

網路銀行-客戶常見 Q&A

如何申請使用華南銀行香港分行網路銀行服務？

1. 您必須已是本分行之客戶，僅需再填寫「華南銀行香港分行網路銀行業務服務申請書兼約定書」，即可在本行開立網路銀行帳戶。
2. 本行接到您的申請後，將立即確認您的身分和簽章，再擊發密碼通知書給您，在您簽回密碼通知書後，本行即會開啟您的網路銀行帳戶供您使用。

第一次使用網路銀行服務時，應注意什麼？

您上網進入本行（[香港分行](#)）後，即可依密碼通知書內之密碼登入本行網路銀行系統，此時系統會自動要求您立即更新密碼，而後方能繼續使用各項服務。

使用網路銀行服務是否需繳付費用？

目前本行網路銀行毋需繳付任何費用。

華南銀行香港分行網路銀行可提供哪些服務？

本行網路銀行系統可提供下列服務：

1. 各項存款帳戶之餘額查詢及交易明細查詢
2. 瀏覽和下載過往 7 年之月結單及交易水單（如過去 7 年內的月結單未能顯示，客戶可向本行申請一份結單副本，有關費用將可獲豁免）
3. 支票簿之申請
4. 匯兌（匯入匯款、匯出匯款、光票）交易查詢
5. 放款業務查詢
6. 進出口業務查詢
7. 利率及匯率查詢
8. 額度使用狀況查詢
9. 香港分行同單位轉帳、華銀聯行轉帳及匯出匯款申請功能

要使用華南銀行香港分行網路銀行服務，我的電腦須有何配備？

您的電腦必須安裝最新版本之瀏覽器(如 Internet Explorer, Google Chrome, Apple Safari, Mozilla Firefox)及作業系統(如 Microsoft Windows 及 Apple macOS)都能支援。

[如何檢查我的電腦是否已採用最新的加密技術？](#)

於瀏覽器(以 Internet Explorer 為例)用滑鼠把游標移到在頁面的任何文字上(但不是放在圖形上)，然後按一下滑鼠的右鍵並選取「內容」(不同品牌之瀏覽器所顯示之位置會有所不同，請參考該瀏覽器之官方說明)，螢幕上應會顯示「連線」及「TLS 1.2, AES 與 128 位元加密 (高); ECDH_P256 與 256 位元交換」。

[如果我的電腦並非使用最新的加密技術，則應該如何升級更新？](#)

目前市場上之瀏覽器均支援最新的加密技術，請到相關軟體官方網站下載並更新便可。

[我如何取消瀏覽器的「自動完成」功能？](#)

Internet Explorer 瀏覽器之「自動完成」功能會儲存您過去曾經對網址、表格和密碼所輸入的資料，然後當您在這些字域的其中一個鍵入資料時，「自動完成」功能就會提議可能的配對資料。這些配對資料可包括您在地址列、搜尋資料項、檔案夾或程式名稱、或您在網頁內其他字域填入的資料。當您使用本行網路銀行服務時，這個功能會自動顯示您曾經在系統中用過的使用者識別代號。因此為確保您的帳戶資料獲得適當保護，您應取消瀏覽器的「自動完成」功能，以避免當您鍵入使用者識別代號時，電腦會自動完成您的輸入。要啟動或取消「自動完成」功能，請點選「工具」清單內之「Internet 選項」，按下「內容」定位點，然後按「自動完成」按鈕，最後取消「表單上的使用者名稱和密碼」功能(其他品牌瀏覽器之設定方法，請參考該瀏覽器之官方說明)。

[如何確保我所連接的確實是華南銀行香港分行的網址而不是其他機構/人士的網址？](#)

您可以用以下步驟檢查安全憑證的有效性：

按一下螢幕右下角的「安全鎖」圖示(如果看不見這圖示，應啟動「工作列」)檢查螢幕有否顯示下列安全憑證資料：

發給：www.hncb.com.hk

發行者：Hongkong Post e-Cert CA

有效起始："日/月/年" 到 "日/月/年" 必須是一個有效的期間。



[我可否只關閉瀏覽器視窗，就退出網路銀行服務系統？](#)

本行鄭重建議您在退出系統時，按一下「登出」圖示，原因是如果您未有妥善登出，系統服務仍會繼續運作。

[使用者識別代號（USER ID）是什麼？](#)

這是當您使用本行網路銀行服務時，用來表明自己身分的名稱。每個使用者識別代號的名稱都必須是完全不相同的。

[我是否需要自己選定使用者識別代號（USER ID）？](#)

當您申請本行網路銀行服務時，如果您是私人戶，便需要選定您自己的使用者識別代號；而如果您是公司戶，則由本行先給您一個管理者之識別代號，再由管理者根據公司內部需要，在系統內自行設定及管理一個以上的使用者識別代號。

[使用者識別代號（USER ID）及密碼可否更改？](#)

使用者識別代號是可以的，您亦可以隨時更改密碼。您的新密碼應由八至十個英文字母及（或）數字組成（中間不得夾有空位或符號）；而且必須與您的使用者識別代號和原來的密碼完全不同。請注意，必須準確輸入密碼中英文字母的大小寫。

[如果我忘記了密碼，應該怎麼辦？](#)

如果您是**私人戶**，或是**公司戶的管理者**，請向本行申請發給新密碼；如果您是**公司戶的一般使用者**，則由公司的管理者利用系統提供之操作功能，即可給予您新密碼。

[密碼輸入錯誤被鎖定，應該怎麼辦？](#)

為保護您的安全，如果您密碼連續輸入錯誤達三次時，本行網路銀行服務系統即會自動鎖定不能使用。如果您是**私人戶**，或是**公司戶的管理者**，請向本行申請發給新密碼；如果您是**公司戶的一般使用者**，則由公司的管理者利用系統提供之操作功能，即可解除鎖定。

[公司戶設管理者之功用何在？](#)

因為公司戶的管理者可根據需要，自行設定不同功能予不同人員使用，便於彈性管理，並可在變動使用者、遺忘密碼或因輸入密碼錯誤被鎖定时，省去向本行重新申請之手續。

[什麼時候需要作雙因子認證？](#)

公司戶在處理高風險交易，包括新增、修改及刪除使用者，及設定交易控管時，系統會要求客戶輸入由客戶綁定的手機號碼接收 SMS 一次性驗證碼，輸入無誤後才完成相關設定程序，並會由系統發送短訊及電郵通知客戶已完成上述設定。

[公司戶處理交易有什麼程序？](#)

公司戶是用多人模式來操作，即處理交易時需由編輯人員編輯交易，並由核定人員核准，交易才算完成。管理者可按公司需要來設定編輯和核定人員，並授權其交易權限，及設定核定層數（設定最少一層，即起碼一位核定人員，最多可設定三層），用作處理日常交易。

[您們的網路銀行服務的保安措施嚴密嗎？](#)

網路銀行的保安是本行最重視的問題。您的財務資料受到多重保護；包括您的使用者識別代號、密碼、加密技術和自動「終止運作」功能。每次您登入本行網路銀行服務系統，都要輸入使用者識別代號和密碼。如果進入系統一段短時間後，沒有進一步行動，程式就會自動終止運作，這樣就可以防止任何人未經許可進入系統。

[如果我懷疑我的帳戶有未經授權的交易，我應該怎麼辦？](#)

請馬上打電話聯絡本行，電話號碼為 852-28240288。

[客戶網路銀行安全保護應注意事項](#)

1. 請隨時注意並加強保安措施，方能保護您的個人資料和財產；並勿向任何人透露您的使用者識別代號和密碼。
2. 密碼函正本使用後應即銷燬，使用者識別代號或密碼應牢記腦中，如要謄寫或記錄，則應加掩飾並妥為收藏。
3. 密碼應勿選用與自己個人資料有關的號碼或英文字，例如出生日期、姓名、電話號碼、其他熟悉名稱，或以前用過的密碼，最好選用別人不易猜測到的密碼，並用英文字母和數字混合組成密碼，英文字母亦應混合大寫和小寫。
4. 第一次進入網路銀行系統後，應立即更改密碼。
5. 應定期更改密碼（例如每三十天更改一次），且避免重複使用已用過之密碼，如認為密碼已被破解應即通知本行。
6. 應避免在使用網路銀行服務中途離開電腦。
7. 使用完畢應即登出網路服務系統。
8. 與他人共用電腦時，須特別謹慎小心，應將記憶體或個人電腦硬碟的臨時檔案刪除，因臨時檔案可能存留如帳號之類的敏感資料。
9. 為避免攻擊者非法取得密碼，對收到之可疑電郵及進入可疑網站應謹慎注意，因攻擊者可能秘密安裝程式盜取密碼。
10. 切勿在公共場所（如網咖或圖書館）使用網路銀行服務，因很難確保這些地方的電腦不會安裝駭客程式，藉此盜取資料。
11. 請注意無論在任何情況下，本行任何人員都不會要求客戶說出密碼。
12. 應時常檢查帳戶餘額及對帳單，以發現是否有異常交易。
13. 應安裝 Microsoft Internet Explorer 11（或以上版本）的瀏覽器，並採用 TLS1.2 之加密技術，以確保網路交易之安全。
14. 為防止病毒侵襲或發生其他問題，請勿安裝盜版軟體，或開啟來歷不明的電郵附件，應為您的電腦安裝病毒偵測軟體，並定期更新版本。
15. 應清楚了解每個會使用您的電腦的人，並嚴格限制任何未經授權的人使用您的電腦。
16. 利用螢幕右下角的「安全鎖」圖示，確實核對您連接的確實是本行的網址而不是其他機構/人士的網址。
17. 應將瀏覽器的「自動完成」功能取消，以避免當您鍵入使用者識別代號時，電腦會自動完成您的輸入。

[客戶透過流動電話登入網路銀行安全保護應注意事項](#)

以下為透過流動電話登入華南銀行香港網路銀行的保安提示。請瀏覽完整版網站獲取更多有關華南銀行香港網路銀行的全面保安資訊。

1. 不要在流動電話或平版電腦內儲存您的網路銀行帳號、使用者識別代號及密碼。
2. 流動電話或平版電腦須安裝和定期更新防毒軟件和防間諜軟件。
3. 避免與他人分享使用流動電話，或使用他人的流動電話或平版電腦登入網路銀行。
4. 登入網路銀行後，請不要離開或閒置您的流動電話或平版電腦。當您使用完網路銀行後，請按"登出"網路銀行服務。
5. 在捐獻、出售或循環再用前，請刪除您的舊流動電話或平版電腦內的所有資料。
6. 如您遺失流動電話或平版電腦，請透過網路銀行查閱帳戶交易。如發現任何可疑交易，請即致電客戶服務熱線舉報。您亦應立即啟動遙控裝置刪除有關資料及報失流動電話或平版電腦。
7. 設立自動上鎖和啟用密碼鎖功能，以防止他人未經許可使用您的流動電話或平版電腦。
8. 當使用 Wi-Fi 無線上網時，使用可信賴的 Wi-Fi 無線網絡或服務提供者，並啟用保安措施，例如盡可能使用 Wi-Fi Protected Access 2.0 (WPA, 一種保護無線電腦網絡安全的系統)。
9. 在毋須使用流動電話或平版電腦時，請解除藍芽裝置或把藍芽裝置設定為隱藏模式。
10. 使用流動電話原廠提供的瀏覽器，避免使用由其他來源下載的新安裝瀏覽器。
11. 不應使用已被破解（「破解版」）的 iPhone，以免在登入網路銀行時出現保安漏洞。
12. 不要安裝來源不明的軟件，並在安裝軟件前清楚有關須知。請不要使用來源不明的特訂虛擬鍵盤。
13. 請定時更新您的流動電話或平版電腦，以及有關的操作系統，並把流動電話或平版電腦內的資料進行加密。
14. 為免其他人看到您的網路銀行資料，請勿使用螢幕鏡像功能。