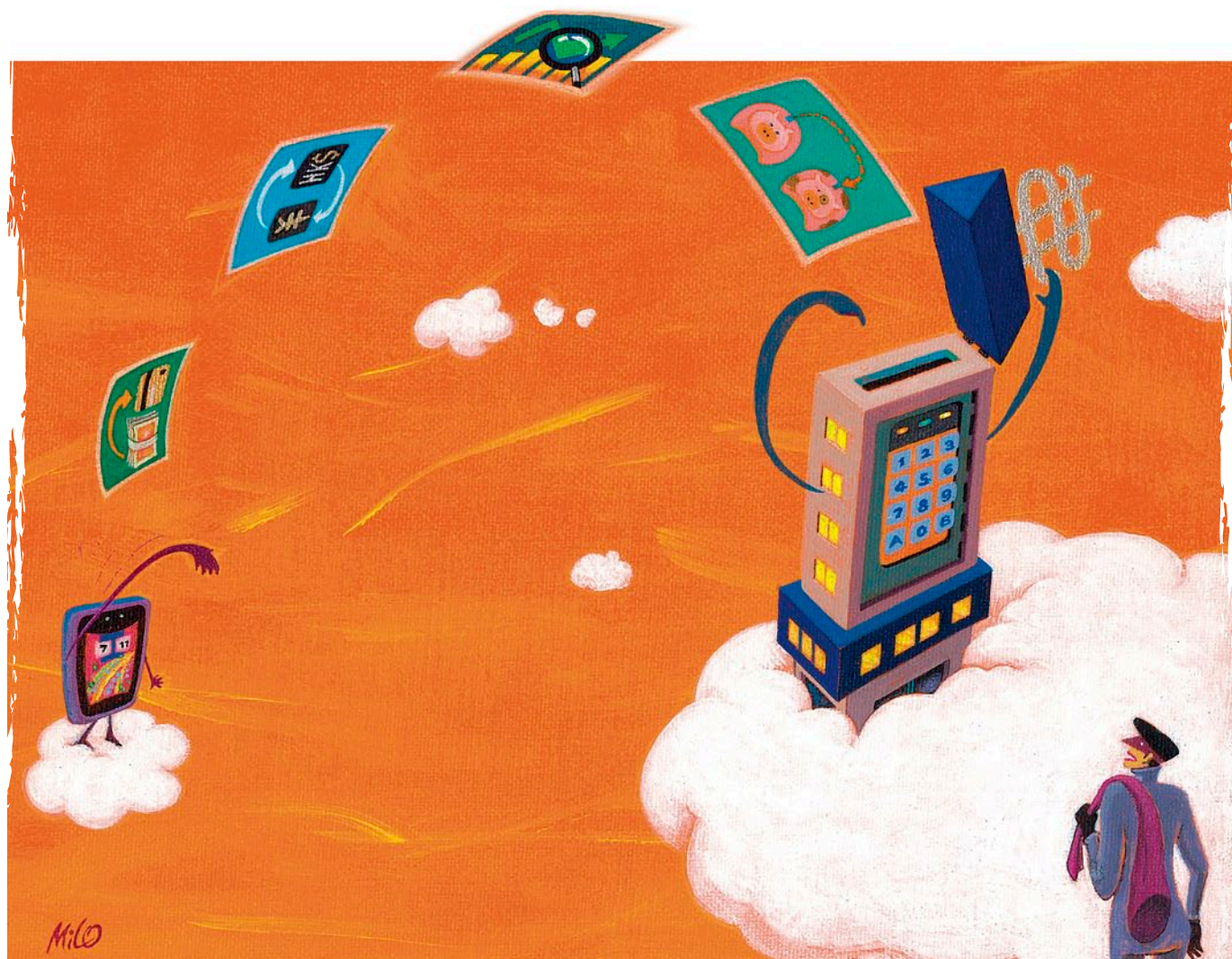


## 警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。



# 手機流動理財的保安攻略

香港人日益忙碌，隨着智能手機及應用程式越趨普及，市場上已有12間銀行推出手機流動理財服務，讓消費者利用智能手機處理日常銀行帳戶的事務，不必使用電腦或親身到分行櫃台辦理，省時省力，更能讓消費者時刻緊貼市況，因此特別吸引慣用智能手機的年輕人使用。

究竟手機流動理財服務包括哪些服務？用家需留意什麼？

## 什麼是手機流動理財？

除以上電腦或手提電腦使用網上理財的服務外，消費者也可透過指定型號及/或操作系統的智能手機，進入銀行專為流動電話而設的網頁（手機流動理財網頁多以m.xxx.com作起首），在輸入網上交易系統的用戶名稱和密碼後，便可處理帳戶事宜。













部分銀行提供免費的手機應用程式，讓消費者下載至智能手機，直接登入手機流動理財的版面。

由於手機流動理財服務會使用流動電話網絡的數據服務，消費者最好先向電訊服務供應商瞭解有關使用流動數據服務的收費詳情，尤其是在海外使用流動數據服務的有關費用。

## 可透過手機轉帳、交卡數、買賣股票等

今年7月中，本會向12間有提供手機流動理財服務的銀行收集資料。根據銀行的回覆，全部12間銀行都不會就客戶開立手機流動理財服務而收取費用。調查顯示各銀行就支援手機流動理財服務的系統的要求或有不同，消費者在開立手機流

# 表一：手機流動理財服務的資料

編號	銀行名稱	開立此服務是否需收費？ [1]	透過手機（應用程式或特設的流動理財網頁）所提供的流動理財銀行服務（只適用於一般客戶）										有否保安設施保障安全？ [9]	如手機流動理財系統發生故障，銀行如何處理及/或會否向有關客戶賠償？ [10]
			戶口結餘查詢 [2]	轉帳 [2]	繳交信用卡帳單	外匯買賣	投資服務 [3]	更改密碼 [4]	市場及推廣資訊 [5]	自動櫃員機網絡/分行資料 [6]	其他服務 [7]	所支援的操作系統 [8]		
1	 中銀香港	否	■	■	■	■	■ (證券買賣、新股認購/貸款、貴金屬買賣、外匯及貴金屬「孖展」買賣)	■	■	■	信用卡現金存戶及現金分期、循環現金存戶及現金分期、分期付款加借、繳付帳單、交易紀錄、預約外幣現鈔服務、即時物業估價、按揭計算機、私人貸款計算機、循環現金及分期付款價格專家	流動理財的網頁：Apple iOS、Android、Windows Mobile、Symbian及Blackberry 手機應用程式：Apple iOS及Android [j]	■ [p]	手機銀行為該行服務渠道之一，若系統出現問題使客戶不能享用此渠道，客戶可即時透過電話、網上銀行或分行辦理所需服務
2	 交通銀行香港分行	否	■	■	■	■	■	■	■	■	繳付帳單	流動理財的網頁：Apple iOS、Android及Blackberry 手機應用程式：Apple iOS	■ [q]	發生故障時，技術人員會即時跟進及修復有關問題。如情況嚴重，該行會啟動緊急應變辦法分流客戶至其他渠道，繼續提供所需服務及按該行處理客戶意見的程序處理
3	 東亞銀行	否	■	■	■	■	■ (證券買賣、黃金買賣及外匯買賣)	— [d]	■	■	投保旅遊保險、查閱其他保險產品詳情 [g]、強積金服務 [g]、利率匯率查詢 [g]、個人貸款申請 [g]、物業貸款申請 [g]、聯絡服務熱線 [g] [h]	流動理財的網頁：所有配備HTML瀏覽器之流動裝置 手機應用程式：Apple iOS及Android	■ [r]	該行會按已制訂的程序作出應變及賠償。同時，客戶亦可繼續使用其他渠道，包括網上理財、電話理財、自動櫃員機及分行櫃檯等服務
4	 中國建設銀行(亞洲)	否	■	■	■	■	■ (證券買賣及黃金買賣)	— [d]	■	■	繳付帳單及信用卡禮品換領	流動理財的網頁：Apple iOS、Android、Windows Mobile、Symbian及Blackberry等 手機應用程式：Apple iOS及Android	■ [s]	該行會與客戶進行詳細瞭解及調查，惟具體處理方式則需視乎實際情況而定
5	 花旗銀行	否	■	■	■	■	■ (港股/美股證券買賣及黃金買賣)	— [d]	■	■	物業估價服務 [i]	流動理財的網頁：Apple iOS、Android、BlackBerry、Windows Phone、Symbian S40/S60及WebOS 手機應用程式：Apple iOS、Android、BlackBerry Playbook、Windows Phone、Samsung Bada及Nokia	■ [t]	流動理財系統一旦發生故障，該行會立即為系統進行維修。同時，客戶可透過其他途徑，例如24小時電話理財熱線、網上理財及親臨分行處理帳戶及交易。賠償則視乎個別情況而定
6	 星展銀行	否 [a]	■	■	■	■	■ (證券買賣)	— [d]	■	■	繳付指定帳單	流動理財的網頁：Apple iOS及Android [k] 手機應用程式：Apple iOS [k]	■ [u]	視乎個別情況而通知客戶使用該行其他服務平台及處理有關客戶的賠償安排
7	 恒生銀行	否	■	■	■	■	■	■	■	—	例如：投保旅遊、個人及家居保險、查詢交易紀錄、繳付帳單、敘做定期存款、申請信用卡及各類貸款、認購及買賣基金	流動理財的網頁：Apple iOS、Android、Windows Mobile及Blackberry [l] 手機應用程式：Apple iOS	■ [v]	該行十分重視流動理財服務的穩定性。如發生故障，必盡快作出跟進。一般而言，客戶的賠償事宜會視乎個別情況而定
8	 滙豐銀行	否	■	■	■	■	■	— [d]	■	■	繳付帳單、開立港幣或外幣定期存款、購買旅遊保險、申請私人/交稅貸款、查詢匯率及利率、設立外幣/人民幣常行指示、信用卡購物網換購禮品	流動理財的網頁：Apple iOS及Android [m] 手機應用程式：Apple iOS	■ [w]	該行會立即為系統進行維修。同時，客戶可透過其他途徑，例如24小時電話理財熱線、網上理財及親臨分行處理帳戶及交易。賠償則視乎個別情況而定並按服務條款及細則處理 [ab]
9	 工銀亞洲	否	■	■ [b]	— (稍後將推出該服務)	■	■ [c]	— [e]	■ (只提供該行的推廣資訊)	■	—	流動理財的網頁：Apple iOS、Android及BlackBerry [n] 手機應用程式：Apple iOS	■ [x]	該行會第一時間處理，評估及分析問題的嚴重程度，有需要時向金管局匯報。另外，如涉及客戶賠償，該行會按合規要求及個別個案跟進處理
10	 上海商業銀行	否	■	—	—	—	■	■	■	■	提供分行保管箱位置、現鈔兌換率參考價	流動理財的網頁：Apple iOS、Android、Windows Phone、BlackBerry及Symbian [o] 手機應用程式：Apple iOS	■ [y]	客戶可透過其他途徑繼續使用該行服務；該行亦會對每個事件進行獨立調查，以確保客戶得到滿意的回覆
11	 渣打銀行	否	■	■	■	■	■	— [d]	■	■	—	流動理財的網頁：Apple iOS、Android、Windows Mobile、BlackBerry及Symbian等 手機應用程式：Apple iOS	■ [z]	視乎個別情況而處理
12	 永亨銀行	否	■	■	—	■	■	■	■	■	—	流動理財的網頁：Apple iOS、Android及Symbian 手機應用程式：Apple iOS、Android及Nokia	■ [aa]	客戶可選用其他服務渠道，包括網上理財服務。賠償將視乎個別情況而定



手機流動理財的網址及/  
手機應用程式的名稱  
[11]

流動理財的網址：  
<https://m.bochk.com>  
手機應用程式的名稱：BOCHK

流動理財的網址：  
[mb.bankcomm.com.hk](http://mb.bankcomm.com.hk)  
手機應用程式的名稱：  
交通銀行香港分行/ BOCOM HK

流動理財的網址：  
[www.hkbea.com](http://www.hkbea.com)  
手機應用程式的名稱：  
東亞銀行/BEA

流動理財的網址：  
[m.asia.ccb.com](http://m.asia.ccb.com)  
手機應用程式的名稱：  
建行(亞洲)/CCB (Asia)

流動理財的網址：  
[www.citibank.com.hk](http://www.citibank.com.hk)  
手機應用程式的名稱：  
Citibank HK

流動理財網址：  
[m.dbs.com.hk](http://m.dbs.com.hk)  
手機應用程式的名稱：  
DBS mBanking Hong Kong

流動理財網址：[www.hangseng.com](http://www.hangseng.com)  
手機應用程式的名稱：1. 恒生外匯/  
黃金孖展買賣服務/Hang Seng Forex/  
Gold Margin Trading [ac]  
2. 恒生市場資訊服務/  
Hang Seng Market Info [ad]

流動理財的網址：  
[www.hsbc.com.hk](http://www.hsbc.com.hk)  
手機應用程式的名稱：  
1. HSBC Hong Kong  
2. HSBC Margin FX

流動理財的網址：  
<https://m.icbcasia.com>  
手機應用程式的名稱：  
工銀亞洲手機銀行/  
ICBC(Asia) Mobile Banking

流動理財的網址：  
1. 一般銀行服務：  
[www.shacombank.com.hk](http://www.shacombank.com.hk)  
2. 股票買賣服務：  
[m.shacombank.com.hk](http://m.shacombank.com.hk)  
手機應用程式名稱：上海商業銀行/  
Shanghai Commercial Bank

流動理財的網址：  
[m.standardchartered.com.hk](http://m.standardchartered.com.hk)  
手機應用程式的名稱：  
Breeze Hong Kong

流動理財的網址：  
[m.whbhk.com](http://m.whbhk.com)  
手機應用程式的名稱：whbhk

註

表中資料截至今年7月中，最新情況以銀行公布為準。

■ 代表有 — 代表沒有

- [1] [a] 首次使用該行的流動理財服務，須先到該行的網上理財登記。
- [2] [b] 服務包括行內本人帳戶轉帳、行內他人帳戶轉帳、電子交換、CHATS及電匯。
- [3] [c] 服務包括買賣增強限價盤、競價限價盤及賣出碎股、股價查詢（即時/延遲）、證券概要查詢、更改/取消買賣指示、查看歷史交易紀錄及查看買賣指示狀況。其他的證券服務將於稍後推出。
- [4] [d] 客戶須登入電子網絡銀行網上理財服務才可更改密碼。  
[e] 為提升客戶的保安意識，該行只接受客戶於網上銀行更改密碼。
- [5] [f] 資訊包括本地指數、即時股票報價、延遲股票報價、股票十大排行榜、外幣兌換價、貴金屬價格、產品資訊及推廣優惠詳情。
- [6] [g] 只適用於iPhone。
- [7] [h] 可瀏覽[http://www.hkbea.com/hk/pb/mobileapplication/index\\_tc.htm](http://www.hkbea.com/hk/pb/mobileapplication/index_tc.htm)，瞭解最新資訊。  
[i] 手機程式提供的物業估價服務適用於Apple iOS(iPhone/iPad)及BlackBerry Playbook。
- [8] [j] 適用於市面上大部分採用瀏覽器連接互聯網的手機型號，有關詳情可瀏覽該行的網頁。
- [k] 流動理財網頁所支援的操作系統為Apple iOS 4.0版本或以上(Safari瀏覽器)及Android OS 1.5版本或以上之智能手機(原廠預設瀏覽器)。手機應用程式所支援的操作系統則為Apple iOS 4.0版本或以上之智能手機，Android OS之手機應用程式將於第4季提供。
- [l] 所支援的操作系統Apple iOS為4.2版本或以上(只限於Safari 瀏覽器)，而Android OS則為2.2版本或以上之智能手機(只限於Android 預設瀏覽器)。
- [m] 適用於操作系統版本4.0或更新版本的iPhone、iPod Touch：第2代(8GB版本)、第3代(32GB及64GB版本)、操作系統版本4.0或更新版本的iPad及操作系統版本Android 2.1&2.2的Samsung Galaxy S和HTC Desire。
- [n] 服務可支援市面上大部分智能手機型號。提供iPhone Apps及支援各款智能手機瀏覽器，如Android、BlackBerry等。以下為建議操作系統及手機牌子/型號，規格內容只供參考：Apple iOS 4.3.3或以上的iPhone及iPod Touch等、Android OS 2.2或以上的Samsung Galaxy及HTC Legend 等、BlackBerry OS 4.5或以上的BlackBerry 9800等。
- [o] 適用於Apple iOS 3.1.3或更新版本、Android 2.1或更新版本、Windows Phone 7.0或更新版本、BlackBerry OS 5.0或更新版本及Nokia Symbian OS 9.5或更新版本。
- [9] [p] 網站採用了SSL128位元加密技術。該行同時採用防止重複登入措施(同一客戶不能於不同手機或電腦同時登入)。如客戶的登入時段靜止一定的時間，登入將被自動終止連線，以防止任何人執行未經授權的交易。  
[q] 該行採用SSL128位元加密技術對資料進行加密，並設有閑置自動終斷措施，以確保流動電話銀行交易資料得到保密及防止連線被非法使用。  
[r] 手機程式使用保安度高的SSL技術，讓客戶可安全地透過手機程式進行交易。此外，客戶的個人資料並不會下載或儲存於手機裝置內。  
[s] 該行提供的保安設施包括10分鐘自動登出服務、256位元SSL數據加密傳輸及銀行恆常系統監察。  
[t] 該行用戶登入帳號及密碼須核實；交易受SSL128位元加密保障。  
[u] 該行採用多項保安措施，其中包括SSL128位元加密系統、雙重認證登入程序及自動登出功能。  
[v] 該行採取嚴謹及全面的保安措施保障客戶。交易紀錄及資料均受安全通訊端層(SSL)加密技術保護。  
[w] 該行採用多重保安措施，其中包括擴展驗證(EV) SSL128位元加密技術、自動登出功能、保安編碼器及雙重認證。  
[x] 該行有內部監控措施保障手機理財的安全。另外，客戶轉帳給第三方必須事先於分行登記，確保交易安全。  
[y] 該行提供的保安設施包括SSL資料加密、多字元密碼登入、電話閑置保護及用戶不能同時用電話及電腦登入戶口。  
[z] 該行提供保安設施如SSL加密技術。  
[aa] 該行採用國際認可標準的保安技術，如Secure Socket Layer(SSL)128位元加密技術，確保客戶在高度安全的環境下傳送資料及進行銀行服務，安全穩妥。
- [10] [ab] 有關該行的服務條款及細則，可瀏覽<https://www.ebanking.hsbc.com.hk/1/2/pib/terms-pib>。
- [11] [ac] 該iPhone應用程式支援Apple iOS 3.0或以上之操作系統，提供外匯/黃金孖展買賣服務、相關戶口結餘查詢及轉帳。  
[ad] 該iPhone應用程式支援Apple iOS 4.2版本或以上之操作系統，提供市場及推廣資訊服務。



動理財服務前，應留意其手機型號或瀏覽器是否適用，詳情見表一。

調查中銀行提供的手機流動理財服務普遍包括戶口結餘查詢、轉帳、繳交信用卡欠款、外匯買賣、投資服務(例如證券買賣、黃金買賣等)及市場推廣資訊的服務，而部分銀行的手機理財服務會提供貸款申請、信用卡申請、開立定期存款服務或購買旅遊保險產品等，詳情見表一。消費者要留意的是，若他們希望透過手機流動理財服務更改密碼，調查顯示有7間銀行並不提供此項服務，換言之，有關客戶須經由桌上電腦或手提電腦登入網上銀行，才可更改密碼。

## 遇上保安事故引致損失，消費者有何權責？

手機流動理財為新發展的服務，用家會關注銀行的網上保安及對消費者的保障。本會就這兩方面向12間有提供手機流動理財服務的銀行查詢，而所有12間銀行均表示已設有保安設施(例如Secure Socket Layer (SSL) 加密技術或閑置自動終斷措施等)，確保銀行交易資料安全傳送、防止連線被非法使用和執行未經授權的交易，詳情見表一。

但若手機流動理財系統不幸發生故障，銀行會怎樣處理或會否向受影響的客戶賠償？調查中的12間銀行均沒有明確說明消費者的權責，一般採用以下其中一個方法處理：

- 按個別情況及已制定的程序等，決定適當的解決方法或賠償事宜；
- 銀行會提供其他服務渠道如電話、網上理財或分行等資料，讓受影響的客戶可繼續處理帳戶事宜；
- 銀行會即時處理、評估及分析問題的嚴重程度，有需要時向香港金融管理局匯報。

### 保安攻略

手機流動理財為消費者帶來方便，提高了處理銀行帳戶或獲取銀行服務的彈性，但使用手機流動理財涉及的風險亦不容忽視。以下是一些使用手機流動理財的保安注意事項。

- 根據手機流動理財服務所支援的操作系統，為手機安裝防毒軟件及防火牆並定期更新，這有助阻止黑客及電腦病毒的入侵。另外，部分手機設有密碼鎖功能，可加強手機的保安。
- 切勿破解手機來改變其設定或功能(例如在iPhone上Jailbreak或在Android上root機)，因為已被破解的手機會較容易受到外界攻擊及帶來安全威脅。
- 為免一時忘記帳戶名稱及密碼，有些人會把有關資料儲存在手機的備忘錄，但這做法並不可取，原因是手機如不幸被竊或遺失，有關資料也連帶暴露，增加帳戶被盜用的風險。所以，切勿將有關資料儲存在手機內。



## 未來新方向——手機作電子支付工具？

智能手機的功能不斷提升，內置近場通訊的智能手機在外地如新加坡、美國等已開始應用作電子付款。近場通訊(Near Field Communication, NFC)其實是一種短距離的無線通訊技術，能讓兩項內置近場通訊的電子設備進行非接觸式(contactless)的點對點資料傳輸。

在本港，內置近場通訊的手機選擇仍不多，還未能用於非接觸式的電子付款，但估計日後近場通訊的應用會變得普及，因此香港金融管理局已聘用顧問公司就近場通訊流動支付服務的最新發展進行研究，有關的研究工作預計於2012年底至2013年初完成及提出建議，金管局將會參考顧問報告提出的建議，並徵詢業界及相關持分者的意見，以擬定下一步的工作。

- 透過Wi-Fi無線上網理財時，消費者宜選擇使用有加密技術的Wi-Fi熱點，例如WPA或WPA2的加密制式，而盡量避免使用保安風險較高、毋須密碼連接及/或不認識的公共Wi-Fi熱點。

- 為免不慎登入虛假的銀行網站或誤中一些惡意程式、木馬程式，切勿安裝來源不明的軟件，也不宜透過不明來歷的電子郵件或短訊等所載的網路連結登入流動理財的網頁，消費者應每次在手機的瀏覽器上輸入正確的流動理財網址。

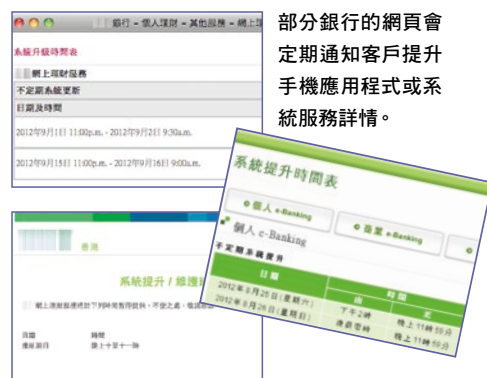
- 定期查閱銀行戶口結餘及交易紀錄，如發現任何未經授權的交易或涉及保安問題的事故，應盡快通知有關銀行。

- 及時安裝由手機供應商提供的系統更新及銀行推出的應用程式更新。

- 如欲瞭解更多有關手機的保安措施，可瀏覽政府資訊科技總監辦公室的資訊安全網，網址為[www.infosec.gov.hk](http://www.infosec.gov.hk)

### 香港金融管理局的意見

金管局表示，電子銀行服務方面，《銀行營運守則》第6章第42條已訂明，除非客戶作出欺詐或嚴重疏忽行為，如未能妥善保管接駁電子銀行服務的設備或密碼，否則客戶毋須對因經其帳戶進行的任何未經授權交易引致而蒙受的直接損失負責。至於銀行是否需承擔因手機理財系統發生故障而導致客戶的損失，客戶可



留意有關銀行服務的章則及條款有否訂明銀行需承擔有關損失，如有任何疑問，客戶可向有關銀行查詢。基於有關賠償的問題乃屬銀行與其客戶之間的事宜，若有不滿意的地方，客戶宜先向有關銀行作出投訴並與銀行商討適當的解決方法。如投訴人對銀行處理投訴的方法不滿意，可聯絡金管局尋求協助。

有關「雙重認證」是否適用於手機流動理財，金管局表示為提升網上銀行服務的保安水平，該局於2005年要求本港銀行就網上高風險交易(如轉撥資金至未登記第三方戶口及更改客戶的敏感個人及戶口資料)推出雙重認證，包括由保安編碼器顯示的一次性密碼、以短訊形式向客戶手機發出的一次性密碼或數碼證書。由於現時銀行的手機流動理財服務並沒有提供該等高風險交易的功能，因此雙重認證的要求並不適用。