

## 登入幫助

### 您是否已註冊了 RBC WM 亞洲網上理財服務？

如果您未曾註冊，這可能是你無法登入的原因。請聯繫您的客戶關係經理，以申請使用網上理財服務。

### 您輸入的用戶名稱或密碼是否正確？

請檢查所輸入的信息並重試一次。

### 您的初始密碼是否已過期？

初始密碼的有效期為 45 天。如果您的初始密碼已過期，請聯繫您的客戶關係經理以領取新密碼。

### 您是否收不到 SMS 短訊一次性密碼 ( SMS OTP ) ？

請聯繫您的客戶關係經理，並查詢您在本行系統中所註冊用於接收 SMS 短訊一次性密碼的手機號碼。

### 您是否忘記了您的用戶名稱或密碼？

別擔心，我們都遇到過這種情況！要恢復您的用戶名稱，請聯繫您的客戶關係經理以協助您。

如果您遺忘了密碼，只需從 RBC WM 亞洲網上理財的登入頁面，點擊「忘記密碼」即可。您需要提供您的用戶名稱，並成功回答顯示的機密問題。系統之後將會指示您制定新的密碼。

## 您是否忘記了機密問題的答案？

請聯繫您的客戶關係經理以領取新密碼。

## 您是否下載了正確的 RBC Wealth 應用程序？

如果您是新加坡分行的客戶，請下載 RBC Wealth SGB。

如果您是香港分行的客戶，請下載 RBC Wealth HKB。

## 使用 RBC Secure ( 2FA ) 時需要幫助

1. 首次設定您的 RBC Secure
2. 更改 2FA Pin 密碼
3. 啟用生物識別
4. 停用生物識別
5. 把您現在裝置中的 RBC Secure 轉移到一個新裝置
6. 如您在使用 RBC Secure 時遇到以下問題，請聯繫您的客戶關係經理

1. 首次設定您的 RBC Secure
  - 啟動 RBC Wealth 應用程序
  - 如您是首次使用 RBC Wealth，請按「馬上開始」及「獲取短訊一次性密碼」
  - 輸入您的用戶名稱、密碼及短訊一次性密碼
  - 按下「啟動 RBC Secure」
  - 設定一個 6 位數字的 2FA Pin 密碼，並把該 6 位數字的 2FA Pin 密碼重覆輸入多一次
  - 方便日後的登入，可啟用生物識別
  - 請授權 RBC 使用人臉身份識別 ( 只限 iOS 用戶 )
  - 請授權 RBC 向您發送通知

如您是首次使用 RBC Wealth，您需要更改您的初始密碼，並為機密問題設定答案。

2. 更改 2FA Pin 密碼

- 啟動 RBC Wealth 應用程式並登入
- 進入「設定」>「快速連結」>「安全性」>「更改 Pin 密碼」
- 輸入您現在的 2FA Pin 密碼
- 設定一個新的 6 位數字 2FA Pin 密碼，並把該 2FA Pin 密碼重覆輸入多一次

### 3. 啟用生物識別

- 啟動 RBC Wealth 應用程式並登入
- 進入「設定」>「快速連結」>「安全性」>「啟用人臉識別登入 / 啟用指紋識別登入」
- 輸入您的 6 位數字 2FA Pin 密碼
- 生物識別登入會被啟用

### 4. 停用生物識別

- 啟動 RBC Wealth 應用程式並登入
- 進入「設定」>「安全性」>「啟用人臉識別登入」>「停用此選項」
- 以生物識別確認
- 生物識別登入會被停用

### 5. 把您現時裝置中的 RBC Secure 轉移到一個新裝置

- 在舊裝置上
  - 啟動 RBC Wealth 應用程式並登入
  - 進入「設定」>「快速連結」>「管理裝置」
  - 點擊「+」按鈕，並然後根據提示點擊「是」
  - 當您在舊裝置上通過驗證，將會顯示一個二維碼
- 在新裝置上
  - 下載 RBC Wealth 應用程式
  - 按「馬上開始」及「掃描二維碼」並允許應用程式權限
  - 使用您的新裝置去掃描舊裝置上的二維碼
  - 設定一個 6 位數字 2FA Pin 密碼，並把該 2FA Pin 密碼重覆輸入一次
  - 方便日後的登入，可啟用生物識別
  - 按「登入」以完成轉移過程

- 請授權 RBC 使用人臉身份識別 ( 只限 iOS 用戶 )
- 請授權 RBC 向您發送通知

6. 如您在使用 RBC Secure 時遇到以下問題，請聯繫您的客戶關係經理

- 您遺失了以往用來啟用 RBC Secure 的手機，需要在您的新手機上設定新的 RBC Secure
- 您的 2FA Pin 密碼被鎖，因為您已達到登入嘗試次數上限
- 您忘記了您的 2FA Pin 密碼
- 在啟動 RBC Secure 過程中出現問題

## 您是否遇到無法顯示信息的頁面？

請確認您的瀏覽器可以支援 RBC WM 亞洲網上理財。若您曾將登入頁面添加到書籤，則有可能在我們更新了網址的情況下，該頁面已無效。此外，請與您的互聯網服務提供商聯繫，以檢查您的接網絡連接是否正常運作或確認該網址是否被封鎖。如需更多資訊，請參閱我們的技術提示

### 技術提示

1. RBC WM 亞洲網上理財的瀏覽器要求
2. 支援 RBC Wealth 的版本
3. 通過網頁首次登入
4. 資訊安全
5. 清除您的緩存

1. RBC WM 亞洲網上理財的瀏覽器要求

以下清單列明了瀏覽器的最低要求

- Google Chrome – 在過去 6 個月發佈
- Apple Safari – 在過去 6 個月發佈
- Windows Edge – 在過去 6 個月發佈
- 手機瀏覽器 – 所支援移動裝置中的 Chrome 和 Safari 版本

\*網站目前並不兼容在 Apple Safari 上的私人/匿名模式

## 2. 支援 RBC Wealth 的版本

手機 App	支援的最低版本
RBC Wealth (iOS)	iOS 15
RBC Wealth (Android)	Android 12

我們的手機應用程序目前支援智能手機，而安卓 (Android) 平板電腦或 iPad 上的用戶體驗尚未優化。我們建議您改用智能手機，以獲得更佳的用戶體驗。

## 3. 透過網頁首次登入

- 輸入您從銀行收到的用戶名稱
- 輸入您從銀行收到的臨時密碼
- 透過發送到您手機號碼的 SMS 短訊一次性密碼驗證您的身份
- 系統將提示您建立永久性密碼。系統會要求您輸入該密碼兩次，然後請按「確定」
- 按下「確定」後，系統將提示您設定機密問題。日後如果您需要重置密碼，這些問題將用於驗證您的身份
- 成功設定機密問題後，您就可以進入您的網上理財帳戶
- 請注意：建立新密碼後，您在下次登入時必須使用此新密碼。提供給您的臨時密碼僅供首次登入時使用

## 4. 資訊安全

確保您的資訊受到保護的步驟：

- 切勿與任何人分享您的網上理財用戶名稱和密碼
- 在未從 RBC WM 亞洲網上理財正確地登出並關閉瀏覽器之前，切勿離開您的電腦
- 如果您使用的電腦並不屬於您自己，請在結束您的理財操作後請務必關閉瀏覽器

\* 更多有關安全的資訊，請瀏覽我們的安全網站. [https :  
//www.rbc.com/cyber-security/index.html](https://www.rbc.com/cyber-security/index.html)

## 5. 清除您的緩存

- 。 在每次登入失敗後，請清除您瀏覽器的緩存，然後再嘗試登入