









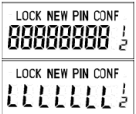



## 如何解決安全裝置的問題？

您知道您可使用您的流動裝置，而無需使用安全裝置嗎？已啟用滙豐財資網流動驗證功能的使用者可使用其流動裝置登入及使用滙豐財資網服務，而無需使用安全裝置。要了解如何啟用及使用此功能，請參閱我們的[滙豐財資網流動應用程式頁面](#)上的流動驗證部分。

透過下表的資料和示例解決您在使用新的安全裝置時可能遇到的問題。

訊息 訊息	徵兆	可能的原因	需採取的行動
	裝置螢幕上出現「bAtt 2」訊息，接著出現「bAtt1」和「bAtt0」訊息	這是電池電量低的訊息。低電量計算器從 2 開始，表示電池續航力約為 2 個月。在此訊息首次出現後，每次開啟裝置時bAtt訊息都將顯示兩秒。2 秒後，裝置將恢復正常運作。	要求您的系統管理員向您分配一個新的安全裝置。您現有的安全裝置必須先停用才可獲分配新裝置。  <b>備註：</b> 請以不損害環境的方式棄置停用的裝置。
			
			
	裝置螢幕上出現「按鈕」訊息	這表示某個按鈕被（意外地）長按著一段時間（約 7 - 9 秒）。這會導致裝置關上以延長電池續航力。	請確保沒有意外按住按鈕。
	輸入新的 PIN 碼時，裝置螢幕上會短暫顯示「not SAFE」的訊息，然後恢復顯示新 PIN 碼訊息。	您選擇的新 PIN 碼不安全或安全強度低。	重新輸入一個新 PIN 碼，並確保您選擇的 PIN 碼不包含重複或連續的數字（例如 11111 或 123456）。 <b>備註：</b> 新 PIN 碼的長度應為四至八位數字
	裝置螢幕上出現「PIN FAIL」訊息（例如「PIN FAIL 1」、「PIN FAIL 2」、「PIN FAIL 3」）	1.您輸入的 PIN 碼無效。	1.短按綠色圓圈按鈕，當出現提示時，再次輸入正確的 PIN 碼。
		2.遺失或忘記 PIN 碼。	2.重設您的安全裝置 PIN 碼。要解鎖裝置，請參閱支援中心的「 <a href="#">如何重設我的安全裝置 PIN 碼?</a> 」指南
		3.此安全裝置可能尚未分配給您。	3.請向您的系統管理員查詢，確保其已將您正在使用的裝置分配給您。
	在裝置上輸入解鎖編碼時，螢幕會顯示「LOCK PIN FAIL」訊息。（例如，「LOCK PIN FAIL 1」、「LOCK PIN FAIL 2」）	您輸入的解鎖編碼錯誤	等待裝置關上。短按綠色圓圈按鈕，當出現提示時，再次輸入正確的解鎖編碼。
			

訊息 訊息	徵兆	可能的原因	需採取的行動
	1. 解鎖我的安全裝置時，裝置上顯示「 <b>LOCK PIN FAIL 3</b> 」的訊息，並且不會消失	1. 您已在裝置上錯誤輸入解鎖編碼三次。因此，出於安全考慮，您將不能在一小時內操作該裝置。（亦稱為「 <b>重試解鎖延後時間</b> 」）如果一小時後，您再次輸入錯誤的解鎖編碼，裝置將顯示「 <b>LOCK PIN FAIL 4</b> 」訊息，並且您在其後一小時內將無法操作裝置（您必須等待兩小時後才能再次嘗試輸入解鎖編碼）。如果您繼續輸入不正確的解鎖編碼，此情況將持續達 6 小時。	1. 等候裝置在重試解鎖延後時間過後關上。按住綠色圓圈按鈕以開啟裝置。然後輸入正確的解鎖編碼。  備註： <b>重試解鎖延後時間</b> 因應輸入解鎖編碼的失敗次數而定。
	2. 裝置在顯示 7 位數的密碼之前，會短暫顯示「 <b>LOCK PIN FAIL 3</b> 」訊息。	2. 您已經輸入錯誤 PIN 碼三次，出於安全考慮，您的裝置已被鎖定	2. 解鎖您的裝置並重設安全裝置 PIN 碼。要解鎖裝置，請參閱支援中心的「 <b>如何重設我的安全裝置 PIN 碼？</b> 」指南。
	第二次輸入新的 PIN 碼以作確認時，我的安全裝置顯示「 <b>FAIL PIN</b> 」訊息	您輸入的 PIN 碼與先前輸入的 PIN 碼不符。	請確保您輸入的 PIN 碼與先前的輸入相符。
	裝置螢幕上先後出現多則不連貫的訊息（請參見左側的部分訊息示例）	該裝置已無法正常運作。	1. 請您的系統管理員停用該裝置，並發放一個新的裝置。 2. 請您的系統管理員聯絡您當地的滙豐財資網支援服務台，為此問題留存紀錄。
	裝置螢幕上顯示字元不完整的訊息	該裝置螢幕已無法正常運作。	1. 請您的系統管理員停用該裝置，並發放一個新的裝置。 2. 請您的系統管理員聯絡您當地的滙豐財資網支援服務台，為此問題留存紀錄。
<p><b>發生錯誤。</b>您輸入的資料與我們的紀錄不符。如多次嘗試登入失敗，我們或會暫停您使用服務。 (LOG_0010)</p>	滙豐財資網無法確認您輸入的保安編碼。	1. 此安全裝置可能尚未分配給您。	1. 請向您的系統管理員查詢，確保其已將您正在使用的裝置分配給您。
		2. 保安編碼已逾時。所生成的每個編碼僅於數秒內生效。	2. 關上並開啟安全裝置，然後生成新的編碼。立即將此編碼輸入螢幕上的欄位。
		3. 安全裝置需要重新同步	3. 系統管理員必須重新同步該裝置。
不適用	使用者的安全裝置已遺失或無法查明	使用者已遺失或未歸還其安全裝置。	停用安全裝置，如有需要，為使用者設置一個新的安全裝置。

## 免責聲明

本使用者指南由英國滙豐銀行有限公司（下稱「滙豐」）製備，由滙豐或滙豐集團的另一成員發行，前述集團包含滙豐控股有限公司及其附屬公司（下稱「滙豐集團」）。使用者指南旨在供相關滙豐集團成員（發行者）使用，以向指南接收方提供滙豐集團產品和服務的使用相關指引。這並不構成金融或其他服務的要約，亦不構成會計、投資、法律或稅務建議，同時不構成關於滙豐集團的產品或服務是否適合接收方預期商業目的或活動的建議。接收方不應依賴使用者指南的內容，應務必就此方面自行取得建議。本使用者指南應連同針對其中相關產品和服務而提供予接收方的所有其他相關條款、指引及資訊一併閱讀。滙豐集團不保證使用者指南或其中包含的任何資訊乃完整或準確，包括任何於使用者指南重製的第三方來源資料。任何資訊或意見皆於使用者指南發佈之日提供，如有更改，恕不另行通知。本使用者指南僅供相關滙豐集團成員（發行者）提供此指南的接收方使用。未事先取得滙豐或其他相關滙豐集團成員（發行者）的書面同意，不得影印、重製、分發或披露完整或部分內容予任何其他組織或人士。在法律允許的最大範圍內，以上成員均無需承擔與使用者指南相關的任何責任。

## 披露

英國滙豐銀行有限公司由審慎監管局授權，並受到金融市場行為監管局和審慎監管局監管。該公司的註冊號碼為 114216。英國滙豐銀行有限公司是根據英格蘭及威爾斯法律註冊成立的公司，公司註冊號碼 14259，其註冊辦公室地址為 8 Canada Square, London E14 5HQ。英國滙豐銀行有限公司的增值稅登記號碼為 GB 365684514。

滙豐（歐洲大陸）是一間上市有限公司（匿名合夥股份公司），註冊辦公室的地址為 38 avenue Kleber 75116 Paris，巴黎工商註冊處的註冊號碼為 775 670 284。滙豐（歐洲大陸）獲法國審慎管理局 (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, ACPR) 授權為信用機構和投資服務供應商，作為單一監管機制的一部分，受法國金融管理局 (Autorité des Marchés Financiers) 及歐洲央行所監督的法國審慎管理局監管。

版權所有：英國滙豐銀行有限公司 2025。保留一切權利。