

手机银行最常见的问题

Mobile Banking FAQs

关于安全问题

我如何确定我将下载的 BDO 手机银行应用程序是官方版本？

若要确保您正在下载的应用程序是合法的，请确认检查应用程序缩略图下显示的名称是否为 BDO Unibank, Inc. 这将确保您将下载的应用程序是 BDO Unibank 公司开发的。任何其他名称都是未经授权版本。

BDO 手机银行应用程序有什么安全功能？

与 BDO 网上银行目前采用的严格安全标准类似，该银行对手机银行应用程序采用严格的安全要求，如下所示：

1. 系统具有双重身份验证（设备注册和一次性密码）。
2. 手机银行应用程序需要设备注册。
3. 手机银行应用程序系统符合 PCI-DSS*标准。
4. 手机银行应用程序系统是威瑞信认证。
5. 系统解决了最危险的网上应用程序安全漏洞的 10 个 OWASP** 列表。
6. 系统不允许将敏感账户信息存储在手机上，如账号、卡号、密码等。

*PCI-DSS - 支付卡行业数据安全标准

**OWASP - 开放 Web 应用程序安全项目

如果我忘记了用户 ID 和密码，该怎么办？

如果您忘记用户 ID 或密码，BDO 手机银行应用程序具有 URL 链接。点击该链接时会转向到 <https://online.bdo.com.ph> 让您更新用户 ID 或密码重置。该步骤适用于尚未锁定的 BDO 网上银行用户 ID。对于忘记用户 ID 和密码，您需要联系客户服务。请在致电客户服务部之前准备好您的账号或信用卡号。对于已锁定的账户，客户需要致电 BDO 客户服务中心请求密码重置。并且客户将必须经过积极的识别过程。

BDO 热线中文服务联系方式，请前往我们官网的‘联系我们 Contact Us’
(www.bdo.com.ph/cn/contact-us)

我能否使用 BDO 手机银行应用程序更新我的电话号码和电子邮件地址？

不可以，电话号码和电子邮件地址的更新可以通过个人网上银行完成。该程序需要 ATM 激活。如果您不在国内，请联系我们的客户服务寻求帮助。

我能否使用 BDO 手机银行应用程序更新我家地址？

完成有关地址更新只能透过以下渠道：客户服务专线或亲自前往您的开户行。

如果我的移动设备丢失或被盗怎么办？

请前往 <https://online.bdo.com.ph> 将您的旧密码立即更改为新密码。但是，登录到您的 BDO 网上银行账户需要一个 OTP，该 OTP 将发送到您注册的手机号码。如果丢失的设备恰好是存储您指定手机号码的智能手机，建议您选择回答您的挑战问题。

如果您也忘记了挑战问题的答案，请转到网上银行登录页上的"更新链接"按钮，并更新您的手机号码或您的挑战问题。通过提供系统生成的 OTP 或新指定的挑战问题的答案，继续登录。

登录后，您需要执行以下附加步骤：

1. 前往"注册服务"。
2. 选择 IMEI。
3. 选择查看/删除 IMEI。
4. 选择要删除的设备。
5. 点击"删除"按钮。
6. 提供"挑战问题"的答案。
7. 一旦网上银行系统验证了答案，将生成一个参考编号，并将电子邮件通知发送到您注册的电子邮件地址。屏幕还将显示确认页，请完成确认执行的操作。

如果我获得新的手机或平板电脑，如何安装和激活应用程序？

您的用户 ID 必须按照您之前设备完成过的相同的过程再次注册。您还可以选择从旧的智能手机或平板电脑卸载 BDO 手机银行应用程序。

为什么我注册设备后没有收到 OTP（一次性密码）？

成功激活设备后不需要 OTP（一次性密码）。

为什么每当我登录时，它都会一直问我 **OTP**（一次性密码）？

您使用的设备可能已经被其他用户激活。