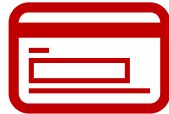




Personal Banking FAQ





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



借记卡 26

- 如何激活借记卡? 27
- 如何关联借记卡与手机银行? 28
- 卡片丢失了怎么挂失? 29
- 如何重置借记卡密码? 30
- 什么是银联二维码支付? 31
- 银联二维码支付与刷卡支付有何区别? 31
- 如何在手机银行进行银联二维码支付? 32-36



银行账户 37

- 如何在手机银行查阅电子账单? 38



账户安全 39

- 如何保护账户安全? 40



常见问题

41

- 我登录手机银行一直显示“用户名或密码无效”要怎么办? 42
- 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? 42
- 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 43
- 转账收费如何? 44
- 在ATM机取现的费用是多少? 44
- 在银行柜台取现的费用是多少? 44
- 手机银行转账的限额是多少? 44
- 境外汇款什么时候到账? 44
- 我的动态口令遗失,如何补办? 45
- 我的动态口令没电,如何更换? 45
- 我的动态口令过期,如何更换? 45
- 我的证件过期,如何变更? 45
- 我更换了手机号码,如何在银行变更? 45

联系我们

46

APP下载登录

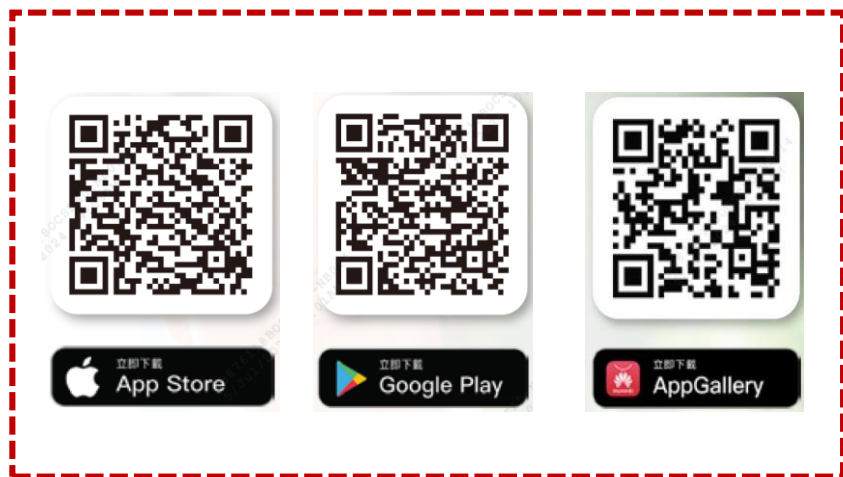
1. 如何下载手机银行APP?
2. 如何首次登录手机银行？

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！



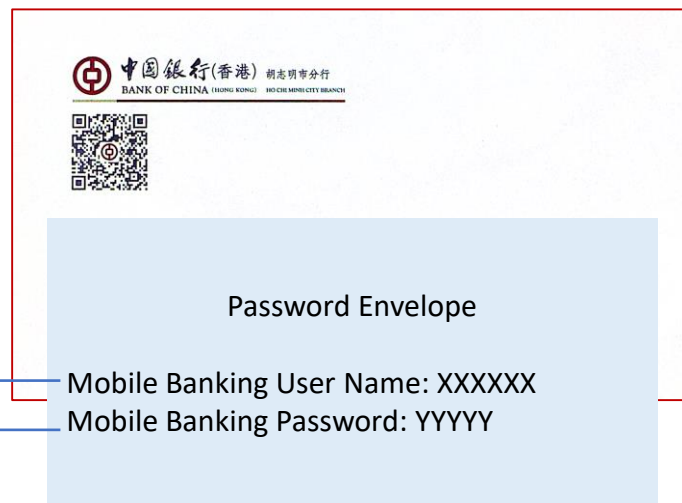
如何首次登录手机银行？



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。

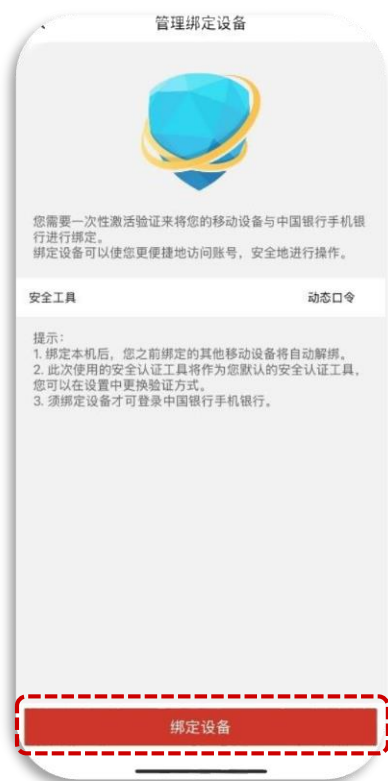


③ 修改**用户名**及**密码**，
然后点击**提交**

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**

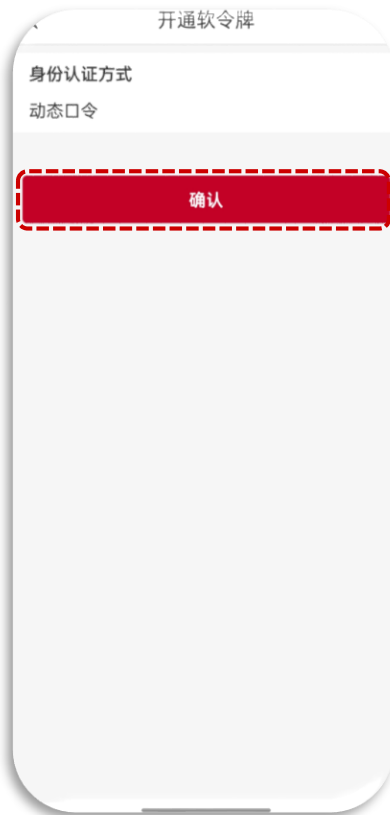


③ 输入口令**6 位数密码**，
然后按**确认**



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**

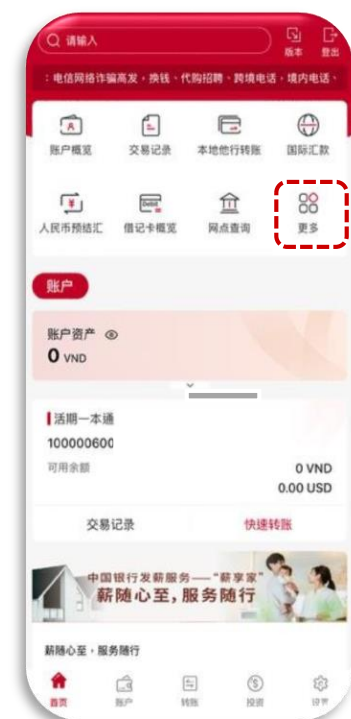
⑤ 设置6位数软令牌密码, 勾选**设置为默认安全工具**, 然后按 **确认**

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？

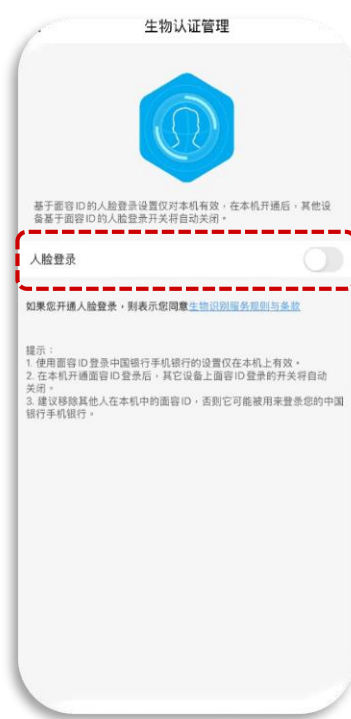
如何登记人脸登录?



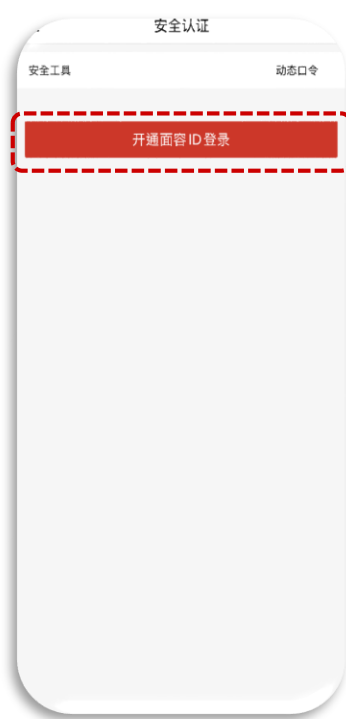
1 首页点击**更多**



2 点击
生物认证管理



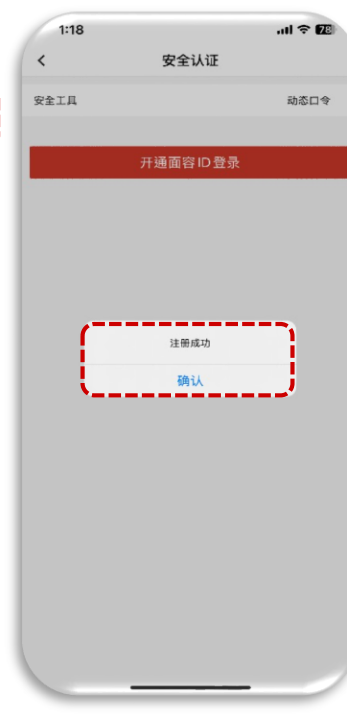
3 点击**人脸登 录**



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？



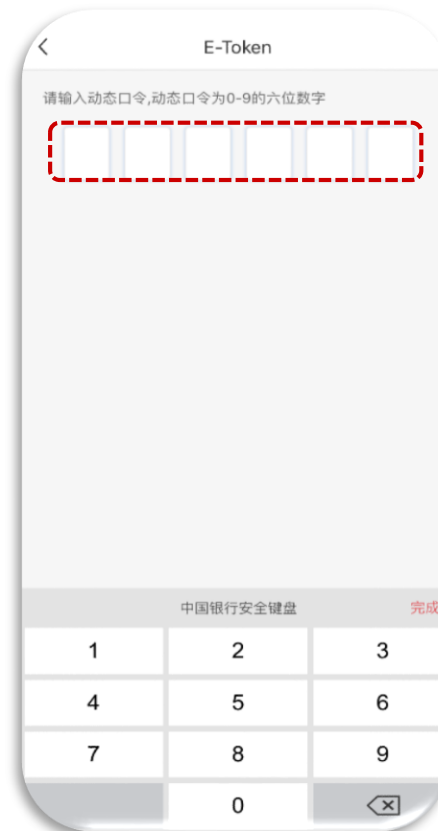
1 点击
忘记用户名或密码



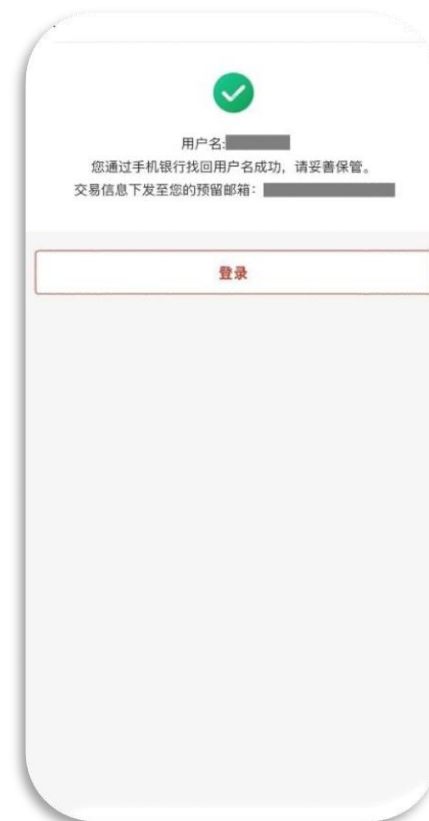
2 点击
找回用户名



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，输入新密码



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？

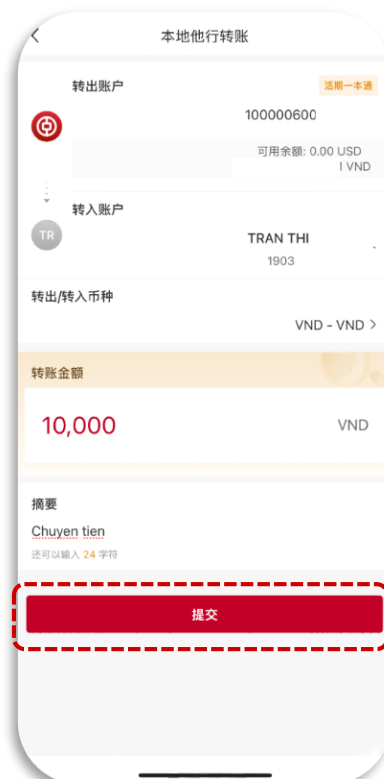
如何在手机银行进行越南境内越南盾汇款？



❶ 点击**转账**



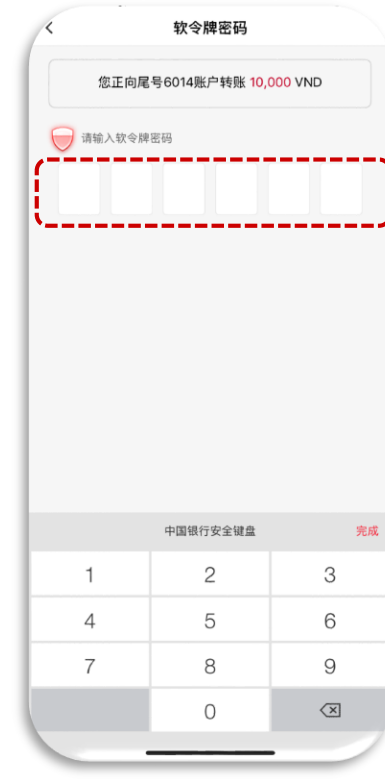
❷ 点击**行内转账/本地他行转账/本地他行速汇**



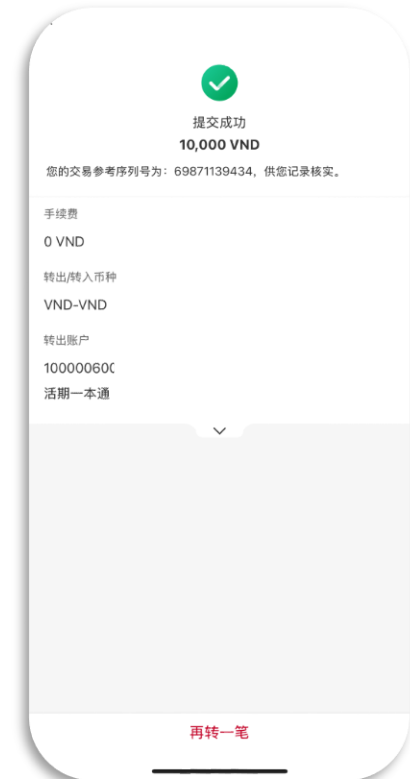
❸ 依序填写转账详情，然后按**提交**



❹ 进入确认信息页面，核对资料正确后，按**确认**



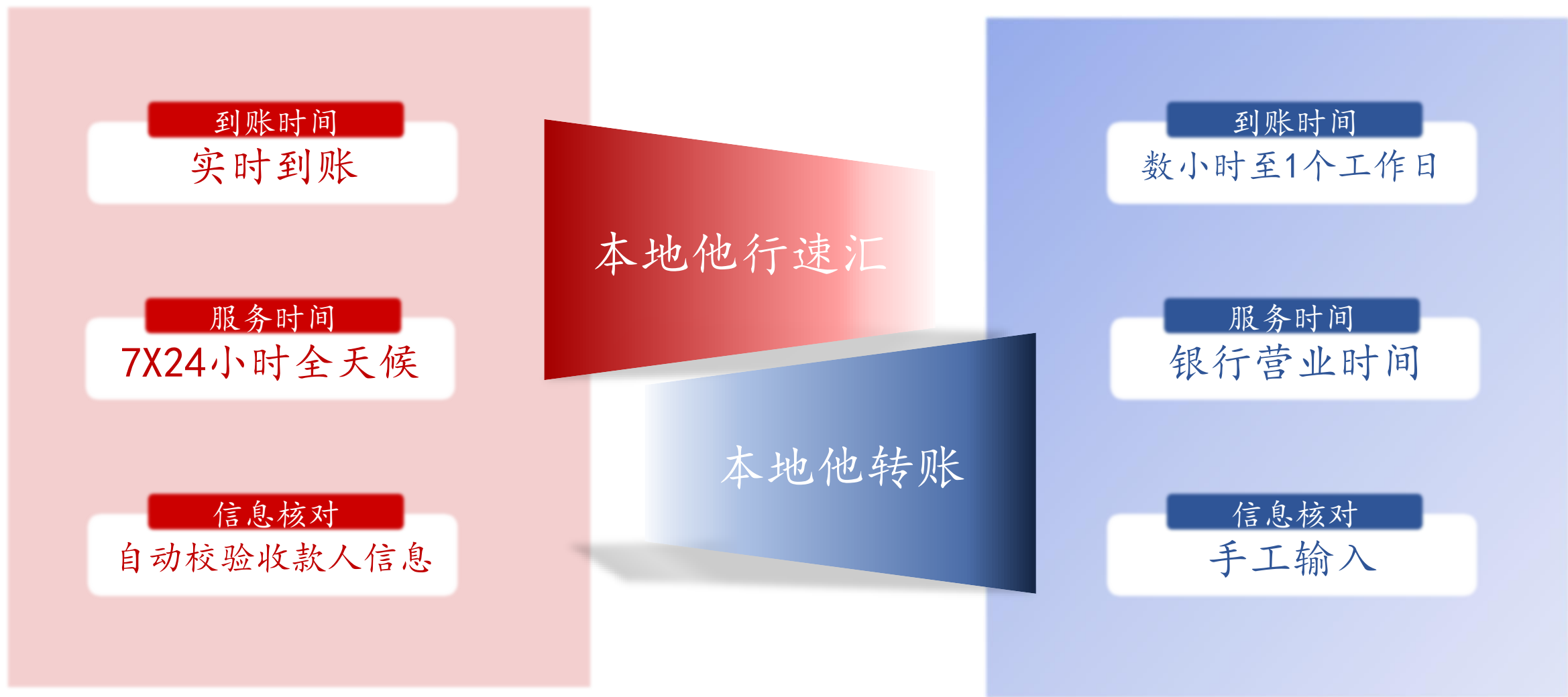
❺ 输入动态口令或软令牌6位数密码，然后按**确认**



❻ 转账成功，会发短信/电邮通知客户

(*) 注: 若单笔交易金额从VND 10,000,000以上或单日累计转账交易金额达到VND20,000,000 (含) 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**



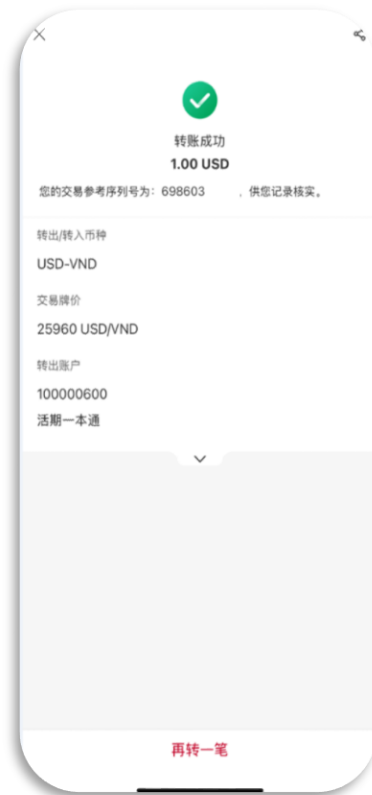
③ 依序填写转账详情，
然后按**提交**



④ 进入确认信息页面，
核对资料正确后，
按**确认**

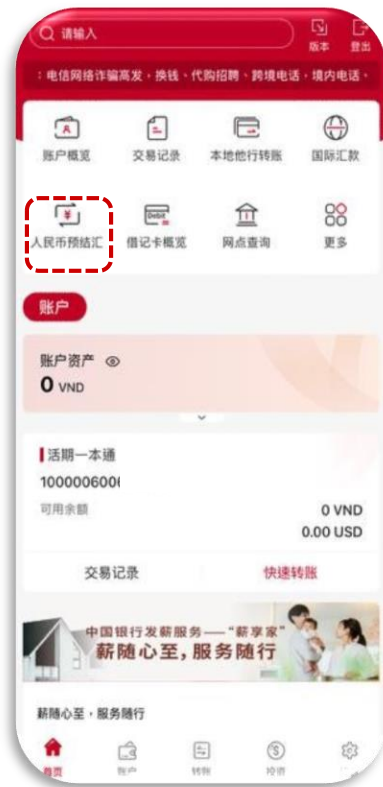


⑤ 输入动态口令或
软令牌**6位数密码**，
然后按**确认**



⑥ 转账成功，会发
短信/电邮通知客户

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

如何在手机银行进行人民币预结汇？



5 核对资料正确
后，按**确认**



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

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

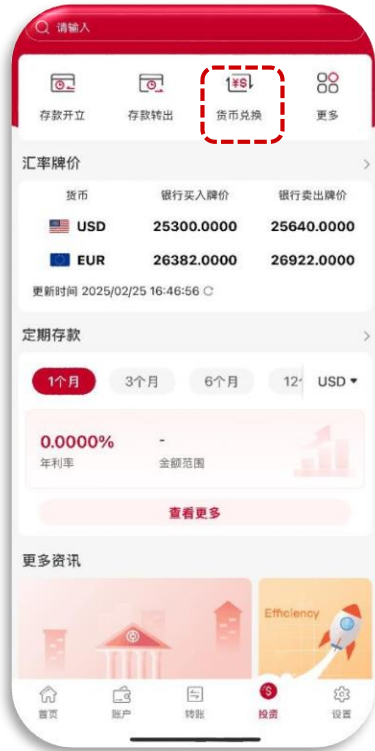
货币兑换

如何在手机银行办理美金换越南盾业务？

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**

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。

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

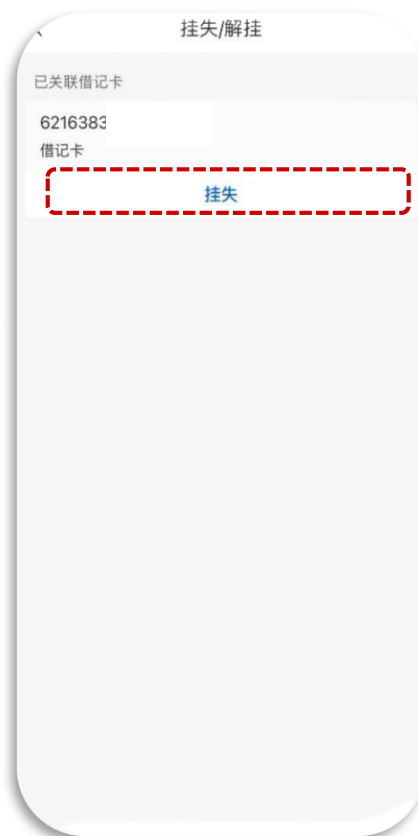
卡片丢失了怎么挂失？



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**

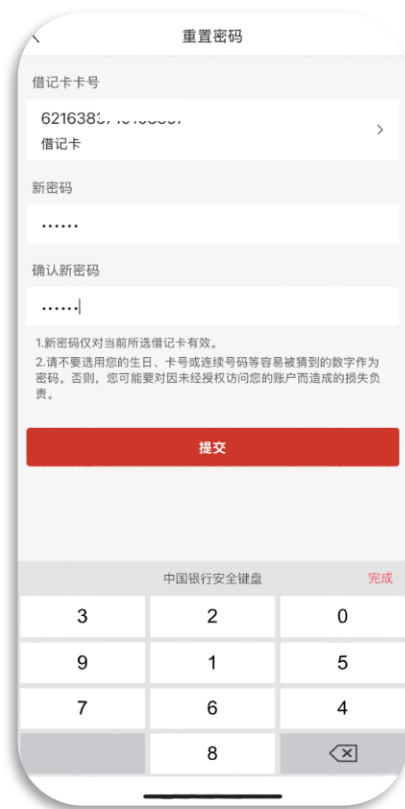
如何重置借记卡密码？



① 点击**更多**



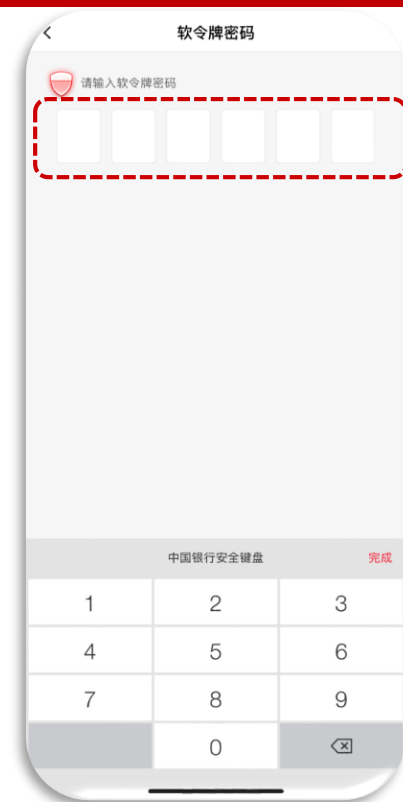
② 点击**借记卡**, 再点击**重置密码**



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



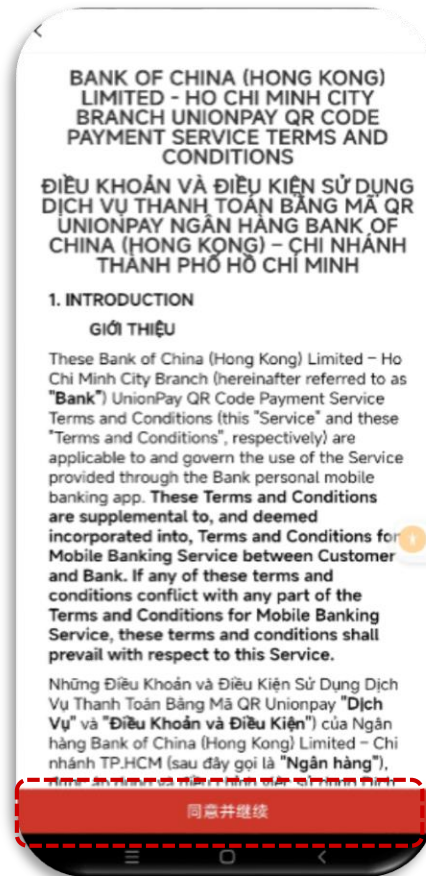
1 点击**扫一扫**



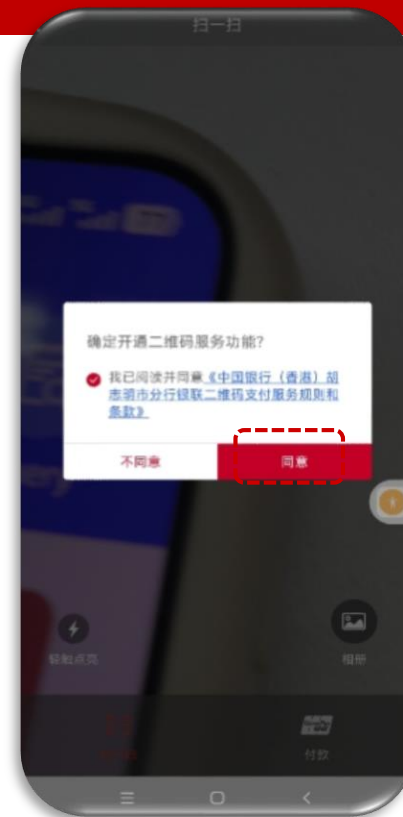
2 扫描商户二维码



3 点击条款及细则连结



4 阅读并点击
同意及继续



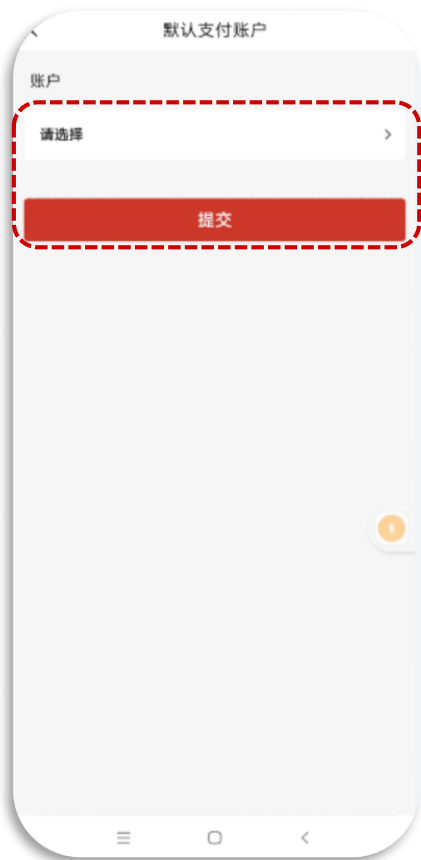
5 显示为红圈已勾选内容，点击**同意**

如何在手机银行进行银联二维码支付?

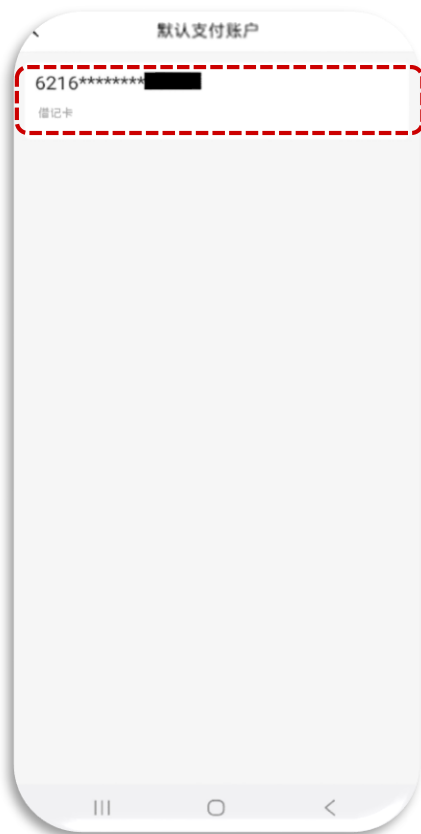
设置默认支付账户



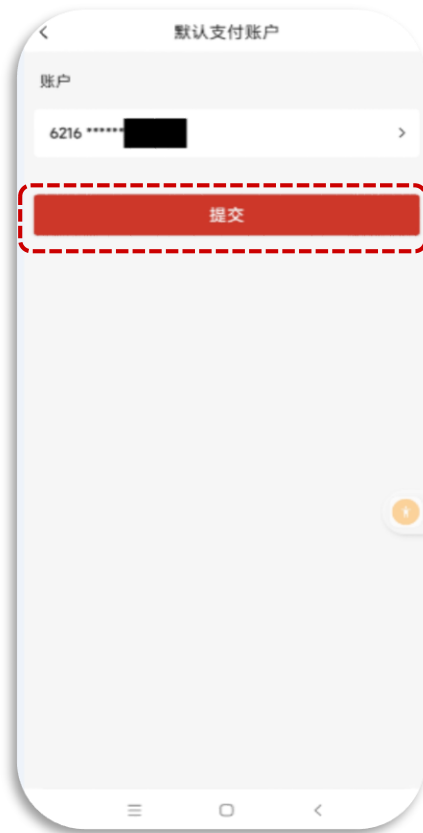
⑥ 设置支付密码，
点击**提交**



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页



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？

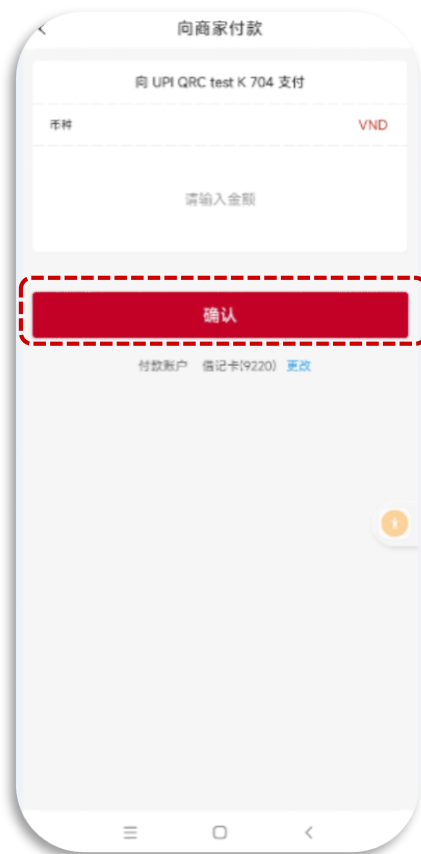
方法一：扫描支付



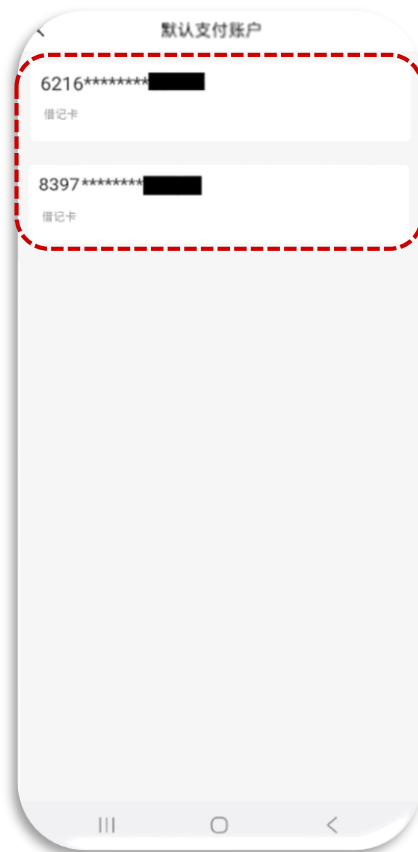
① 点击**扫一扫**



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



② 选择**付款**



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



① 点击**扫一扫**

显示默认支付卡，如有需要，
可按**更改**修改支付账户

银行账户

如何在手机银行查阅电子账单？

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

账户安全

如何保护账户安全？

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

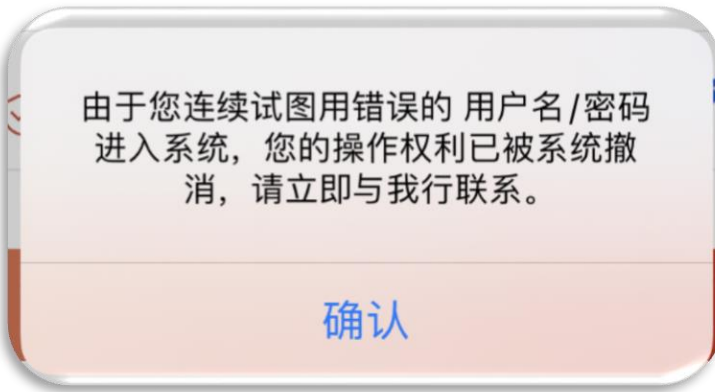
1. 我登录手机银行一直显示“用户名或密码无效”要怎么办？
2. 我登录手机银行一直显示“由于您连续试图用错误的用户名/密码进入系统，您的操作权利已被系统撤销，请立即与我行联系”要怎么办？
3. 登录手机银行成功后显示“用户安全工具不能执行此服务：OB112”要怎么办
4. 转账收费如何？
5. 在ATM机取现的费用是多少？
6. 在银行柜台取现的费用是多少？
7. 手机银行转账的限额是多少？
8. 境外汇款什么时候到账？
9. 我的动态口令遗失，如何补办？
10. 我的动态口令没电，如何更换？
11. 我的动态口令过期，如何更换？
12. 我的证件过期，如何变更？
13. 我更换了手机号码，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



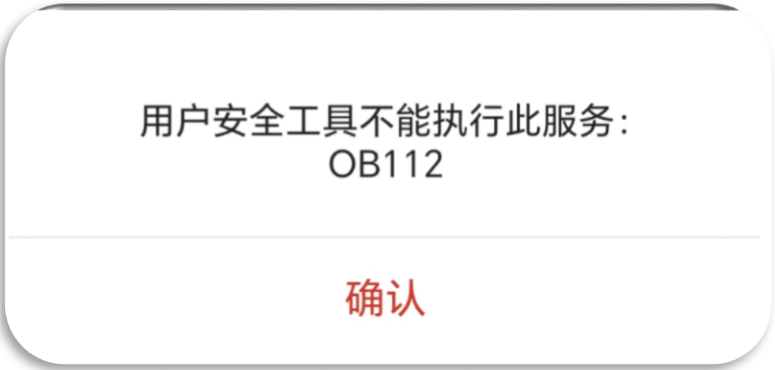
由于您连续输入错误的用户名和/或密码，您的手机银行已被锁定，请在[此](#)处击下载表格，按指引填写后，携带相关证件前往银行柜台办理：

- 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？



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？



我的动态口令过期，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