

## 東亞銀行有限公司澳門分行

(「東亞銀行澳門分行」)

### 東亞澳門分行手機程式

### 電子網絡銀行 - 流動電話理財常見問題

#### 一般問題

問題1：甚麼是東亞澳門分行手機程式？

透過東亞澳門分行手機程式，你可於彈指間享用多元化的銀行及投資理財服務。

問題2：哪些 Apple及Android手機/裝置支援東亞澳門分行手機程式？

東亞澳門分行手機程式適用於以下流動裝置：

- 內置iOS12.0或以上版本
- 內置Android 6.0或以上作業系統

問題3：使用東亞澳門分行手機程式是否安全？

是，東亞澳門分行手機程式安全可靠。

由於東亞澳門分行手機程式使用SSL技術，你可安全地透過手機程式進行交易。此外，你的個人資料並不會下載/儲存於手機裝置內。

問題4：使用東亞澳門分行手機程式會收取費用嗎？

使用東亞澳門分行手機程式費用全免。

然而，你的流動網絡供應商可能會向你收取流動數據服務收費，以讓你使用手機程式所提供之服務。有關詳情，請向你的流動電話網絡供應商查詢。

問題5：如我有任何關於使用東亞澳門分行手機程式之問題或查詢，可致電誰？

你可於辦公時間內致電客戶服務熱線：(853) 2833 5308。

問題6：在那裡可取得有關東亞銀行澳門分行私隱及個人資料政策的資訊？

你可前往「重要資訊」閱讀我們的私隱政策聲明及個人資料收集(客戶)聲明。

## 流動理財

問題1： 流動理財是什麼？

流動理財是提供電子網絡銀行服務的一個電子渠道，你可透過東亞澳門分行手機程式使用流動理財。

問題2： 東亞澳門分行手機程式之流動理財服務提供甚麼服務？

透過流動理財服務，你可使用以下服務：

- 查詢賬戶結餘
- 查詢過去30日內於任何渠道進行的交易詳情（最多30項近期交易記錄）
- 轉賬至東亞銀行澳門分行賬戶\*
- 賬單繳費\*
- 啟動海外自動櫃員機提款功能
- 查詢匯率
- 申領支票簿

\* 請於使用轉賬至未預先登記賬戶及賬單繳費服務前，先透過「電子網絡銀行服務」建立範本。

問題3： 使用流動理財服務會收取費用嗎？

使用流動理財服務費用全免。然而，你的流動網絡供應商可能會因你使用此服務而向你收取流動數據服務收費，詳情請向你的流動網絡供應商查詢。

問題4： 在哪裡才可使用流動理財服務？我可否在澳門以外的地方使用此服務？

可以。如你的流動網絡供應商提供流動數據漫遊服務及海外SMS短訊服務，你可在覆蓋範圍內的地方或國家使用此服務。然而，你的流動網絡供應商可能會向你收取額外收費，詳情請向你的流動網絡供應商查詢。

問題5： 我怎樣調低流動理財服務的每日最高交易限額？

登入「電子網絡銀行服務」後，先選擇「轉賬」，然後選擇「交易限額」，便可調低你的每日最高交易限額。

此限額之設定只適用於轉賬至第三者賬戶及賬單繳費，各交易類別的每日交易限額不可超過「電子網絡銀行服務」訂定的最高每日交易限額。

## 服務設定

問題6：我怎樣登記使用流動理財服務？

請按照以下步驟登記：

1. 登入「電子網絡銀行服務」，選擇「流動理財」內之「設定」。
2. 輸入你的流動電話號碼\*及流動網絡供應商。
3. 於流動設備項下選擇「智能手機/電子手賬」，然後建立流動密碼及驗證訊息。
4. 你的流動電話號碼會收到以短訊方式發送的短訊交易密碼。輸入該短訊交易密碼及回答保安問題後才可完成登記手續。
5. 在收到東亞銀行發送の確認短訊後，你需透過你的流動裝置輸入流動密碼以確認設定。
6. 於你的流動裝置內建立「電子網絡銀行服務」的登入書籤，以便日後使用。

完成以上步驟後，你便可立即按儲存在流動裝置內的書籤使用此服務。

\*目前，登記只適用於澳門(+853)、香港(+852)及中國內地(+86)的流動電話號碼。日後將會覆蓋更多的國家。

問題7：如我已更改流動電話號碼，我應該怎樣做？

請按照以下步驟更新你的流動電話號碼：

1. 登入「電子網絡銀行服務」，選擇「流動理財」，然後選擇「詳情」。
2. 按「終止」後按「確認」終止服務。
3. 使用你的新流動電話號碼建立你的流動密碼。

問題8：我怎樣暫停/恢復流動理財服務？

請按照以下步驟暫停/恢復服務：

1. 登入「電子網絡銀行服務」，選擇「流動理財」，然後選擇「管理」。
2. 於管理列表按「暫停」或「恢復」，再按「確認」。
3. 如你選擇恢復服務，你將會收到有關短訊，按短訊上的連結，並按指示確認恢復服務。

## 登入

問題9：我怎樣登入流動理財服務？

請按照以下步驟登入服務：

前往 App Store/Google Play 搜尋「東亞澳門分行」免費下載手機程式。

1. 於你的手機主頁螢幕按「東亞澳門分行」開啟手機程式。
2. 於主目錄按「流動理財」。
3. 於設定頁輸入你的流動電話號碼並按「儲存」。此步驟只需於首次登入時完成。
4. 於登入頁輸入你的流動密碼及短訊交易密碼並按「登入」。

成功登入後，屏幕上將會顯示主目錄。

問題10：我怎樣更改流動密碼？如我忘記流動密碼，我可以重設嗎？

請按照以下步驟更改或重設你的流動密碼：

1. 登入「電子網絡銀行服務」，選擇「流動理財」，然後選擇「管理」。
2. 於管理列表按「修改」，便可更改或重設流動密碼。
3. 輸入新流動理財密碼及確認新流動理財密碼。
4. 輸入電子網絡銀行密碼。
5. 輸入短訊交易密碼及回答保安問題。
6. 新流動理財密碼成功更改。

問題11：如我多次輸入錯誤的流動密碼，服務會否被終止？

如你連續5次輸入錯誤的流動密碼，流動理財服務將會暫停。請登入「電子網絡銀行服務」恢復此服務。

## 功能

問題12：我怎樣查詢結餘？

只要登入後於主目錄按「賬戶」，你便會看見已登記賬戶的貨幣、現有結餘及可用結餘。

問題13：我可查詢哪些賬戶的結餘？

你可透過流動理財服務查詢所有你已登記賬戶的結餘。

問題14：如我最近於「電子網絡銀行服務」的賬戶下登記了新的賬戶(例如儲蓄賬戶)，我可否即時於流動理財服務使用此賬戶？

你在「電子網絡銀行服務」賬戶下登記的所有賬戶均可使用。

問題15：我怎樣查詢交易狀況？

請按照以下步驟查詢交易狀況：

1. 登入後，於主目錄按「賬戶」。
2. 於賬戶結餘出現後，按所選擇的賬戶查詢。

你可在此閱覽過去30日內於任何渠道進行的交易詳情 ( 最多30項近期交易記錄 )。你亦可登入「電子網絡銀行服務」查詢過往12個月之交易記錄。

問題16：我怎樣為轉賬至未預先登記的賬戶建立範本？

請按照以下步驟為轉賬至未預先登記的賬戶建立範本：

1. 你需要在「電子網絡銀行服務」設定範本。在登入「電子網絡銀行服務」後，選擇「轉賬」，然後選擇「新增範本」。
2. 按「預設東亞銀行 - 澳門分行內之轉賬」，輸入範本資料，核對範本資料後按「儲存」。
3. 輸入你的短訊交易密碼後按「繼續」。
4. 核對範本資料後按「確定」。

問題17：我怎樣使用流動理財服務轉賬至東亞銀行澳門分行賬戶？

請按照以下步驟轉賬至東亞銀行澳門分行賬戶：

1. 登入後，於主目錄按「轉賬」。
2. 選擇範本或輸入交易資料包括提取賬戶、交易貨幣、交易金額及存入賬戶後按「繼續」。
3. 核對交易資料後按「確認」。
4. 如交易完成，你將會在流動裝置屏幕上見到「交易完成」、交易編號「QMBXXXXXX」及交易詳情。

交易完成後，便不能取消或修改。

## 功能

問題18：我怎樣建立賬單繳費範本？

請按照以下步驟建立賬單繳費範本：

1. 你需要在「電子網絡銀行服務」設定範本。在登入「電子網絡銀行服務」，選擇「賬單」內之「賬單繳費」，然後選擇「新增範本」。
2. 輸入範本資料，核對資料後按「儲存」。
3. 輸入你的短訊交易密碼後按「繼續」。
4. 核對範本資料後按「確定」。

問題19：我怎樣使用流動理財服務繳付賬單？

請按照以下步驟繳付賬單：

1. 登入後，於主目錄按「繳款」。
2. 選擇範本名稱並輸入交易金額。
3. 核對交易資料後按「確認」。
4. 如交易完成，你將會在流動裝置屏幕上見到「交易完成」、交易編號「QMBXXXXXX」及交易日期/時間。

交易完成後，便不能取消或修改。

問題20：我怎樣使用流動理財服務設定海外自動櫃員機提款功能？

請按照以下步驟設定海外自動櫃員機提款功能：

1. 登入後，於主目錄按「卡類」然後按「海外自動櫃員機提款功能設定」。
2. 選擇須設定的櫃員機卡。
3. 輸入你的設定然後按「繼續」。
4. 核對你的設定後按「確認」。
5. 如交易完成，你將會在流動裝置屏幕上見到交易編號及交易日期/時間。

問題21：我可以在流動理財服務的「匯率查詢」內查閱甚麼資料？

你可以查閱以下的財經資訊：

- 外幣電匯兌換率
- 人民幣及港幣現鈔兌換率

問題22：我怎樣透過流動理財服務申領支票簿？

請按照以下步驟申領支票簿：

1. 登入後，主目錄按「申領」，然後按「支票簿」。
2. 按「請選擇賬戶」選擇往來賬戶，然後選擇領取方式及按「繼續」。
3. 核對你的交易指示後按「確認」。
4. 如交易完成，你將會在流動裝置屏幕上見到「交易成功」、交易編號「QMBXXXXXX」、支票簿領取方式及交易日期/時間。

## 功能

問題23：「財政局退稅金或其他給付金登記」有何用處？

你可透過此渠道登記你的東亞銀行澳門分行賬戶，以便日後經銀行轉賬收取財政局的退稅金或其他給付金。

問題24：「財政局退稅金或其他給付金登記」的費用及手續如何？

登記費用全免，你只需於網上填寫及遞交申請便可。所有經網上提交的申請將於每週的星期一轉送至財政局跟進及確認登記。(如該日為假期，將延至下一個工作日處理)。

問題25：「財政局退稅金或其他給付金登記」是否適用於所有賬戶？

用作登記的賬戶必須為澳門幣的個人賬戶，而賬戶持有人需為年滿18歲或以上。聯名賬戶並不適用作登記。

問題26：當我於網上完成「財政局退稅金或其他給付金登記」手續後，是否會有通知？

在完成網上登記後，網頁會即時出現「登記指示已完成」的確認畫面。本行將不會以短訊(SMS)或電子郵件方式再次通知。

問題27：如我在登入流動理財服務後不輸入任何指令，服務會否自動登出？

如你於5分鐘內沒有輸入任何指令，系統會自動登出有關服務。

## 保安預防措施

問題28：有甚麼保安提示以確保安全使用手機程式及流動理財服務？

### 保護你的賬戶及密碼

1. 切勿以身份證號碼、電話號碼、出生日期、駕駛執照號碼或任何常用之數位組合(如987654或123456)作為你的密碼，及不應使用同一數字或英文字母多於兩次。
2. 請牢記你的密碼，切勿用筆記下。
3. 請經常透過「電子網絡銀行服務」更改你的密碼。避免重複使用個人賬戶和/或社交媒體賬戶中的密碼。
4. 在任何時候，必須將你的使用者號碼及密碼保密。在任何情況下，請確保你（及有關連的任何被授權人士）不向任何其他人士或軟件（包括任何聯名賬戶持有人或任何財務管理軟件/程式）披露或分享，及將此等資料以電子郵件、或任何即時通訊軟件/程式傳送。你亦不應將相同的密碼用於其他服務（如接駁互聯網或登入其他網站）。此外，設定與你其他個人賬戶明顯不同的登入資料，用戶名稱和/或密碼，尤其是社交媒體賬戶。
5. 在任何情況下，東亞銀行有限公司澳門分行絕對不會使用電子郵件、手機短訊、或任何即時通訊軟件/程式、電話或任何其他方式要求你提供個人資料，如密碼、一次性密碼、身份證號碼、出生日期、賬戶/信用卡號碼、信用卡到期日、電話號碼、電子網絡銀行賬戶號碼/使用者姓名或流動理財使用者號碼等資料。在任何情況下，不可將此等資料告知任何人，包括自稱為東亞銀行澳門分行代表或僱員的人士。
6. 請刪除所有在使用流動理財服務後收到的手機短訊/推送訊息。
7. 當發覺或懷疑你的密碼未經授權而被他人使用時，必須立即通知東亞銀行澳門分行，並即時以書面確認。
8. 當進行銀行交易時，須先留意四周環境，切勿讓第三者得知你的密碼。當在任何裝置（如個人電腦、流動裝置）或自助/公眾終端機輸入密碼時，請遮掩按鍵。
9. 切勿在使用東亞澳門分行手機程式時離開你的裝置，亦不要讓任何人使用你的流動理財服務。
10. 切勿透過公眾電腦或公共無線網絡登入流動理財服務。當使用Wi-Fi登入流動理財服務時，應選用加密的網絡，並移除不必要的Wi-Fi連線設定。如無須使用無線網絡功能（如 Wi-Fi、藍芽、近距離無線通訊（NFC））或支付應用程式，請謹記關閉此功能。
11. 如懷疑已被偽造網站、偽造電子郵件，或透過公共無線網絡、公用電腦、第三者裝置或任何其他方式欺騙（例如：輸入正確密碼後不能登入有關服務網站，無論有沒有顯現任何警告訊息），請立即更改密碼。
12. 切勿啟動流動網絡供應商提供之短訊轉線功能。因你的電腦如被惡意程式入侵，騙徒可在你透過電腦使用本行之服務時盜取你的個人資料，如密碼、賬戶及手機號碼等。在此情況下，騙徒會啟用你的短訊轉線功能，將本行發送給你的短訊交易密碼轉至其流動裝置。藉此，騙徒能沿用你的個人資料及東亞銀行澳門分行的短訊交易密碼從你的賬戶提取款項。



### 提防網上安全威脅

1. 切勿經任何電子郵件、手機短訊、即時通訊訊息、二維條碼、搜索器或任何不可靠來源內的網址或超連結登入流動理財服務。切勿使用東亞澳門分行手機程式以外的應用程式、程式或軟件登入流動理財服務。  
客戶應直接於瀏覽器的網址列內輸入[www.hkbea.com.mo](http://www.hkbea.com.mo)或透過東亞澳門分行手機程式以瀏覽東亞銀行澳門分行網頁，或將真確的網址設為書籤以便以後到訪。
2. 如交易進行中收到東亞銀行澳門分行發出的短訊，請檢查「東亞銀行驗證訊息」是否與你透過「電子網絡銀行服務」所設定的相同，以確定該訊息是由東亞銀行澳門分行發送。
3. 請注意東亞銀行澳門分行或其代理/業務合作夥伴不會向你發送帶有超連結或二維條碼的電子郵件，其中包含指向交易網站或流動理財應用程式的超連結。
4. 當收發電子郵件、開啟電子郵件附件、進入及告知個人財政資料予不知名網站及下載網站內的檔案或程式時，請慎防駭客、病毒、間諜軟件及任何其他惡意程式入侵。切勿瀏覽可疑網站及開啟可疑電郵，包括但不限於加密文件、壓縮文件 ( zip )，或透過WhatsApp、Line、微信及其他電子媒體所接收訊息內的超連結及附件。
5. 切勿使用來歷不明的應用程式、程式或軟件。

### 保護你的裝置

1. 使用東亞銀行澳門分行建議的操作系統、東亞澳門分行手機程式及瀏覽器版本登入流動理財服務。切勿用 Jailbreak ( 越獄 ) 或Root機等手法改裝你的流動裝置。
2. 切勿於你的裝置上安裝或運行來自第三方的應用程式。建議在你的裝置上設定禁止安裝來源不明的應用程式並維持適當設定。
3. 細閱網站、應用程式及其他軟件/程式的安裝或許可請求，警惕任何不尋常或不必要的請求。
4. 確保你裝置上的作業系統及應用程式已裝有最新的安全更新。
5. 考慮使用最新的保安軟件/程式不時掃描你的裝置以加強保安。
6. 不時檢查你裝置中各應用程式對儲存空間的用量、耗電量及流動數據用量，以偵察任何可疑的應用程式。必要時，移除任何可疑應用程式。
7. 切勿與他人共用你的裝置或使用他人的裝置登入電子網絡銀行服務、流動理財服務或東亞澳門分行。切勿與他人共用你的裝置或使用他人的裝置登入電子網絡銀行服務、流動理財服務或東亞澳門分行手機程式。為你的裝置設定難以猜破的鎖機密碼及啟動自動上鎖功能。
8. 如你的裝置能夠使用生物認證 ( 如手指紋或面容辨識 )，切勿讓任何人在你的裝置上登記其生物信息。
9. 如你有多胞胎或面容相像的兄弟姊妹，或正處於面部特徵可能快速發展的青春期，請不要使用面部辨識作認證。
10. 切勿停用任何有助提升生物認證安全性的功能，例如面部辨識功能內可感知客戶注視流動裝置的功能 ( 如確保已開啟「使用Face ID需要注視螢幕」)。