

Q67. 什么是手机银行?

手机银行是利用移动电话和无线网络开展的银行业务。手机银行是电子银行的新兴渠道,它将账户查询、转账汇款、缴费支付等各种银行业务集中到手机上进行操作。客户可以不受时间、地域的限制享受银行提供的金融服务。

Q68. 如何开通手机银行?

您本人携带有效身份证件及银行卡到银行柜面办理。通过网银及手机渠道也可开通手机银行,但功能可能会有所限制。

Q69. 手机银行如何保护客户资金安全?

手机银行的普及是现代科技和银行金融服务的有机结合。为了确保客户的资金安全,目前各银行已经投入巨额资金,通过各种科技手段系统化地提高手机银行的风险防范能力。

小贴士

安全使用手机银行要素:

使用自己的手机登录、选择正确的网址、保管好用户名和密码、密码泄露及时更新密码重置、手机丢失请尽快联系银行及时进行相应处理。



如何安全使用手机银行

- (1) 千万不要使用他人手机登录手机银行。
- (2) 选择正确的手机银行网址登录,防范网上欺诈行为。
- (3) 妥善保管手机银行用户名和密码,不透露给他人。
- (4) 如果发现泄露或遗忘密码,请及时进行密码重置。
- (5) 如果丢失手机或更换手机号码,请联系银行及时进行相应处理。

Q70. 手机丢失了,手机银行还能用吗?如何更换手机银行预留的手机号码?

手机银行有登录密码、支付密码、口令卡等保护,手机本身不保存账务信息,可以通过任何一部手机或者直接到银行网点注销您的手机银行,待换卡后重新开通。

如需要更换手机号码,通常需要您本人携带有效身份证件和手机银行注册卡到银行网点办理更换手续。

Q71. 什么是电话银行?

电话银行是指利用电话等声讯设备和电信网络开展的银行业务。电

话银行通过自助语音和人工坐席服务相结合的方式向客户提供账户查询、转账汇款、投资理财以及业务咨询、投诉建议等金融服务。

Q72. 如何开通电话银行?

您本人携带有效身份证件及银行卡到银行柜面办理,部分银行可以通过电话办理,但功能可能会受到限制。

小贴士

开通手机银行需本人携带身份证件及银行卡到银行柜面办理,或者通过电话办理。

如何安全使用电话银行

(1) 拨打正确的银行客服电话,不要轻信任何非正常渠道提供的电话银行服务,防范电话欺诈行为。

(2) 不要使用公用电话进行电话银行操作,进行交易类操作时不要使用电话的免提方式。交易完成后再提起电话随机输入一个号码后挂机,以防别有用心的人通过重拨了解您的按键信息。

(3) 妥善保管电话银行密码等账户信息,不要透露给他人。

(4) 根据需要为您的电话银行设置一定的对外转账限额。



Q73. 银行的自助设备有哪些?

银行的自助设备包括自动取款机(ATM)、自动存款机、自动存取款机、多媒体终端等,客户可通过自助方式在相应的自助设备上完成存款、取款、转账、查询余额、密码修改、缴费等功能(具体可受理业务种类以自助设备提示信息为准)。

Q74. 使用自助设备时怎样安全输入密码?

输入密码前,要注意观察周边环境,防范可疑人员,并留意自助设备上是否有多余装置或摄像头,密码键盘是否有改装过的痕迹或被贴上薄膜,待确定环境安全后再进行操作。输入密码时,尽量用手或身体进行遮挡,防止他人窥视。

Q75. 自助取款机未吐钞却扣账怎么办?

自助取款机出现扣账不吐钞等情况时,不要轻易离开,可在原地拨打机具屏幕上显示的银行客户服务电话进行求助。拨打电话时要避免被不法分子转移注意力,调包银行卡。

Q76. 遇到自助设备吞卡如何处理?

请在自助设备前耐心等待3~5分钟,确认卡片

