

网上银行常见问题

常见问题

目录	
常见问题	1
A) 注册	2
1. 我如何注册使用网上银行?	2
2. 如果我的银行卡尚未激活, 我可以注册网上银行吗?	2
3. 如果我丢失/忘记自己的银行卡密码 (PIN), 还可以继续注册网上银行吗?	2
4. 我可以在手机上注册网上银行吗?	2
5. 我刚完成网上银行注册, 但是还没有配设自己的安全密码器。 我预计什么时候可以收到我的安全密码器?	2
6. 我的汇丰网上银行密码是否区分大小写?	2
7. 我没有看到使用提款卡进行注册的选项。现在我该如何操作?	2
B) 登录	3
1. 我如何登录汇丰网上银行?	3
2. 如果我选择使用密码进行登录, 我可以哪些类型的功能?	3
3. 如果我选择使用安全密码器进行登录, 我可以哪些类型的功能?	3
4. 我没有设置第二重密码, 但是网上银行登录页面却要求输入第二重密码。我该如何操作?	4
5. 我如何更改我的密码?	4
6. 我是否会收到任何附有密码重置参考编号的电子邮件通知?	4
7. 我需要等待多长时间才能使用我的新密码?	4
8. 我不记得我的用户名了, 我该如何找回用户名?	4
9. 我忘记了我的密码, 但我有安全密码器。我是否仍然可以登录自己的账户?	4
10. 在登录页面上, 我看到一条信息提示说“浏览器并非最新版本”? 这是否表示使用该浏览器登录网上银行不太安全?	4
11. 系统提示说我的访问暂时被锁定。这是什么意思, 我需要如何解决?	4
12. 为什么我被暂时锁定后, 系统会要求我输入我的出生日期?	4
13. 我正在其他国家旅行, 但我现在无法登录汇丰网上银行。	4
14. 我已经输入了正确的出生日期和密码, 为什么还会遇到登录错误?	4
C) 安全问题	5
1. 我如何设置我的安全问题和答案?	5
2. 我如何更改我的安全问题和答案?	5
3. 如果我忘记了自己所选问题的答案, 我该怎么办?	5
D) 可信浏览器	5
1. 为什么在我登录时系统会要求验证我的浏览器?	5
2. 我曾经使用同一款浏览器进行过登录。为什么系统还会要求我再次验证浏览器?	5
3. 我的手机号码换了。我应该如何接收激活码来验证我的浏览器?	5
4. 如果我收不到短信激活码来验证我的浏览器, 我该如何操作?	5
5. 我在出国旅行时, 如何使用一款全新的浏览器进行登录?	5
6. 我是否应允许系统将浏览器设置为将来可用?	5

A) 注册

1. 我如何注册使用网上银行？

现在，您仅需按照以下步骤进行操作，即可轻松便捷地完成注册：

步骤	详细说明
1: 输入您的银行卡和密码（PIN）详细信息	使用 <ul style="list-style-type: none">您已激活的汇丰信用卡或借记卡（若使用借记卡）发卡编号，和您的专属 6 位数银行卡密码（PIN）
2: 创建您的用户名	<ul style="list-style-type: none">长度必须在 6 到 30 位字符之间仅可包含字母、数字或 _ ' . - 这些特殊字符 注：您的用户名一旦创建将无法更改
3: 创建您的密码	<ul style="list-style-type: none">密码（必须为 6 到 10 位字母或数字）仅可包含字母、数字或 ! \$ * - . = ? @ _ ' 这些特殊字符不得包含常见的组合式样或单词，例如 password、123456、qwerty必须包含至少 1 个字母和 1 个数字
4: 设置您的安全问题和答案	请您设置一个 安全问题和答案 ，让我们验证您就是那个唯一可以更改您的网上银行账户密码的人。

最后，请仔细阅读条款和条件，并在您的网上银行页面确认您想要透过网上银行查看的账户，以完成注册并开始线上管理您的账户。在您完成网上银行注册后，可下载[汇丰新加坡手机应用程序](#)，方便您随时随地管理账户。

2. 如果我的银行卡尚未激活，我可以注册网上银行吗？

不可以，在您注册网上银行之前，您需要先激活您的银行卡。点击[此处](#)查看如何激活您的银行卡。

3. 如果我丢失/忘记自己的银行卡密码（PIN），还可以继续注册网上银行吗？

不可以，您需要使用您的专属 6 位数银行卡密码（PIN）来执行网上银行注册操作。

如需获取全新密码（PIN），请向我们提交密码更换申请表。您可在[此处](#)找到相关表格。

4. 我可以在手机上注册网上银行吗？

您可以通过手机内的浏览器上网进行注册，但目前尚无法通过我们的手机银行应用程序进行注册。

5. 我刚完成网上银行注册，但是还没有配设自己的安全密码器。我预计什么时候可以收到我的安全密码器？

如果您居住在新加坡，您的安全密码器将于 5 个工作日内寄送至您的邮寄地址。对于邮寄地址位于海外的客户，请耐心等待最多 12 个工作日。

6. 我的汇丰网上银行密码是否区分大小写？

您的密码不区分大小写。注册过程中会有关于密码标准的相应提示。

7. 我没有看到使用提款卡进行注册的选项。现在我该如何操作？

自 2020 年 5 月 28 日起，我们暂停通过提款卡进行线上注册。您需要使用您的借记卡或信用卡进行注册。

B) 登录

1. 我如何登录汇丰网上银行？

您在首次登录时，需要输入您的用户名和密码。

随后系统将弹出安全密码器激活选项。您可点击“立即激活”并按照步骤激活您的安全密码器，或是点击“稍后激活”，继续用往常的方式进行您的网上银行活动。

后续登录时，您可选用以下两种方式登录汇丰网上银行。

- 使用密码进行登录：您需要输入您的用户名和密码
- 使用安全密码器进行登录：您需要输入您的用户名和安全密码器上生成的有效安全编码。在您输入用户名后，您可点击屏幕上显示的“[How to generate a security code](#)”（如何生成安全编码），获取有关如何生成安全编码的分步指南。

请注意，某些功能可能需要使用安全密码器方可操作。因此，您应激活您的安全密码器，以便充分享受网上银行的各项功能。

2. 如果我选择使用密码进行登录，我可以使用的哪些类型的功能？

当您使用密码登录，您将能够：

- 查看账户摘要和历史记录
- 通过环球账户查看符合条件的环球汇丰账户
- 执行 PayNow 和 FAST 转账
- 下调您的网上银行交易限额
- 查看投资市场财富远见

3. 如果我选择使用安全密码器进行登录，我可以使用的哪些类型的功能？

除了使用密码登录可访问的功能之外，您还可以：

- 开立新的汇丰多币种账户
- 存放新的定期存款和/或更新您的定期存款到期指示
- 注册 PayNow
- 支付账单（适用于已添加的收款人）
- 保存新的收款人和转账
- 作出未来付款预约
- 访问并执行已存转账、环球转账、国际跨行转账、外汇限价买卖和财富概览
- 兑换您的信用卡积分
- 提升您的网上银行交易限额
- 申请提高信用卡临时额度
- 查看和/或更改您的个人详细信息
- 阅读和发送安全邮件
- 更改您的密码
- 重置您的安全问题和答案
- 申请更换密码（PIN）
- 设置或更改有关账户交易的短信提醒
- 查看和下载电子账单
- 检查您的保险单
- 以及其他各项功能。

- 4. 我没有设置第二重密码，但是网上银行登录页面却要求输入第二重密码。我该如何操作？**

第二重密码仅适用于在 2020 年 5 月 28 日前注册网上银行的客户。自 2020 年 5 月 28 日开始，注册网上银行的客户仅需设置一重密码，您可使用该密码进行登录。
- 5. 我如何更改我的密码？**

在输入用户名后，您可在密码页面上点击“忘记您的第二重密码”链接，然后按照屏幕上的详细说明更改密码。要完成密码更改流程，您最后需拨打 1800 4722-669 致电我们，并向我们提供完成操作后屏幕上显示的参考编号（“reference number”）。
- 6. 我是否会收到任何附有密码重置参考编号的电子邮件通知？**

您的密码重置申请一经批准，系统将会向您在我们记录中留存的电子邮箱地址发送一封电子邮件通知。
- 7. 我需要等待多长时间才能使用我的新密码？**

一旦您向我们客户联络中心的客服人员提供了参考编号，并且客服人员向您确认密码已重置成功，您便可开始使用您的新密码。
- 8. 我不记得我的用户名了，我该如何找回用户名？**

如果您忘记您的网上银行用户名，请拨打 1800 4722-669 致电我们的客户联络中心来获取您的用户名。
- 9. 我忘记了密码，但我有安全密码器。我是否仍然可以登录自己的账户？**

如果您有安全密码器但没有密码，您可输入您的用户名和安全密码器生成的有效安全编码来登录汇丰网上银行。
- 10. 在登录页面上，我看到一条信息提示说“浏览器并非最新版本”？这是否表示使用该浏览器登录网上银行不太安全？**

汇丰网上银行服务与大多数互联网浏览器均相互兼容。为了获得最佳体验，我们建议您使用最新版本的浏览器。我们针对大多数互联网浏览器的最新 3 个版本（例如 Chrome 79、78 和 77 版本；Firefox-72、71 和 70 版本；及 Internet Explorer-11、10 和 9 版本）均提供官方支持。使用过时浏览器仍然是安全的，但是某些功能的运行效果和外观（例如图标、字符和字体）可能会不佳。
- 11. 系统提示说我的访问暂时被锁定。这是什么意思，我需要如何解决？**

这表明您输错密码的次数已超过允许尝试的次数。出于安全原因，即便您改用安全密码器进行登录，亦无法立即登录您的网上银行个人页面。请您耐心等待几分钟，然后重新再试。
- 12. 为什么我被暂时锁定后，系统会要求我输入我的出生日期？**

为了确保您网上银行资料的安全并防止任何未经授权的访问，系统将会要求您输入您的出生日期，来验证您的身份。只有当您连续三次输错密码，系统才会要求您输入您的出生日期。
- 13. 我正在其他国家旅行，但我现在无法登录汇丰网上银行。**

为了保障您的安全，如果您前往受制裁国家/地区旅行，在旅行期间您将无法访问汇丰网上银行。
- 14. 我已经输入了正确的出生日期和密码，为什么还会遇到登录错误？**

如果您在输入正确的出生日期和密码后仍然遇到错误，请[联系我们](#)或亲临距离您最近的[汇丰分行](#)。

C) 安全问题

1. 我如何设置我的安全问题和答案？

您可在注册网上银行时进行设置。为此，您需要从一组预设问题中选择一项安全问题，并为所选问题提供一个您能够熟记的答案。

2. 我如何更改我的安全问题和答案？

您可在密码页面上点击“Forgotten your secondary password”（忘记您的第二重密码）链接，然后按照屏幕上的详细说明对您的安全问题和答案作出更改。

3. 如果我忘记了自己所选问题的答案，我该怎么做？

您可在密码页面上点击“Forgotten your secondary password”（忘记您的第二重密码）链接，然后按照屏幕上的详细说明设置一个全新的安全问题和答案。

D) 可信浏览器

1. 为什么在我登录时系统会要求验证我的浏览器？

每当您用一种新的浏览器使用第二重密码登录网上银行，系统会发送一次性密码至您注册手机号码，用来验证您的浏览器。

此项增强功能是汇丰网上银行的一项安全措施，可保护我们的客户免遭未经授权的访问。

2. 我曾经使用同一款浏览器进行过登录。为什么系统还会要求我再次验证浏览器？

您的设备或浏览器可能会发生一些重大变更，例如软件版本更新。出于安全原因，系统会要求您再次验证您的浏览器。

3. 我的手机号码换了。我应该如何接收激活码来验证我的浏览器？

在我们发送短信激活码时，验证说明页面上会显示出部分隐藏的手机号码。请检查该手机号码是否为您目前所用的号码。如果需要更新手机号码，请亲临汇丰分行或选填以下相应表格来作出更新：

- 居住在新加坡的客户，请下载[个人资料和联系方式更新表格（PDF）](#)，然后使用商业回邮信封将填好的表格邮寄给我们。
- 居住于海外的客户，请下载[个人资料和联系方式更新表格（海外版）（PDF）](#)，然后使用商业回邮信封将填好的表格邮寄给我们。
- 拥有 SingPass 的客户，可使用 [MyInfo 在个人联系方式更新页面](#) 对您的联系方式作出更新（[仅适用于 Singpass 用户](#)）。

4. 如果我收不到短信激活码来验证我的浏览器，我该如何操作？

您可透过系统申请重新发送短信激活码，并检查您的网络接收状况，确保其能够接收短信。或者，您也可使用您的安全密码器来验证您的浏览器并登录网上银行。

5. 我在出国旅行时，如何使用一款全新的浏览器进行登录？

在您出国旅行期间，您可使用安全密码器访问网上银行。如果您使用第二重密码进行登录，请联系您的移动网络服务提供商，以确保您在漫游期间能够接收短信。

6. 我是否应允许系统将浏览器设置为将来可用？

在您验证浏览器时，可以选择是否信任浏览器，以供将来继续使用。

如果您选择“是”，则在您使用同款浏览器登录时，系统将不再要求您验证该浏览器。

如果您正在使用公用电脑进行登录，我们建议您选择“否”。