

## 登入协助

- 您是否已注册了 RBC WM 亚洲网上理财服务？
- 您输入的用户 ID 或密码是否正确？
- 您的初始密码是否已过期？
- 您是否收不到一次性密码（OTP）？
- 您是否在使用移动装置？
- 您是否忘记了您的用户 ID 或密码？
- 您遇到的问题是关于 RBC Wealth？
- 您是否遇到无法显示信息的页面？
- 安全提示

### 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 ID 或密码是否正确？

请再次检查并重试。

### 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。

### 您是否收不到一次性密码（OTP）？

请联系您的客户关系经理，查询在系统中所注册的手机号码以接收一次性密码。

### 您是否在使用移动装置？

使用移动装置登入可能会比较麻烦，例如经常会很难看到您在用户 ID 和密码框中输入了甚么。建议您从个人电脑或手提电脑登入，您可以更清晰地看到输入内容。

### 您是否忘记了您的用户 ID 或密码？

别担心，大家都试过！要重新获取您的用户 ID，请联系您的客户关系经理以提供协助。

如果您忘记了密码，只需从 RBC WM 亚洲网上理财的登入页面，选择**忘记密码**即可。您需要提供您的用户 ID，并成功回答所有机密问题。然后系统将指示您建立新密码。

### 您遇到的问题是关于 RBC Wealth？

您是否下载了正确的 RBC Wealth？

如果您是新加坡分行的客户，请下载 RBC Wealth SG。

如果您是香港分行的客户，请下载 RBC Wealth HK。

### 您是否遇到无法显示信息的页面？

请确认您的浏览器支持 RBC WM 亚洲网上理财。若您曾将登入页面添加到书签，则在我们更改了网站 URL 的情况下，该页面可能已经过期。此外，请与您的互联网供应商联系，以检查您的互联网连接是否正常运作或网站是否被封锁。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) 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 s
- 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 13
RBC Wealth (Android)	Android 10

#### 3) 首次登入

- 输入您从银行收到的用户 ID
- 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。您会被要求输入该密码两次，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 ID 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，请务必结束您的理财操作并关闭浏览器
- 更多有关安全的信息，请浏览我们的安全网站：<http://www.rbc.com/security/index.html>

#### 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

### 安全提示

- 1) 密码长度应至少为 8 个字符，并必须包括：
  - a. 一个大写字母
  - b. 一个小写字母
  - c. 一个数目字
  - d. 一个特殊字符；例如：\$ @ # ( ) ! % \*
- 2) 设定一个难以猜测且与其他服务不同的密码。登入密码应定期更改，并不应储存在显眼的地方
- 3) 请定期或在怀疑密码已被泄露时更改密码
- 4) 如果您怀疑您的密码或用户 ID 已被泄露，请立即通知银行
- 5) 请使用您信任的移动装置或电脑
- 6) 请务必销毁银行在您更改密码后所寄给您的的初始密码信
- 7) 切勿向任何人透露您的密码或用户 ID，并始终对其保密
- 8) 不要把密码写下
- 9) 当您登入 RBC WM 亚洲网上理财时请检视，您可以看到一个看起来像锁或钥匙的安全图标，该图标在需要身份验证和加密时会出现
- 10) 如果您遗失了手机或更改了手机号码（用于接收 SMS 短讯 OTP），或发现有任何未经授权的交易，请立即通知银行
- 11) 经常检视银行发给您的短讯和其他讯息，如果发现任何可疑情况，请立即通知银行
- 12) 请务必在您的电脑和移动装置中，安装或更新操作系统、防毒、反间谍软件和防火墙软件，并使用最新补丁或最新版本

- 13) 完成网上理财操作后，请务必登出并清除缓存
- 14) 切勿使用公共或网吧的电脑执行您的网上理财
- 15) 应透过直接输入银行网址或网上理财手机应用程序（App）进行网上理财。切勿透过电邮、短讯或任何网站中附上的超链接或附件，进入您的银行网站或提供您的个人信息（包括密码）
- 16) 切勿点击 SMS 短讯或电邮中提供的连结
- 17) 不使用时停用任何无线网络功能（如 Wi-Fi、蓝牙、NFC）。使用 Wi-Fi 时选择加密网络，并删除任何不必要的 Wi-Fi 连接设定
- 18) 切勿安装来源不明的软件或执行来源不明的程序/电邮附件
- 19) 仅从权威来源下载和安装手机应用程序，如 Google Play Store 或 Apple App Store
- 20) 切勿理会任何自称来自 RBC 要求您输入密码的电邮。RBC 不会要求客户提供其网上理财密码
- 21) 定期浏览此页面以获取最新的安全建议