# 登录帮助

#### 您是否已注册了 RBC WM 亚洲网上理财服务?

如果您未曾注册,这可能是你无法登入的原因。请联系您的客户关系经理,以申请使 用网上理财服务。

#### 您输入的用户名称或密码是否正确?

请检查所输入的信息并重试一次。

#### 您的初始密码是否已过期?

初始密码的有效期为 45 天。如果您的初始密码已过期,请联系您的客户关系经理以领取新密码。

## 您是否收不到 SMS 短讯一次性密码 (SMS OTP)?

请联系您的客户关系经理·并查询您在本行系统中所注册用于接收 SMS 短讯一次性 密码的手机号码。

## 您是否忘记了您的用户名称或密码?

别担心,我们都遇到过这种情况!要恢复您的用户名称,请联系您的客户关系经理以协助您。

如果您遗忘了密码,只需从 RBC WM 亚洲网上理财的登入页面,点击"忘记密码" 即可。您需要提供您的用户名称,并成功回答显示的机密问题。系统之后将会指示您 制定新的密码。

## 您是否忘记了机密问题的答案?

请联系您的客户关系经理以领取新密码。

#### 您是否下载了正确的 RBC Wealth 应用程序?

如果您是新加坡分行的客户,请下载 RBC Wealth SGB。 如果您是香港分行的客户,请下载 RBC Wealth HKB。

## 使用 RBC Secure (2FA) 时需要帮助

- 1. 首次设定您的 RBC Secure
- 2. 更改 2FA Pin 密码
- 3. 启用生物识别
- 4. 停用生物识别
- 5. 把您现在装置中的 RBC Secure 转移到一个新装置
- 6. 如您在使用 RBC Secure 时遇到以下问题,请联系您的客户关系经理
- 1. 首次设定您的 RBC Secure
  - 启动 RBC Wealth 应用程序
  - 如您是首次使用 RBC Wealth,请按「马上开始」及「获取短讯一次性 密码」
  - 输入您的用户名称、密码及短讯一次性密码
  - 按下「启动 RBC Secure」
  - 设定一个 6 位数字的 2FA Pin 密码,并把该 6 位数字的 2FA Pin 密码
    重复输入多一次
  - 方便日后的登入,可启用生物识别
  - 请授权 RBC 使用人脸身份识别 (只限 iOS 用户)
  - 请授权 RBC 向您发送通知

如您是首次使用 RBC Wealth,您需要更改您的初始密码,并为机密问题设定答案。

2. 更改 2FA Pin 密码

- 启动 RBC Wealth 应用程序并登入
- 进入「设定」>「快速连结」>「安全性」>「更改 Pin 密码」
- 输入您现在的 2FA Pin 密码
- 设定一个新的 6 位数字 2FA Pin 密码,并把该 2FA Pin 密码重复输入 多一次
- 3. 启用生物识别
  - 启动 RBC Wealth 应用程序并登入
  - 进入「设定」>「快速连结」>「安全性」>「启用人脸识别登入/启 用指纹识别登入」
  - 输入您的 6 位数字 2FA Pin 密码
  - 生物识别登入会被启用
- 4. 停用生物识别
  - 启动 RBC Wealth 应用程序并登入
  - 进入「设定」>「安全性」>「启用人脸识别登入」>「停用此选项」
  - 以生物识别确认
  - 生物识别登入会被停用
- 5. 把您现时装置中的 RBC Secure 转移到一个新装置
  - 在旧装置上
    - 启动 RBC Wealth 应用程序并登入
    - 进入「设定」>「快速链接」>「管理装置」
    - 点击「+」按钮,并然后根据提示点击「是」
    - 当您在旧装置上通过验证,将会显示一个二维码
  - 在新装置上
    - 下载 RBC Wealth 应用程序
    - 按「马上开始」及「扫瞄二维码」并允许应用程序权限
    - 使用您的新装置去扫瞄旧装置上的二维码
    - 设定一个 6 位数字 2FA Pin 密码,并把该 2FA Pin 密码重复输入
      一次
    - 方便日后的登入,可启用生物识别
    - 按「登入」以完成转移过程

- 请授权 RBC 使用人脸身份识别(只限 iOS 用户)
- 请授权 RBC 向您发送通知
- 6. 如您在使用 RBC Secure 时遇到以下问题,请联系您的客户关系经理
  - 您遗失了以往用来启用 RBC Secure 的手机,需要在您的新手机上设定 新的 RBC Secure
  - 您的 2FA Pin 密码被锁,因为您已达到登入尝试次数上限
  - 您忘记了您的 2FA Pin 密码
  - 在启动 RBC Secure 过程中出现问题

## 您是否遇到无法显示信息的页面?

请确认您的浏览器可以支持 RBC WM 亚洲网上理财。若您曾将登入页面添加到书 签,则有可能在我们更新了 网址的情况下,该页面已无效。此外,请与您的互联网服 务提供商联系,以检查您的网络连接是否正常运作或确认该网址是否被封锁。如需更 多信息,请参阅我们的技术提示。

#### 技术提示

- 1. RBC WM 亚洲网上理财的浏览器要求
- 2. 支持 RBC Wealth 的版本
- 3. 通过网页首次登入
- 4. 信息安全
- 5. 清除您的缓存
- 1. RBC WM 亚洲网上理财的浏览器要求

以下清单列明了浏览器的最低要求

- 。 Google Chrome 在过去 6 个月发布
- 。 Apple Safari 在过去 6 个月发布
- 。 Windows Edge 在过去 6 个月发布
- 。 手机浏览器 所支持移动装置中的 Chrome 和 Safari 版本

\*网站目前并不兼容在 Apple Safari 上的私人/匿名模式

2. 支持 RBC Wealth 的版本

手机 App 支持的最低版本

RBC Wealth (iOS) iOS 15

RBC Wealth (Android) Android 12

我们的手机应用程序目前支持智能手机,而安卓(Android)平板或 iPad 上的 用户体验尚未优化。我们建议您改用智慧手机,以获得更佳的用户体验。

- 3. 通过网页首次登入
  - 。 输入您从银行收到的用户名称
  - 。 输入您从银行收到的临时密码
  - 。 透过发送到您手机号码的 SMS 短讯一次性密码验证您的身份
  - 。系统将提示您建立永久性密码。系统会要求您输入该密码两次,然后请 按「确定」
  - 。按下「确定」后,系统将提示您设定机密问题。日后如果您需要重置密码,这些问题将用于验证您的身份
  - 。 成功设定机密问题后,您就可以进入您的网上理财账户
  - 。请注意:建立新密码后·您在下次登入时必须使用此新密码。提供给您的临时密码仅供首次登入时使用。
- 4. 信息安全

确保您的信息受到保护的步骤:

- 。 切勿与任何人分享您的网上理财用户名称和密码
- 。 在未从 RBC WM 亚洲网上理财正确地登出并关闭浏览器之前,切勿离 开您的电脑
- 如果您使用的电脑并不属于您自己,在结束您的理财操作后请务必关闭 浏览器

\* 更多有关安全的信息 · 请浏览我们的安全网站 <u>https://www.rbc.com/cyber-</u> <u>security/index.html</u>

- 5. 清除您的缓存
  - 。 在每次登入失败后,请清除您浏览器的缓存,然后再尝试登入