**苏州银行手机银行常见问题**

1. **下载/安装**

1、苹果手机如何下载、安装手机银行？

在AppStore中搜索“苏州银行”，进行下载、安装。

或扫描以下二维码进行下载、安装



2、安卓用户如何下载、安装手机银行？：

前往各大安卓应用市场进行下载“苏州银行”，如下：

腾讯应用宝、百度、小米应用市场、华为应用市场、360应用商店

或扫描以下二维码进行下载、安装



3、 哪些品牌的手机是安卓手机？

以下品牌的手机是安卓手机：华为、小米、OPPO、VIVO、魅族、三星等。

4、 我用微信“扫一扫”扫描二维码，怎么无法下载手机银行？

微信不提供下载功能。“扫一扫”成功后，请点击右上角菜单，选择在"浏览器中打开"，进行下载。

**二、 注册**

1、 请问能否在手机上申请注册手机银行？

可以，只要您有我行银行卡、活期存折、苏州市社会保障·市民卡或我行信用卡，就可以在手机上自助注册手机银行。

2、 我已经开通个人网银，还需要重新注册手机银行吗？

个人网银用户无需注册，可使用网银用户名和登录密码直接登录。

**三、 签约**

1、转账时，提示我不是签约用户。请问怎么签约手机银行？

请您本人携带签约手机、身份证、银行卡或活期存折，到我行营业网点柜面办理签约手续。

如果您已经开通个人网上银行专业版，可登录网银自助办理手机银行签约。

客户也通过智能柜台“综合签约”功能，自主签约开通“手机银行”和“个人网银”，在开通手机银行时，可勾选“短信认证”、“数字证书”安全工具

**四、 登录**

1、 我在柜面签约手机银行，没有设置用户名，如何登录手机银行？

您可以在登录界面的账号处输入柜面签约时的银行卡卡号/活期存折账号/签约手机号，以及柜面签约时设置的登录密码，进行登录。

2、 为什么登录手机银行后间隔一段时间就会被强制退出手机？

为了保证您的账户安全，用户登录5分钟未做任何操作，就会被系统强制退出。

3、 系统提示：“您累计输入的密码错误次数达到三次，请24小时后再试”该如何处理？

如果您在登录时连续三次输错密码，出于安全考虑，系统将自动锁定您的账户24小时，24小时后若再输入错误1次，则再锁24小时，24小时后若再输入正确1次，则自动解锁。客户可在网上银行、手机银行或至营业网点柜面办理登录密码重置，密码重置成功后自动解锁。

4、 如果忘记登录密码了，怎么找回？

可直接在手机银行登录界面点击“找回密码”进行密码重置。

如果您同时也是我行个人网银用户，亦可在网上银行登录页面通过“忘记登录密码”功能来重置密码。

也可以由您本人携带身份证、银行卡等，到我行营业网点柜面办理电子银行密码重置手续。

**五、 安全中心**

1、 我想把接收验证短信的手机号码换成我新用的号码，怎么操作？

请您本人携带身份证、银行卡，到我行营业网点柜面进行变更。

**六、 资费问题**

手机银行收费吗？

目前，手机银行转账手续费和服务费暂免。

注：手机银行操作过程中的流量费，按当地手机运营商制定的费率标准计算。该费用在缴纳手机费时收取。

**七、 安全问题**

1、 使用苏州银行手机银行安全吗？

苏州银行手机银行采用最先进的加密手段，时刻保障您的信息安全。同时采用了登录锁定、预留信息、登录记录、敏感信息屏蔽、设备绑定、会话超时和限额控制等安全措施，保护您的资金安全。

2、 我的手机或SIM卡丢失了怎么办？

如果手机或SIM卡丢失，请尽快向为您提供服务的电信运营商（中国移动、中国联通或中国电信）挂失或停止服务，同时为进一步保障资金安全，建议您通过我行客服热线96067、营业网点柜台或个人网银专业版暂停手机银行服务。

3、 我如何设置安全的密码？

请避免使用电话号码、车牌号、身份证号、出生日期等容易被别人猜到和窃取的信息作为密码，并尽量避免规律组合。最好为手机银行设置专门的密码，避免因某项密码的丢失而造成手机银行密码的泄漏。请定期更改您的手机银行登录密码。