




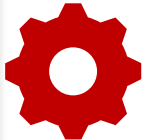
Personal Banking FAQ





目录


	APP下载 & 登录	4
	▪ 如何下载手机银行APP?	5
	▪ 如何首次登录手机银行?	6


	首次登录设置	7
	▪ 首次登录如何绑定设备?	8
	▪ 首次登录如何设置软令牌?	9

	个人设置	10
	▪ 如何登记人脸登录?	11
	▪ 如何在手机银行找回用户名?	12
	▪ 如何在手机银行重置密码?	13
	▪ 如何设置软令牌?	14

	转账汇款	15
	▪ 如何在手机银行进行越南境内越南盾汇款?	16
	▪ 本地他行速汇与本地他行转账有何区别?	17
	▪ 如何在手机银行进行越南境内美元汇款?	18
	▪ 如何在手机银行进行人民币预结汇?	19-20
	▪ 如何在手机银行进行跨境美元汇款?	21-22

	货币兑换	23
	▪ 如何在手机银行办理美金换越南盾业务?	24-25
	▪ 如何在手机银行查阅电子账单?	26

	借记卡	27
	▪ 如何激活借记卡?	28
	▪ 如何关联借记卡与手机银行?	29
	▪ 卡片丢失了怎么挂失?	30
	▪ 如何重置借记卡密码?	31
	▪ 什么是银联二维码支付?	32
	▪ 银联二维码支付与刷卡支付有何区别?	32
	▪ 如何在手机银行进行银联二维码支付?	33-37

	账户安全	38
	▪ 如何保护账户安全?	39

目录



常见问题 40

- 我登录手机银行一直显示“用户名或密码无效”要怎么办? 41
- 我登录手机银行一直显示“由于您连续试图用错误的用户名/密码进入系统,您的操作权利已被系统撤销,请立即与我行联系”要怎么办? 41
- 登录手机银行成功后显示“用户安全工具不能执行此服务:OB112”要怎么办 42
- 转账收费如何? 43
- 在ATM机取现的费用是多少? 43
- 在银行柜台取现的费用是多少? 43
- 手机银行转账的限额是多少? 43
- 境外汇款什么时候到账? 43
- 我的动态口令遗失,如何补办? 44
- 我的动态口令没电,如何更换? 44
- 我的动态口令过期,如何更换? 44
- 我的证件过期,如何变更? 44
- 我更换了手机号码,如何在银行变更? 44

联系我们 45

APP下载登录

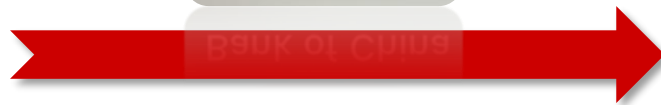
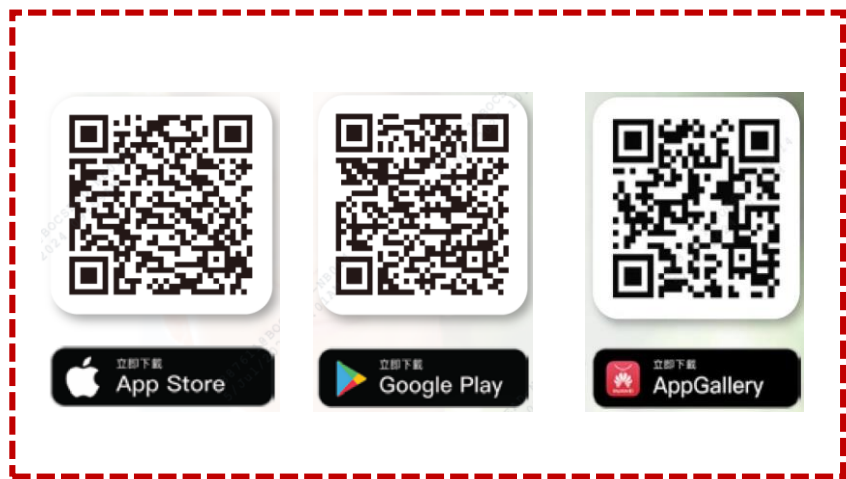
1. 如何下载手机银行APP?
2. 如何首次登录手机银行?

如何下载手机银行APP?

尊敬的客户，您好！

欢迎使用我行手机银行服务，
让您随时随地轻松管理账户，
安全更便捷！

立即下载，让金融触手可及！



如何首次登录手机银行？



① 点击**登录**



② 请输入**原用户名**及**密码**，
然后点击**登录**



(*)注：密码由**8-20位长度的数字、英文字母和标点符号**组成，区分大小写。为了提高您密码的安全性，请在设置时使用**英文字母、数字**的组合，如cQm4dt042，并请尽量**避免有规律**的组合。您新设置的密码将会在您下次登录手机银行时生效。

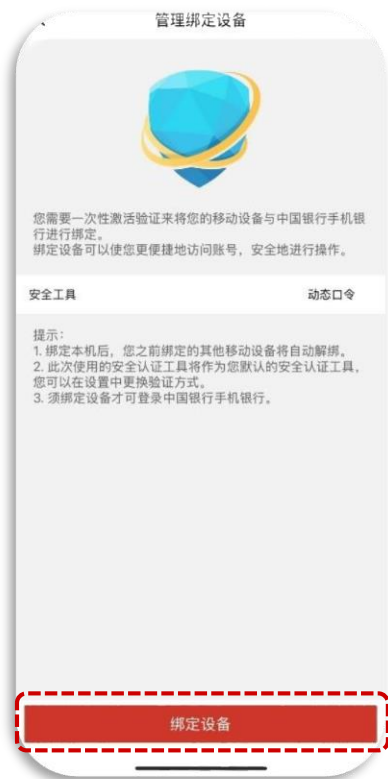


③ 修改**用户名**及**密码**，
然后点击**提交**

首次登录设置

1. 首次登录如何绑定设备
2. 首次登录如何设置软令牌

首次登录如何绑定设备？



① 点击**绑定设备**



② 点击**开始人脸验证**

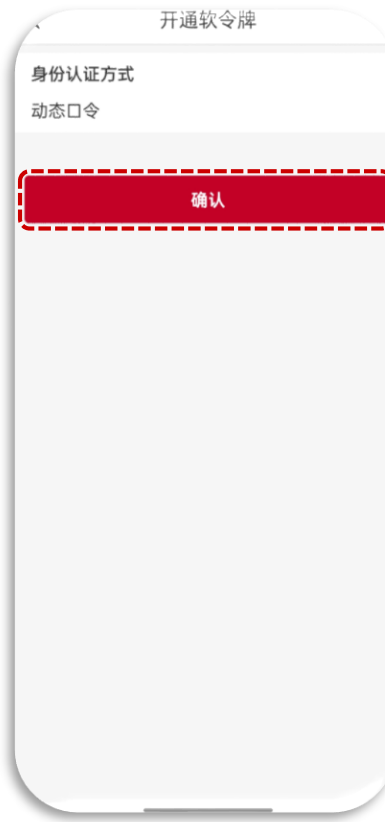


③ 输入口令**6位数密码**，
然后按**确认**



④ 完成绑定

首次登录如何设置软令牌?



1 初次登录手机银行会弹出开通软令牌提示，点击 **现在开通**

2 点击 **设置软令牌**

3 确认身份认证方式为 **动态口令**，然后按 **确认**

4 输入 **口令6位数密码**，然后按 **确认**

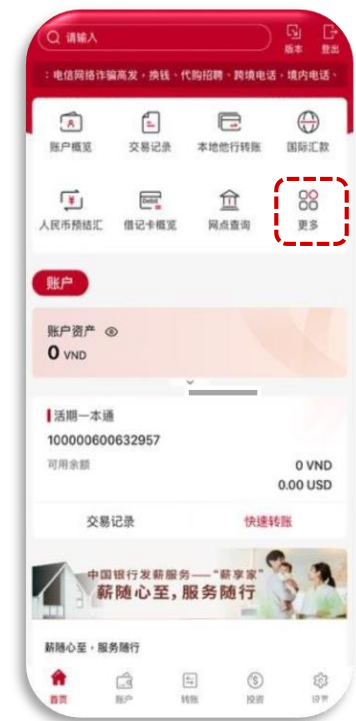
5 设置 6 位数软令牌密码，勾选 **设置为默认安全工具**，然后按 **确认**

6 成功设置软令牌

个人设置

1. 如何登记人脸登录？
2. 如何在手机银行找回用户名？
3. 如何在手机银行重置密码？
4. 如何设置软令牌？

如何登记人脸登录?



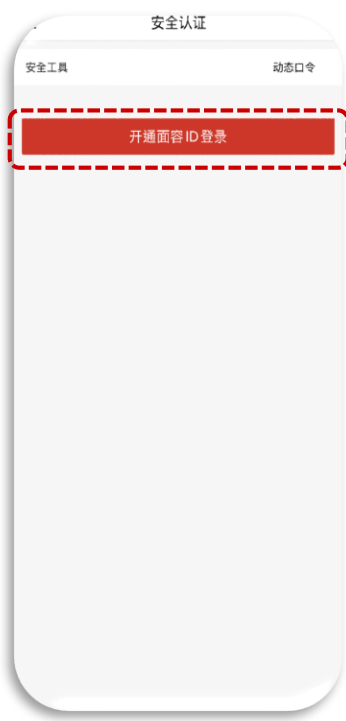
1 首页点击**更多**



2 点击
生物认证管理



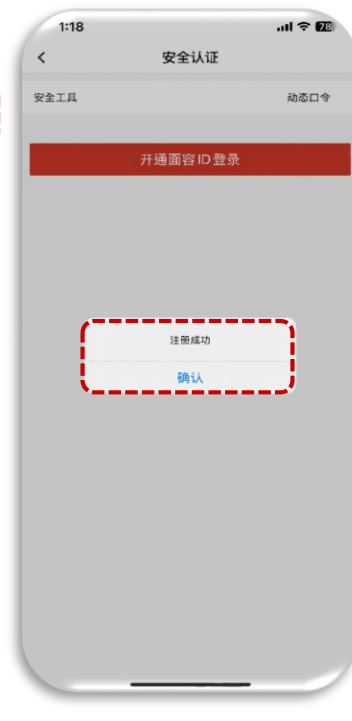
3 点击**人脸登录**



4 点击
开通面容 ID 登录



5 输入**口令6 位数密码**,



6 注册成功, 按**确认**
然后按**确认**



7 人脸登录状态显示
已经开通

如何在手机银行找回用户名？



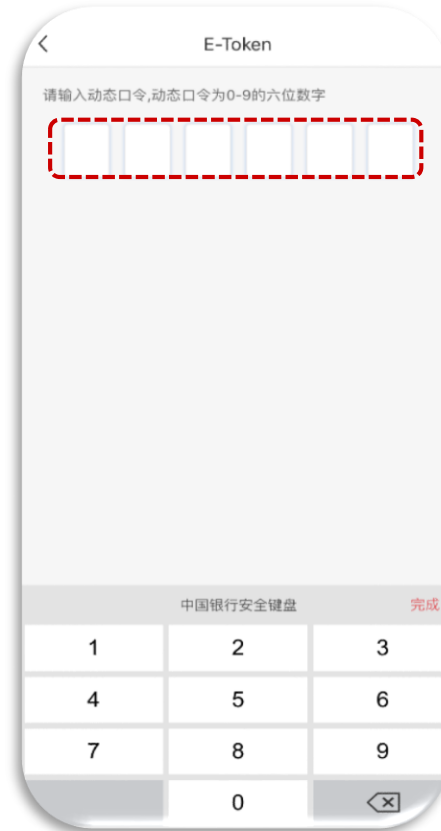
1 点击
忘记用户名或密码



2 点击
找回用户名



3 依序填写数据，
然后按下一步



4 输入口令6位数密码，
然后按确认



5 找回用户名成功，会
发短信/电邮通知客户

如何在手机银行重置密码？



1 点击
忘记用户名或密码



2 点击 **忘记密码**



3 依序填写数据，
然后按**下一步**

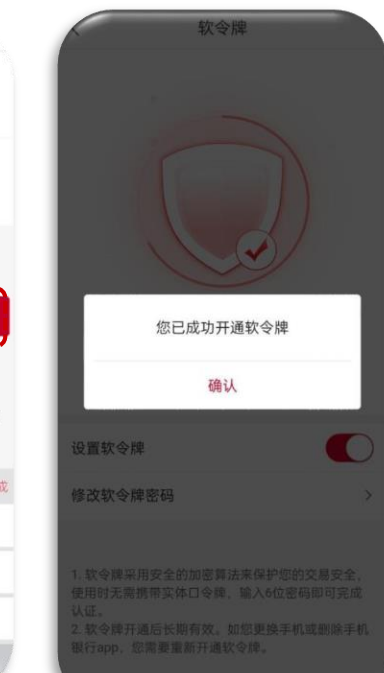
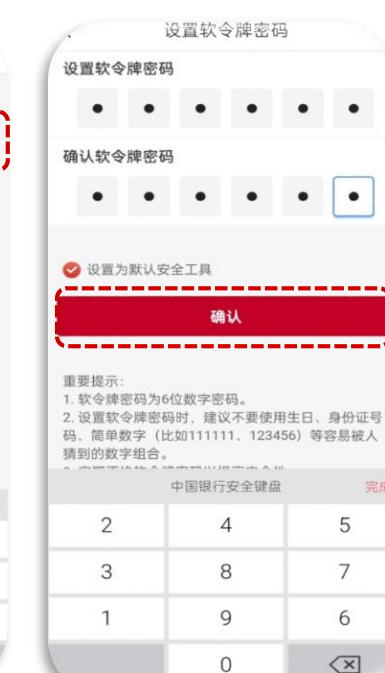


4 进入设置密码页
面，填写新密码



5 输入**口令6位数密码**，
然后按**确认**

如何设置软令牌?



1 点击**更多**

2 点击**安全设置**及**管理安全工具**

3 点击**设置软令牌**

4 确认身份认证方式为**动态口令**，然后按**确认**

5 输入**口令6位数密码**，然后按**确认**

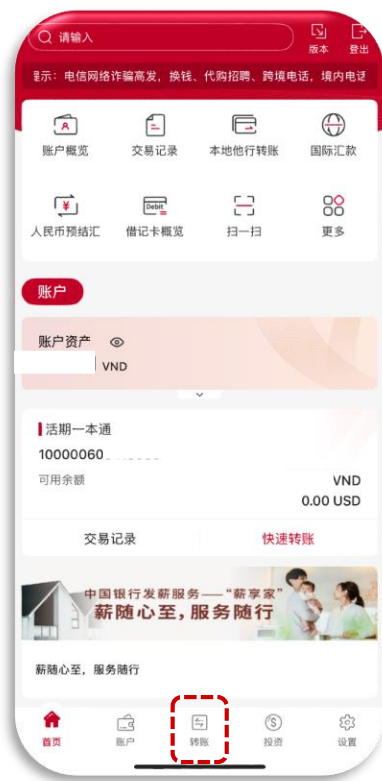
6 设置**6位数软令牌密码**，勾选**设置为默认安全工具**，然后按**确认**

7 成功设置软令牌

转账汇款

1. 如何在手机银行进行越南境内越南盾汇款？
2. 本地他行速汇与本地他行转账有何区别？
3. 如何在手机银行进行越南境内美元汇款？
4. 如何在手机银行进行人民币预结汇？
5. 如何在手机银行进行跨境美元汇款？

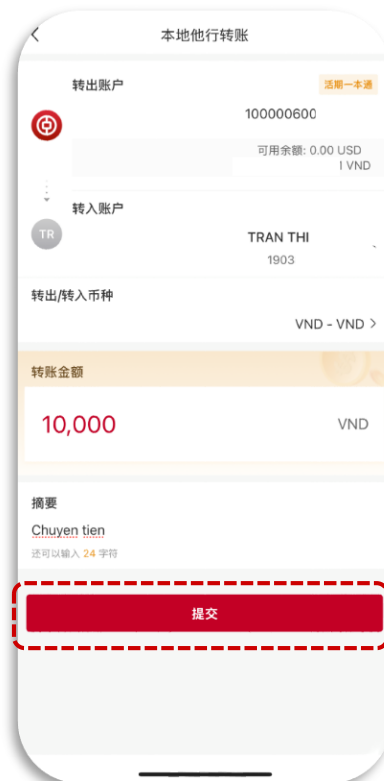
如何在手机银行进行越南境内越南盾汇款？



① 点击**转账**



② 点击**行内转账/本地他行转账/本地他行速汇**



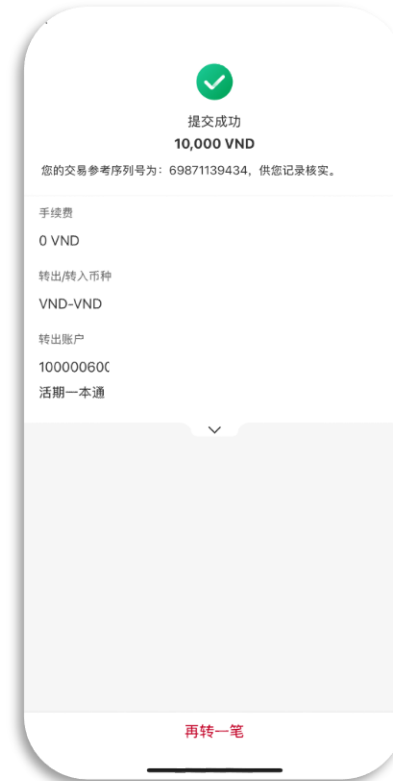
③ 依序填写转账详情，然后按**提交**



④ 进入确认信息页面，核对资料正确后，按**确认**



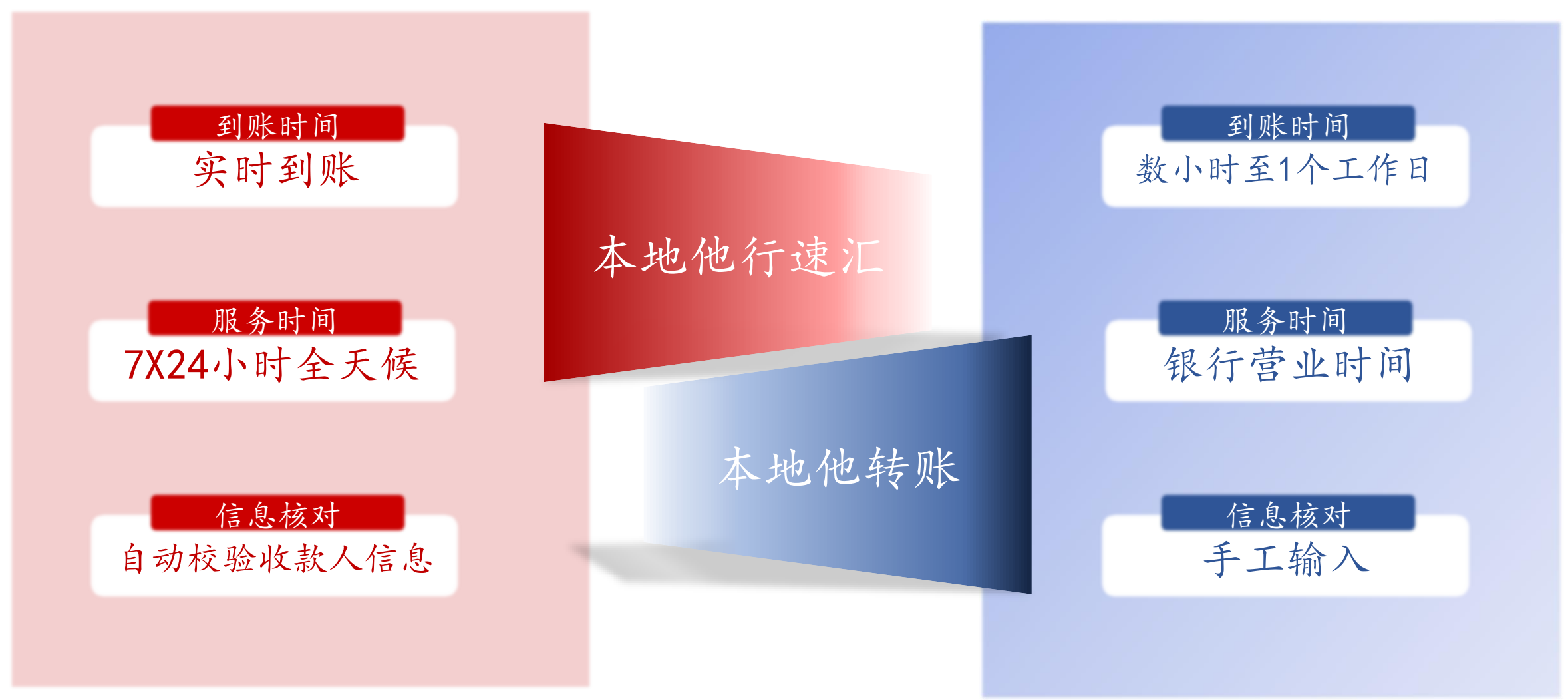
⑤ 输入动态口令或软令牌6位数密码，然后按**确认**



⑥ 转账成功，会发短信/电邮通知客户

(*) 注:若交易金额从VND 10,000,000以上要进行人脸验证

本地他行速汇与本地他行转账有何区别？



如何在手机银行进行越南境内美元汇款（只支持转到本人名下账号）？



1 点击**转账**



2 点击**行内转账**
或**本地他行转账**



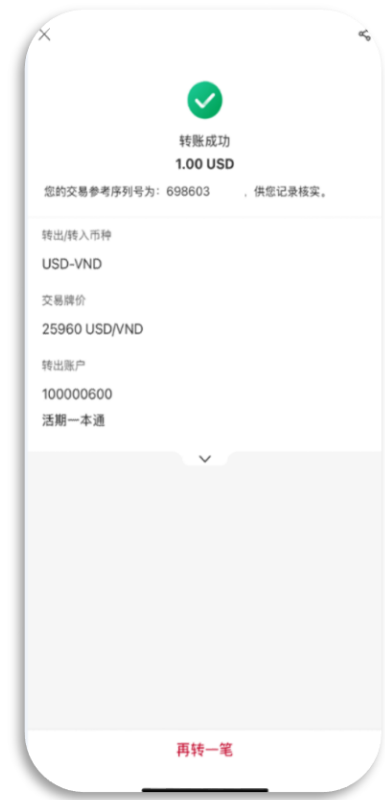
3 依序填写转账详情，
然后按**提交**



4 进入确认信息页面，
核对资料正确后，
按**确认**



5 输入动态口令或
软令牌**6位数密码**，
然后按**确认**



6 转账成功，会发
短信/电邮通知客户

(*) 注:若交易金额从VND 10,000,000以上要进行人脸验证

如何在手机银行进行人民币预结汇？



1 点击**人民币预结汇**



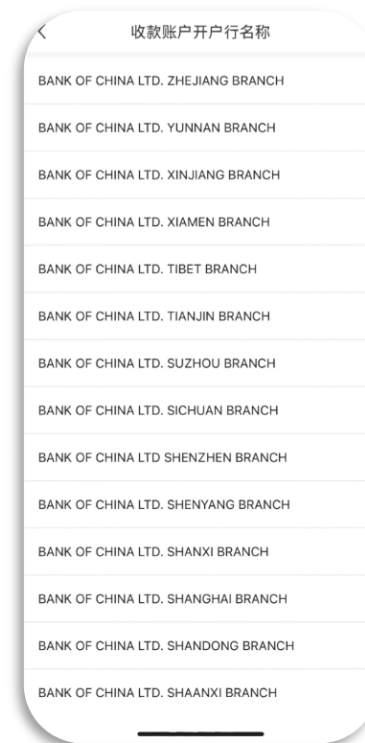
2 依序填写转账详情，
然后按**提交**



3 依序填写转账详情，
然后按**提交**



4 选取收款账户银
行, 填写收款人详情



5 按 **开始人脸验证**
并完成步骤

如何在手机银行进行人民币预结汇？



6 核对资料正确后，
按**确认**



7 按**开始人脸验证**
并完成步骤



8 输入**动态口令或**
软令牌6位数密码，
然后按**确认**



9 转账成功

如何在手机银行进行跨境美元汇款？



1 点击**国际汇款**



2 依序填写转账详情，
然后按**提交**



3 输入**收款人信息**



4 依序填写转账详情，
然后按**提交**



5 核对资料正确后，
按**确认**

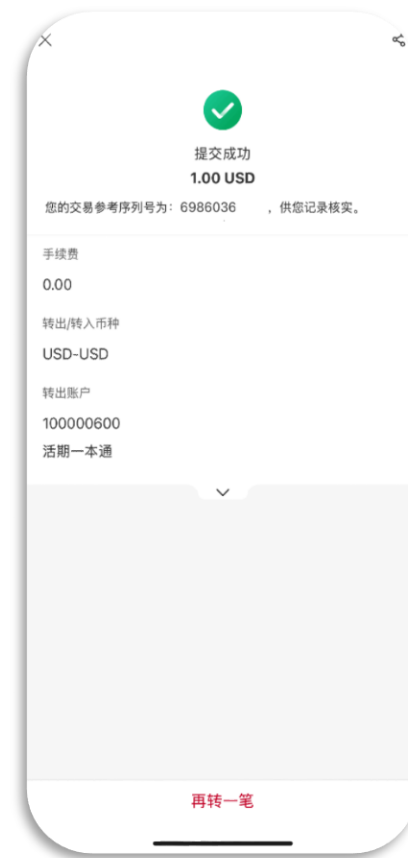
如何在手机银行进行跨境美元汇款？



6 按 **开始人脸验证**
并完成步骤



7 输入**动态口令或**
软令牌6位数密码，
然后按**确认**



8 转账成功

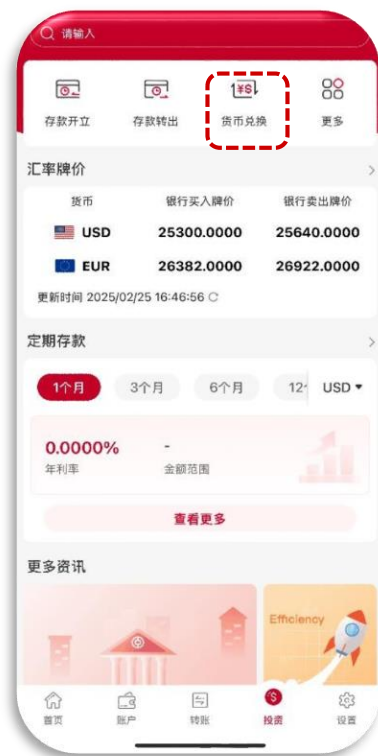
货币兑换

1. 如何在手机银行办理美金换越南盾业务？
2. 如何在手机银行查阅电子对账单？

如何在手机银行办理美金换越南盾业务？



1 点击**投资**



2 点击**货币兑换**



3 填写转账金额，然后按**立即兑换**



4 选择**我的关联账户**；如需要转账予他人/他行，按**添加收款人**



5 转账予他人/他行按**添加收款人**后选择收款人类型，然后按**下一步**

如何在手机银行办理美金换越南盾业务？



⑥ 输入收款人资料，选择结汇资金来源后，确认转出及转入账户后，输入金额，然后按**提交**



⑦ 选择**结汇资金来源**



⑧ 核对资料正确后，按**确认**



⑨ 货币兑换成功

温馨提示：手机银行外币兑换时间：工作日09:00 - 16:30。

如何在手机银行查阅电子账单？



① 点击**更多**



② 于**银行账户**
点击 **查看电子账单**



③ 进入对账单服务
页面，选择账户及日期，
然后点击**查询**



④ 点击账单链接
并显示账单

借记卡

1. 如何激活借记卡？
2. 如何关联借记卡与手机银行？
3. 卡片丢失了怎么挂失？
4. 如何重置借记卡密码？
5. 什么是银联二维码支付？
6. 银联二维码支付与刷卡支付有何区别？
7. 如何在手机银行进行银联二维码支付？

如何激活借记卡?



① 点击**更多**



② 点击**借记卡**→
点击**借记卡激活**



③ 输入**待激活借记卡号**，
选择安全工具，然后按**提交**，

如何关联借记卡与手机银行？



① 点击**更多**



② 先选择借记卡，
点击**借记卡概览**



③ 点击**添加借记卡**，
选择自己的卡号，然
后按**确认**就完成

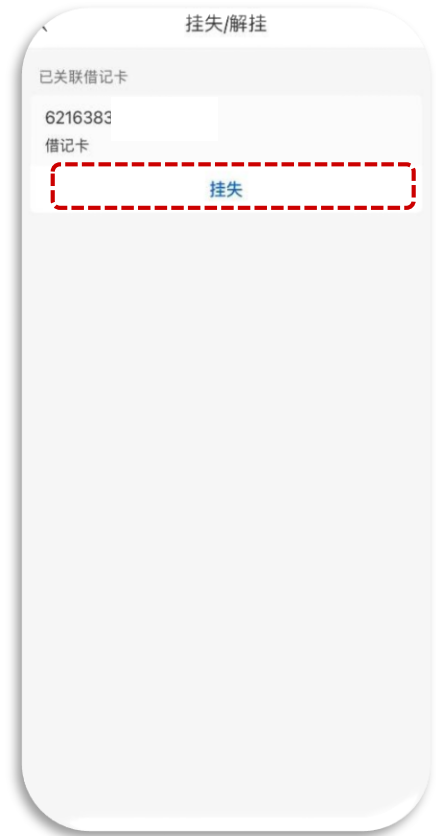
卡片丢失了怎么挂失？



1 点击**更多**



2 点击**借记卡挂失**



3 点击需要**挂失**



4 输入**动态口令或软令牌6位数密码**，然后按**确认**

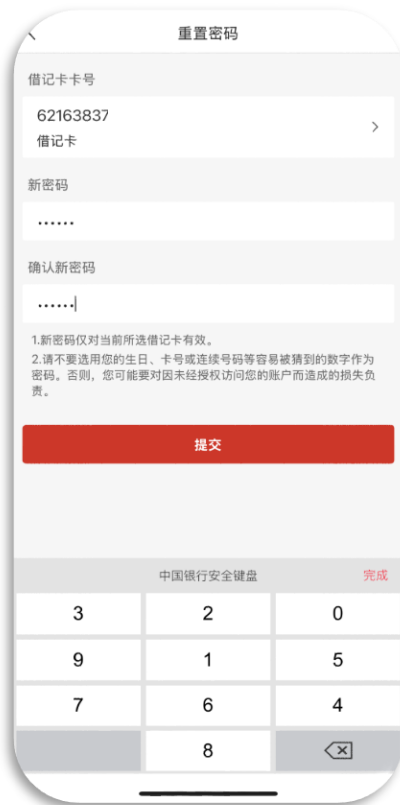
如何重置借记卡密码？



① 点击**更多**



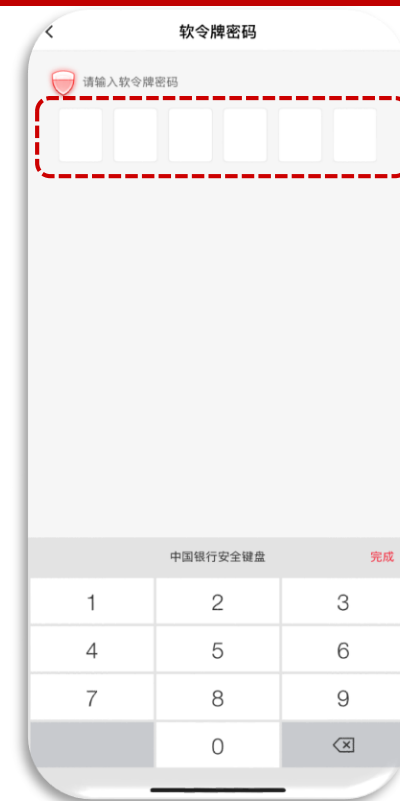
② 点击
借记卡重置密码



③ 设置**新密码**




④ 选择安全工具



⑤ 输入**动态口令**或
软令牌6位数密码，
然后按**确认**

什么是银联二维码支付？

二维码支付是一种**非现金**的便捷支付方式，客户只需打开手机银行APP，使用： “扫一扫”或“生成二维码”功能即可轻松完成支付。该服务已绑定银联卡，并**支持越南境外支付场景**。

 一部手机，轻松搞定所有支付场景。

银联二维码支付与刷卡支付有何区别？

刷卡支付:客户需将卡片交由商户，通过有标志银联的POS机完成交易。

银联二维码支付：客户可通过手机银行完成付款，无需接触商户设备或提供银行卡信息，从而：

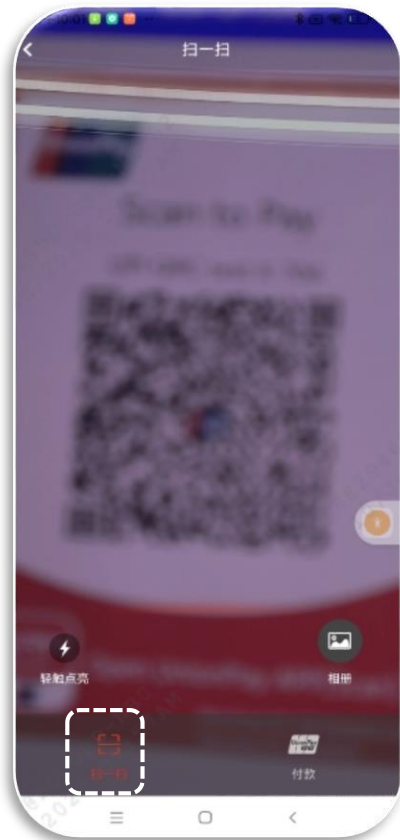
- 有效保护您的个人信息
- 减少不必要的接触
- 提升整体支付安全性

如何在手机银行进行银联二维码支付？

设置默认支付账户



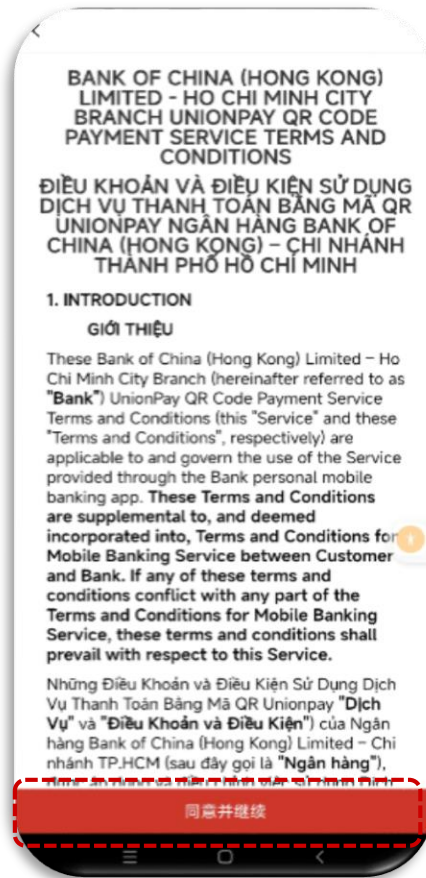
1 点击**扫一扫**



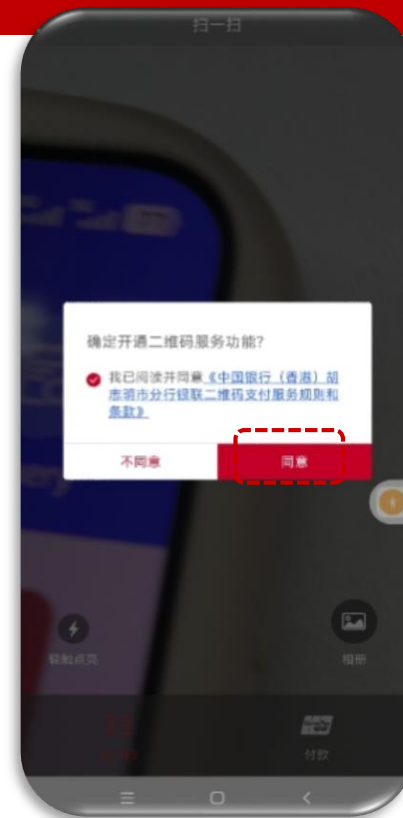
2 扫描商户二维码



3 点击条款及细则连结



4 阅读并点击
同意及继续



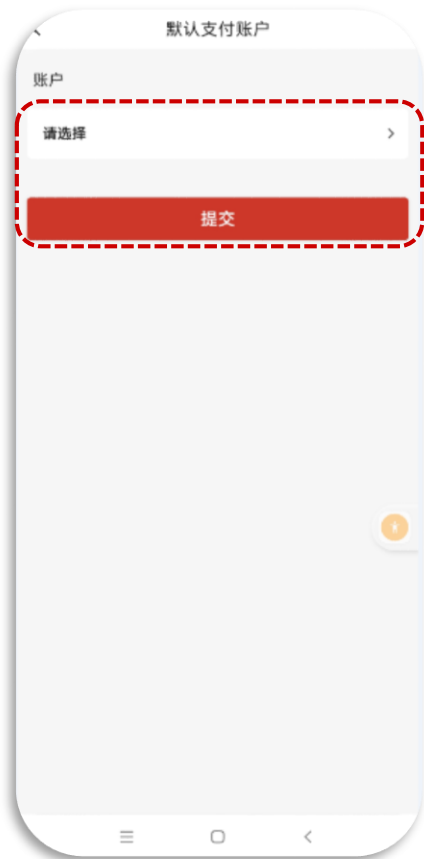
5 显示为红圈已勾选内容，点击**同意**

如何在手机银行进行银联二维码支付？

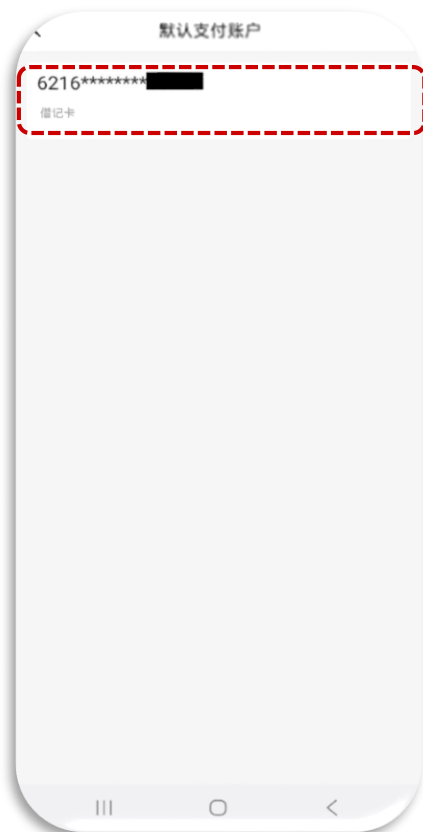
设置默认支付账户



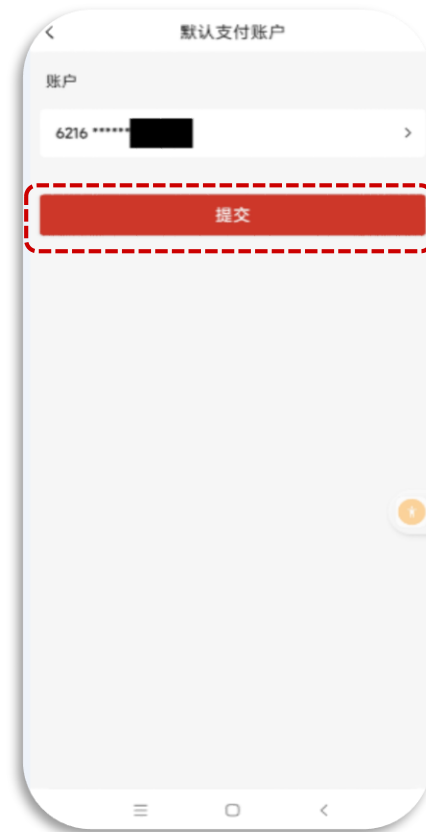
⑥ 设置支付密码，
点击**提交**



⑦ 点击箭头选择默
认支付账户，然后
点击**提交**



⑧ **选择默认交易卡**，
选择后自动返回上一頁



⑨ **按提交**



⑩ **成功设置
默认支付账户，
按确认**

如何在手机银行进行银联二维码支付？

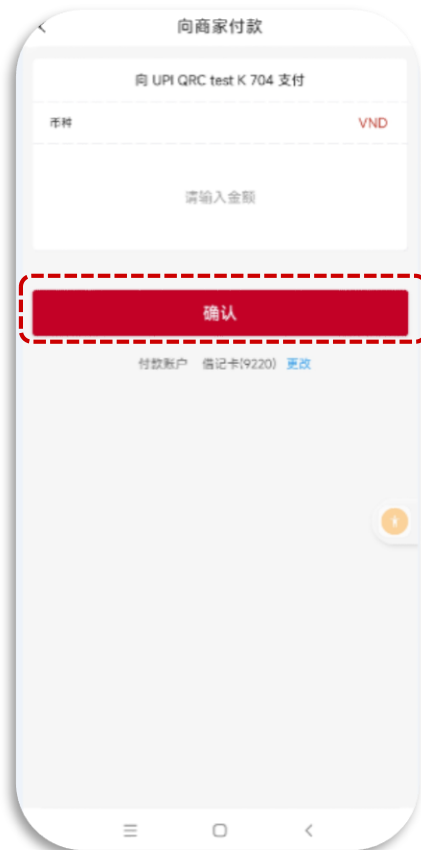
方法一：扫描支付



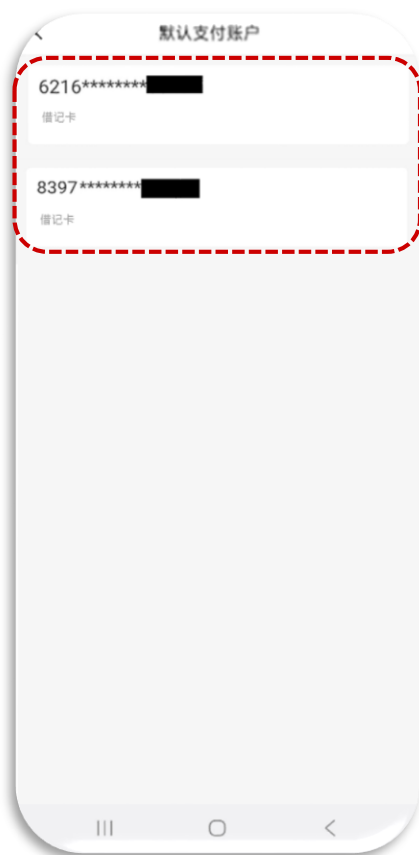
① 点击**扫一扫**



② **扫描商户二维码**



③ 输入**支付金额**
(*)可按「更改」修改支付账户



④ 选择**默认交易卡**，
选择后自动返回上一
页



⑤ **按确认**

如何在手机银行进行银联二维码支付？

方法一：扫描支付

⑥ 输入**支付密码**进行验证



⑦ 验证成功后成功支付



如何在手机银行进行银联二维码支付？

方法二：生成付款码支付

默认显示银联国际二维码，
可手工选择中国内地二维码

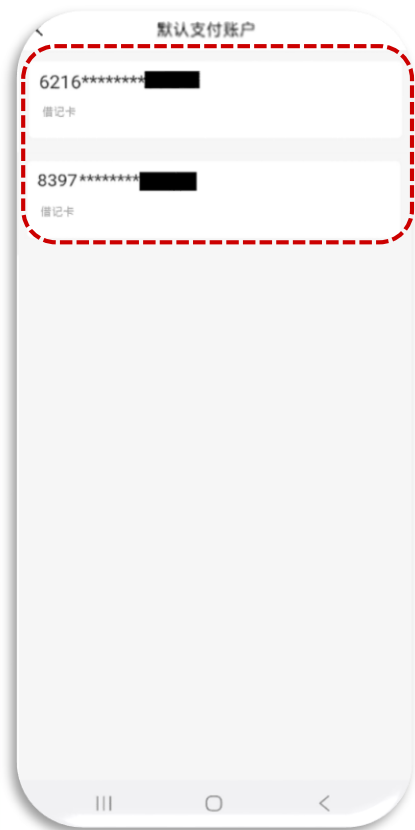


① 点击**扫一扫**



② 选择**付款**

显示默认支付卡，如有需要，
可按**更改**修改支付账户



③ 选择**支付卡**
选择后自动返回上一页



④ 向商户显示付款
码以进行扫描支付



⑤ 输入**支付密码**
进行验证









⑥ 验证成功后
成功支付

账户安全

如何保护账户安全？

22. 如何保护账户安全？

为了保障您的账户与资金安全，请务必注意以下事项：

-  **不要向他人透露任何敏感信息**，包括：登录密码及交易密码
 -  **不要将手机银行账户、eToken或验证码提供给他人使用**
 -  **不要将银行卡借给他人使用或保管**
 -  **谨防诈骗信息**，切勿点击陌生链接或下载不明来源的应用程序
 -  **定期修改密码**，并避免使用过于简单的密码
-  如发现异常交易或信息泄露风险，请立即联系银行客服或前往柜台处理。

常见问题

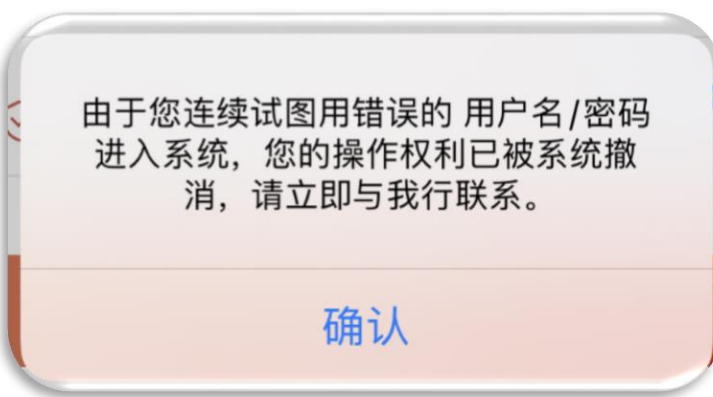
1. 我登录手机银行一直显示“用户名或密码无效”要怎么办？
2. 我登录手机银行一直显示“由于您连续试图用错误的用户名/密码进入系统，您的操作权利已被系统撤销，请立即与我行联系”要怎么办？
3. 登录手机银行成功后显示“用户安全工具不能执行此服务：OB112”要怎么办
4. 转账收费如何？
5. 在ATM机取现的费用是多少？
6. 在银行柜台取现的费用是多少？
7. 手机银行转账的限额是多少？
8. 境外汇款什么时候到账？
9. 我的动态口令遗失，如何补办？
10. 我的动态口令没电，如何更换？
11. 我的动态口令过期，如何更换？
12. 我的证件过期，如何变更？
13. 我更换了手机号码，如何在银行变更？

我登录手机银行一直显示“用户名或密码无效”要怎么办？



- 请您再次检查手机银行的用户名及密码，密码由8-20位长度的数字、英文字母和标点符号组成，区分大小写，确保键盘已切换至英文输入模法。
- 请注意不要连续输入错误超过5次，以避免手机银行被锁定。如忘记用户名或密码，可在手机银行上进行找回用户名及密码。

我登录手机银行一直显示“由于您连续试图用错误的用户名/密码进入系统，您的操作权利已被系统撤销，请立即与我行联系”要怎么办？



由于您连续输入错误的用户名和/或密码，您的手机银行已被锁定，请在[此](#)处击下载表格，按指引填写后，携带相关证件前往银行柜台办理：

- 外籍客户：护照、签证（如有）
- 越籍客户：公民身份证

您可联系我行服务热线(8428) 38278692或发送邮件至personal.vn@vn.bank-of-china.com,

我们将为您提供相关支持与咨询服务！

我登录手机银行成功后显示“用户安全工具不能执行此服务：OB112”要怎么办？

用户安全工具不能执行此服务：
OB112

确认

请您联系我行服务热线**(8428) 38278692**或发送邮件至
personal.vn@vn.bank-of-china.com，我们将为您提供相关支持与咨询服务！

👉 转账收费如何？

👉 在ATM机取现的费用是多少？

👉 在银行柜台取现的费用是多少？

👉 手机银行转账的限额是多少？

渠道	汇款类型	(VND或相当价值)	
		单笔	单日累计
网上银行	本行同名转账	2,500,000,000	2,500,000,000
	本行他人账户转账	10,000,000	10,000,000
	境内跨行转账	10,000,000	10,000,000
	国际汇款	0	0
手机银行	本行同名转账	2,500,000,000	2,500,000,000
	本行他人账户转账	300,000,000	300,000,000
	境内跨行转账	500,000,000	1,180,000,000
	国际汇款	200,000,000	1,000,000,000

境外汇款什么时候到账？

收款账户的入账时间将**取决于收款银行的工作时间**、相关规定及交易处理速度。此外，不同国家之间的时区差异及外汇管理规定的差异，也可能对收款账户的入账时间产生影响。

一般情况下，境外汇款需要**3-5个工作日**到账，同行转账通常需要**1-2个工作日**到账。

若您遇到以下问题，请点击下载表格，按指引填写后，携带相关证件前往银行柜台办理：

- 外籍客户：护照、签证（如有）
- 越籍客户：公民身份证



我的动态口令遗失，如何补办？



我的动态口令没电，如何更换？



我的证件过期，如何变更？



我更换了手机号码，如何在银行变更？

您可联系我行服务热线**(8428) 38278692**或发送邮件至**personal.vn@vn.bank-of-china.com**,

我们将为您提供相关支持与咨询服务！



联系我们

随时联系我们，为您提供更安心的金融服务

24小時服务热线



(8428) 38278692

电子邮件



personal.vn@vn.bank-of-china.com

官方网站



www.bankofchina.com.vn

SWIFT



BKCHVNVX

微信公众号



BOCHCMCVN

营业时间



星期一至星期五

* 上午：08:30 – 12:00

* 下午：13:30 – 16:30