一次性密码 - 常见问题

1. 何谓「一次性密码」服务?
   「一次性密码」服务是恒生为客户提供之网上交易保安功能。当客户以恒生信用卡于参与了 3D 安全系统(3-D SecureTM)(「3D 安全系统」)的网上商店进行网上交易时，客户将透过已登记于本行之手提电话号码获得 6 个位数字的「一次性密码」短讯，客户需要输入该密码以认证交易。

2. 如何登记「一次性密码」服务?
   「一次性密码」服务无需预先登记，而且费用全免。惟客户必须提供有效的手提电话号码以接受密码短讯。

3. 使用「一次性密码」服务会否收费?
   于本港透过短讯形式接收「一次性密码」是免费的。如你身处海外或正使用外地网络供货商服务，则有可能被供货商收取费用。详情请向你的电讯服务供货商查询。

4. 为何需要使用「一次性密码」服务?这有何好处?
   「一次性密码」服务提供额外的密码认证保障，恒生信用卡客户于参与了 3D 安全系统的网上商店进行网上交易时使用。透过这项密码认证，即使你的信用卡资料被不法之徒得知，他们亦因未能获取「一次性密码」而无法盗用你的信用卡进行网上交易。

5. 什么是 3D 安全系统?
   3D 安全系统是银行为网上信用卡交易进行身份验证的安全协议。

6. 客户是否需要登记 3D 安全系统以使用「一次性密码」服务?
   客户不需要登记 3D 安全系统以使用「一次性密码」服务。客户只需确保已向恒生提供你最新的手提电话号码记录，因为我们会根据系统上的数据将「一次性密码」发送给客户，让你于 3D 安全系统的网上商店进行网上交易。

7. 是否所有网上交易都需要输入「一次性密码」以认证交易?
   不是。如客户在非 3D 安全系统的参与商户的网站进行交易，将不须要输入「一次性密码」以进行交易。

8. 「一次性密码」会否失效?
   「一次性密码」将于发出后 100 秒后失效。如客户未能在「一次性密码」失效前认证及完成交易，你可于交易之网页上按「重新发送 OTP」以接收另一个有效之「一次性密码」到你已登记的手机号码，并重新输入以完成交易。
   请注意网页上的「重新发送 OTP」功能只可连续使用 3 次。若客户于连续 3 次使用「重新发送 OTP」功能后仍未能输入正确的「一次性密码」，客户将无法完成该项交易，系统将设定返回商户的网站，客户须重新进行付款流程。

9. 若客户连续 3 次输入错误的「一次性密码」，会有什么后果?
   客户将无法完成该项交易，系统将设定返回商户的网站。而客户有可能需要重新输入信用卡数据及获取另一次「一次性密码」以进行该项交易。

10. 如我身处海外，能否接收「一次性密码」?
    如你身处海外或正使用外地网络供货商服务，有可能无法接收国际短讯。请注意当你身处于中国大陆或海外时，你需开启手提电话并启动漫游服务，以确保你能收到一次性密码的短讯以完成网上交易。请向你的电讯服务供货商查询详情。

11. 如果我遗失手提电话，应该如何处理?
    你应立即向你的电讯服务供货商要求暂停你的流动通讯服务。即使你的信用卡资料被不法之徒得知，他们亦因未能获取「一次性密码」而无法盗用你的信用卡进行网上交易。

12. 客户可否拒绝使用「一次性密码」?
不可以。当客户以恒生信用卡于参与了 3D 安全系统的网上商店进行网上交易时，客户将透过已登记于本行之手提电话号码获得 6 个位数字的「一次性密码」短讯，客户必须要输入该密码以认证有关交易。

13. 我今日已于分行或于 e-Banking 进行更改电话，何时可以更新银行纪录及使用「一次性密码」服务?
恒生收到更改指示后需时三至七个工作天处理阁下之指示。手提电话纪录更新后便可实时使用「一次性密码」服务。

14. 「一次性密码」是 6 个位数字还是数字加上字母的密码?
客户透过已登记于本行之手提电话号码获得的「一次性密码」是 6 个位数字的密码。

15. 什么是有效的手提电话号码以接收「一次性密码」短讯?
有效的手提电话号码包括本地、中国内地或海外之手提电话号码，如阁下的手提电话号码为中国内地或海外号码，请提供有关国家之国家号码及地区号码。而此服务并不应用于呼叫转移服务之手提电话号码。

16. 若客户没有提供有效的手提电话号码，是否不可使用此服务?
如客户未向银行提供有效的手提电话号码，将无法获得「一次性密码」短讯，亦因此并未能在 3D 安全系统的参与商户网站中输入「一次性密码」以认证交易。因此，我们建议客户立即提供或更新于恒生记录的手提电话号码。
客户可从以下途径提供或更新于恒生记录的手提电话号码(请注意:如阁下的手提电话号码为中国内地或海外号码，请提供有关国家之国家号码及地区号码):
- 登入恒生个人 e-Banking(需使用「保安解码器」);
- 亲临恒生银行各分行;

17. 如何提供或更新手提电话号码?
客户可从以下途径提供或更新于恒生记录的手提电话号码(请注意:如阁下的手提电话号码为中国内地或海外号码，请提供有关国家之国家号码及地区号码):
- 登入恒生个人 e-Banking(需使用「保安解码器」);
- 亲临恒生银行各分行;

18. 如何保护计算机及手机以防止被不法之徒盗用你的信用卡并获取你的「一次性密码」进行网上交易?
客户可透过以下要点保护阁下的计算机及手机:
- 锁机密码:设定难以猜破的锁机密码及自动上锁功能。
- 安全系统及程序:使用最新版本的操作系统、网上银行 App 及浏览器。切勿用 Jailbreak(越狱)或 Root 机等手法改装手机及平板计算机。
- 提防计算机病毒:你的手机会接收到银行就部分网上银行或网上信用卡交易发放的交易通知或一次性密码，因此你的手机非常重要。除非你能从另一管道确认，否则请勿同时于手机 Apps 输入个人资料(如身份证 / 护照号码)及信用卡数据，这可能是一个「网络钓鱼」攻击。阁下应安装和不时更新保安软件，并从官方应用程序商店或可信的来源下载及升级应用程序。切勿浏览可疑网站、开启可疑电邮或手机短讯的超链接及附件。
- 网络功能:关闭无需使用的无线网络功能(如 Wi-Fi 、蓝芽、 NFC 等)。如需使用 Wi-Fi，应选用加密的网络，并移除不必要的 Wi-Fi 联机设定。