續使用「Face ID 認證」？

- 如您更改了手機上的 Face ID 紀錄，您需要以網上銀行號碼/用戶名稱及密碼登入手機銀行，及重設「流動保安編碼」。

### 4. 為何我的「Face ID 認證」失效了？

- 您的「Face ID 認證」失效的原因包括：
  - 您的網上銀行賬戶被取消或因連續多次輸入錯誤的密碼而被暫時停用；
  - 您於另一部手機成功登記啟用「流動保安編碼」；
  - 您手機上的 Face ID 紀錄曾經更改；或已經停用「Face ID 認證」或「流動保安編碼」。

### 5. 如我有長相相似的兄弟姊妹或我是青少年，我應否啟用「Face ID 認證」？

- 如您有理由相信您的生物認證資料可能與其他人相同或非常相似，或您的生物認證資料很容易被盜用，切勿使用生物認證資料作生物認證。例如您有雙胞或三胞胎兄弟姊妹的話，切勿使用面孔辨識功能作認證。
- 如您的生物認證資料正在或將會經歷迅速發展或改變，切勿使用有關生物認證資料作生物認證。例如您正值青少年時期，面部特徵正迅速發育，切勿使用面孔辨識功能作認證。