



## 个人手机银行常见问题

1. 中国银行手机银行简介 .....	2
2. 如何申请中国银行手机银行? .....	2
3. 我已经是中国银行网上银行的用户,我还需要注册手机银行用户吗? .....	2
4. 我如何在应用商店下载中国银行手机银行? .....	3
5. 手机银行都有哪些服务? .....	3
6. 中国银行手机银行与个人网上银行有什么区别? .....	4
7. 当前手机银行应用程序中有哪些升级或新功能? .....	4
8. 中国银行手机银行应用是否收费? .....	4
9. 手机银行收费标准是怎样的? .....	5
10. 手机银行转账限额是多少? .....	5
11. 如何通过手机银行关联或取消关联我的账户? .....	5
12. 我可以在海外登陆手机银行吗? .....	6
13. 我在使用中国银行手机银行时需要使用我的动态口令牌吗? .....	6
14. 我可以同时登陆中国银行网上银行和手机银行吗? .....	6
15. 哪些功能可以通过手机银行使用,但不能通过网银(BOCnet)使用? .....	6
16. 什么是生物识别登录身份验证? .....	9
17. 什么是交易账单分享功能? .....	9
18. 什么是二维码支付功能? .....	9
19. 什么是忘记用户名或密码功能? .....	10
20. 什么是易理财功能? .....	10
21. 什么是软令牌功能? .....	11
22. 如果在交易执行时,我的手机突然死机或网络连接断开,我该怎么处理? .....	12
23. 如果我忘记退出手机银行,会有什么隐患? .....	12
24. 如果我长时间没有在手机银行应用中做交易,我的登陆状态会怎样? .....	12
25. 使用手机银行安全吗? .....	12
26. 我现有的电子账单设置以及转账安排会有影响吗?我需要重新设置吗? .....	12
27. 我忘记了手机银行登录密码怎么办? .....	13
28. 我的手机银行为什么被锁住了?该如何解锁? .....	13
29. 如果我的手机丢了,我要如何保障手机银行的资金安全? .....	13
30. 手机银行如何解除挂失? .....	13
31. 我想注销手机银行,应该如何办理? .....	13
32. 我的账户详细信息是否有存储在我的移动设备上? .....	14
33. 有什么安全措施可以保护手机银行信息? .....	14
34. 如果有疑问,我可以找谁联系? .....	14

## 1. 中国银行手机银行简介

中国银行手机银行是一款新的手机应用，让您能够获取相应的银行服务并通过您的手机或平板电脑管理您的账户。

马来西亚中国银行（以下简称“银行”）手机银行应用的功能包括账户查询，本人中行账户转账、他人中行账户转账、本地他行转账、交易历史记录查询、账单支付、国际汇款、人民币预结汇等。

您需要至少持有一个人账户（储蓄账户，往来账户，定期存款账户，贷款账户等）。具有单签名条件的联合账户持有人也可以申请手机银行服务。只允许原则持有者持有动态口令牌 E-Token.

## 2. 如何申请中国银行手机银行？

第一步：亲临马来西亚中国银行网点，您需携带本人有效身份证件以当场办理开通手机银行服务。

第二步：在成功注册手机银行服务后，我行将提供含有手机银行初始用户名和密码的电子银行密码信封。

第三步：您可以通过苹果官方应用商店或谷歌商店中搜索并下载中国银行手机银行（国际版）应用程序，您即可使用初始用户名，密码和动态口令牌 E-Token，登录中国银行手机银行。

## 3. 我已经是中国银行网上银行的用户，我还需要注册手机银行用户吗？

是的，您需要另外注册您的手机银行用户。您可以前往马来西亚中国银行网点办理手机银行业务，或可以通过中国银行网上银行自助开通您的手机银行服务。

#### 4. 我如何在应用商店下载中国银行手机银行？

在登录中国银行手机银行之前，您必须通过中国银行网银或前往任何马来西亚中国银行网点开通手机银行服务。

在苹果应用商店或谷歌商店中，搜索关键词“Bank Of China (International)”

- 苹果手机（适用于 iOS13.0 及以上）可以从苹果官方应用商店下载。
- 安卓用户（适用于 Android8.0 及以上）可以从谷歌应用商店下载。

#### 5. 手机银行都有哪些服务？

银行账户	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 账户概览</li> <li>▪ 交易明细</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 跨境汇款交易查询</li> <li>▪ 账户管理</li> </ul>
转账汇款	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 转账汇款</li> <li>▪ 电子银行交易查询</li> <li>▪ 货币兑换</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 收款人管理</li> <li>▪ 预约转账管理</li> <li>▪ 直接借记</li> </ul>
DuitNow	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DuitNow Transfer</li> <li>▪ DuitNow Request</li> <li>▪ DuitNow AutoDebit</li> <li>▪ 交易限额设置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DuitNow 注册</li> <li>▪ DuitNow 注册信息管理</li> <li>▪ DuitNow 交易查询</li> </ul>
支票服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 停止支票支付</li> </ul>	
定期存款	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 存款开立</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 存款转出</li> </ul>
借记卡	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 借记卡概览</li> <li>▪ 借记卡管理/改密</li> <li>▪ 非接交易设置</li> <li>▪ 挂失/解挂</li> <li>▪ 借记卡激活</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 交易明细</li> <li>▪ 境外交易设置</li> <li>▪ 交易限额设置</li> <li>▪ 短信服务</li> </ul>
约期付款	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 注册</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 查询</li> </ul>
JomPAY	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 账单支付</li> <li>▪ 账单历史查询</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 账单公司管理</li> </ul>

<b>二维码支付</b> (银联二维码, DuitNow 二维码及 JomPAY 二维码)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 支付密码</li> <li>▪ 支付记录</li> <li>▪ 默认支付账户</li> <li>▪ 付款功能开关</li> </ul> DuitNow 二维码: 支持本地及海外支付方式 - 扫一扫
<b>易理财</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 线上预约</li> <li>▪ 风险评估</li> <li>▪ 理财账户</li> <li>▪ 投资组合基金</li> <li>▪ 债券</li> <li>▪ 易安保</li> </ul>
<b>设置</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 语言 (英文/中文)</li> <li>▪ 消息提醒</li> <li>▪ 账号对照</li> <li>▪ 服务记录</li> <li>▪ 管理绑定设备</li> <li>▪ 管理安全工具</li> <li>▪ 修改密码</li> <li>▪ 修改转账限额</li> <li>▪ 管理生物识别</li> <li>▪ 关于我们</li> </ul>

## 6. 中国银行手机银行与个人网上银行有什么区别？

中国银行手机银行专为移动设备上的使用设计，您手机的自带功能（例如触屏）将同时使用，相应内容也针对小屏幕做了个性化设置。除了二维码支付功能，易理财，e-Pocket 申请外，手机银行应用程序中的功能与网上银行相同。

## 7. 当前手机银行应用程序中有哪些升级或新功能？

- 苹果手机，操作系统 iOS13.0 及以上。
- 安卓智能手机，操作系统安卓 8.0 及以上。

## 8. 中国银行手机银行应用是否收费？

为了鼓励我们的客户体验我行电子银行的方便与快捷，我行手机银行免费为顾客提供服务。只需要和您的移动服务提供商咨询可能适用于您的移动设备的数据收费等等。

指定服务会产生交易费用，例如国际汇款, 人民币预结汇和境内他行转账。

## 9. 手机银行收费标准是怎样的？

收费项目（收费包括消费税**）	收费
E-Token（首次申请）	豁免
E-Token（损坏，遗失补发）	马币 30.00
E-Token（到期补发）	豁免
每月服务费	豁免
国际汇出汇款 - 电报费	马币 30.00
低于马币 5000.00 的国际汇出汇款 - 手续费	马币 2.00
外币交易费用	*美元 4.00
境内跨行支付马币 - IBG	豁免
DuitNow 支付马币（使用与马币 5000.01 以上的交易）	马币 0.50
JomPAY	不收费
约期付款	马币 2.00
* 外币兑本币按当天银行牌价折算	** 消费税为 0%

## 10. 手机银行转账限额是多少？

要了解有关转账限额的更多信息，请点击 <https://www.bankofchina.com.my/m/sc-my/service/self-service/personal-mobile-banking/personal-mobile-banking-transaction-limit.html>

## 11. 如何通过手机银行关联或取消关联我的账户？

要关联账户，请按照以下步骤操作：

登录手机银行，选择“银行账户”，然后选择“账户管理”。点击“添加账户”并选择您要关联的账户。完成后，点击“提交”。

您也可以通过选择“银行账户”和“账户管理”来解除您的账户关联。点击要取消关联的账户，然后选择“取消关联”。请注意，一旦取消关联，您将无法在同一天关联同一账户。

**12. 我可以在海外登陆手机银行吗？**

是的，无论您身处何处，只要您的移动设备有网络连接，您就可以登陆中国银行手机银行。请注意您有可能被收取海外数据漫游费。请与您的移动服务提供商查询相关的数据资费。

**13. 我在使用中国银行手机银行时需要使用我的动态口令牌吗？**

是的，您将用到您的动态口令牌 E-Token。中国银行个人网银和手机银行使用同样的安全验证及流程。

**14. 我可以同时登陆中国银行网上银行和手机银行吗？**

不可以。如果您同时登陆两个平台，您将收到错误提示

**15. 哪些功能可以通过手机银行使用，但不能通过网银（BOCnet）使用？**

在此所提到的功能，并不在 BOCnet 提供。有关更多手机银行和网银可用的功能，请参考个人网银常见问题。

列	功能	
1.	手机银行登录页面	

<p>2.</p>	<p>生物识别登陆验证 - 指纹或面部识别</p>	
<p>3.</p>	<p>交易账单分享</p>	
<p>4.</p>	<p>忘记用户名或密码 (登录按钮下方)</p>	

<p>5.</p>	<p>易理财 - 线上预约, 风险评估, 理财账户, 投资组合, 基金, 债券</p>	
<p>6.</p>	<p>二维码支付 (银联二维码, DuitNow 二维码 (境内及境外), JomPAY 二维码)</p>	
<p>7.</p>	<p>软令牌</p>	



## 16. 什么是生物识别登录身份验证？

生物识别登录身份验证功能允许您仅使用指纹 ID 或面容 ID(仅支持 iPhoneX)登录移动银行应用程序。执行货币交易仍然需要密码。

您的指纹和面部点是独一无二的, 在您的设备中经过加密和保护。数据不会离开您的设备, 也不会存储在云、服务器或其他任何位置。

您需要激活此功能。您可以在"设置">"安全">"管理指纹 ID/管理人脸 ID"下激活/停用。不要用其他人的指纹或面部注册, 以保护您的账户。作为额外的保护, 在需要密码之前, 只允许 3 次尝试生物识别登录失败。

## 17. 什么是交易账单分享功能？

收据共享功能使您能够通过社交媒体或电子邮件将交易收据共享给收件人/受益人。这可用于通过 DuitNow Transfer 和 IBG 进行交易。

## 18. 什么是二维码支付功能？

二维码支付功能支持银联二维码, DuitNow QR, JomPAY QR 支付方式。使用扫描功能, 您可以用手机银行扫描商家或收款人的二维码便支付。付款扫描功能是用于当商家或收款人向您的手机银行所现成的二维码扫描支付。

DuitNow QR (境外) 允许在印度尼西亚, 新加坡和泰国的马来西亚游客现在可以使用我行的手机银行扫描 QRIS (印度尼西亚), NETS (新加坡) 或 PromptPay (泰国) 二维码向商户付款, 反之亦然。欲了解更多详情, 请访问 PayNet 网站 <https://www.duitnow.my/Cross-Border/index.html>

JomPAY QR 允许您扫描二维码, 详细信息将自动填写。您只需要验证交易。

了解更多有关银联二维码详情, 请点击 <https://www.bankofchina.com.my/sc-my/service/self-service/payment-services/upiqr.html>

## 19. 什么是忘记用户名或密码功能？

**重要提示：**此功能仅使用与马来西亚中国银行借记卡持卡人。

**忘记用户名** - 如果您忘记了手机银行用户名，您可以在手机银行登陆页面自助使用此功能找回登录手机银行的用户名。参考以下步骤：

- 步骤 1 - 在登陆页面的登陆按钮下方，选择 “忘记用户名或密码”
- 步骤 2 - 选择 “找回用户名”
- 步骤 3 - 选择证件类型（马来西亚居民身份证，马来西亚永久居民身份证，护照），输入证件号码，16 位借记卡号码，6 位借记卡密码及图形验证码
- 步骤 4 - 输入 e-Token 号码
- 步骤 5 - 将显示您的用户名

**忘记秘密** - 如果您忘记了手机银行的密码，您可以在手机银行登陆页面自助使用此功能重置登录手机银行的密码。参考以下步骤：

- 步骤 1 - 在登陆页面的登陆按钮下方，选择 “忘记用户名或密码”
- 步骤 2 - 选择 “忘记密码”
- 步骤 3 - 选择证件类型（马来西亚居民身份证，马来西亚永久居民身份证，护照），输入证件号码，16 位借记卡号码，6 位借记卡密码及图形验证码
- 步骤 4 - 输入新密码
- 步骤 5 - 输入 e-Token 号码
- 步骤 6 - 您的密码已重置

## 20. 什么是易理财功能？

易理财是设备以下理财功能的全方位平台。



- 线上预约 - 与我们的客户经理预约
- 风险评估 - 开立投资账户前进行风险评估
- 理财账户 - 开立投资理财账户
- 基金 - 执行信托基金认购，赎回，转换
- 债券 - 购买/卖出交易
- 投资组合 - 观察投资组合表现

有关详细说明，请参阅 [www.bankofchina.com.my/z/ewb](http://www.bankofchina.com.my/z/ewb)

## 21. 什么是软令牌功能？

软令牌是融入在马来西亚中国银行手机银行应用程序中的一项数字安全令牌。您可输入您所创建的6位数软令牌密码，轻松验证您的手机银行交易。该6位数软令牌密码必须保密，且不得透露给任何人。

所有的马来西亚中国银行手机银行用户凡使用在手机操作系统内运行的应用程序(6.0.2版本)或以上版本，且拥有有效的动态口令(eToken)及手机银行应用程序登录密码。

如果您拥有任何有效的中银马来西亚借记卡，您可以通过登录页面上的“忘记用户名或密码”功能（位于登录按钮下方）重置您的手机银行应用程序登录密码。

有关详细说明，请点击 <https://www.bankofchina.com.my/sc-my/service/self-service/personal-mobile-banking/boc-soft-token.html>



**22. 如果在交易执行时，我的手机突然死机或网络连接断开，我该怎么处理？**

如果出现此种情况，您可以在恢复网络连接后，重新登录手机银行，通过“银行账户”中的“余额”和“交易明细”查询功能查询交易账户的资金余额或交易记录，判断交易是否已成功执行。如已成功执行，无须特殊处理；如未能成功执行，您可决定重新进行交易或放弃。如有疑问或需任何帮助，亦可随时致电中国银行 24 小时客户服务热线 6032059 5566。

**23. 如果我忘记退出手机银行，会有什么隐患？**

登录手机银行之后，如果 5 分钟内没有进行任何操作，系统将自动退出并提示“会话失效”，以避免在您未随身携带移动终端而且忘记退出手机银行时遭他人非法操作您的账户。如需继续使用，您可重新登录。

**24. 如果我长时间没有在手机银行应用中做交易，我的登陆状态会怎样？**

出于安全因素考虑，如果您的手机银行超过 5 分钟没有交易，您的手机银行将被自动登出，您需要重新登陆。

**25. 使用手机银行安全吗？**

是的，中国银行手机银行和中国银行个人网银采用同样的安全防控措施，同样安全。

**26. 我现有的电子账单设置以及转账安排会有影响吗？我需要重新设置吗？**

您现有的账单支付以及转账安排将不会收到影响。在手机应用端的转账及缴费功能清单，您将能够继续看到网银端添加的收款人和收款机构信息，反之亦然。

## 27. 我忘记了手机银行登录密码怎么办？

您可以在登陆页面使用忘记用户名或密码功能重置您的密码或请携带本人有效身份证件亲临自到我行网点办理密码重置。

**温馨提示：**不可代办。

## 28. 我的手机银行为什么被锁住了？该如何解锁？

为最大化保障客户资金安全，防止不法分子恶意试取密码，我行设置了如下安全机制：

同一用户累计3次登录不成功，系统将冻结该客户登录。次日也不自动解锁若急需使用，亦可于冻结当日携带本人有效身份证件到网点或联系客户服务热线 603-20595566 办理解冻。解锁后即可继续使用忘记用户名或密码功能重置密码。

**温馨提示：**他人代办解冻/解锁必须提供授权书。

## 29. 如果我的手机丢了，我要如何保障手机银行的资金安全？

请你立即拨打 60320595566 马来西亚中国银行客户服务或者亲自直接前往网点办理挂失手机银行用户。挂失后手机银行将无法使用，防止不法分子盗用您手机银行账户资金。

## 30. 手机银行如何解除挂失？

若您想解除挂失，请您亲自携带本人有效身份证件到马来西亚中国银行网点办理解除挂失。解除挂失后您的手机银行将恢复使用。

## 31. 我想注销手机银行，应该如何办理？

您可亲自携带本人有效身份证件到我行网点办理。若您是中国银行网银用户，您也可通过网上银行注销手机银行服务。



**32. 我的账户详细信息是否有存储在我的移动设备上？**

手机银行服务不会在您的移动设备上存储任何有关账户的详细信息。

**33. 有什么安全措施可以保护手机银行信息？**

您可以采取以下保护手机银行信息的步骤：

- a. 在使用手机银行完成后，请安全退出应用程序。
- b. 请将您的移动设备设置锁屏密码。
- c. 保护您的密码安全及切勿泄漏给任何人，妥善保管您的动态口令牌，并不允许任何人使用。

**34. 如果有疑问，我可以找谁联系？**

请联系我们的 24 小时服务热线 60320595566 或亲临中国银行网点。