MyAccount – 用戶指南

目錄

1. MyAccount 線上平台服務 2
2. 登入賬戶 3
3. 忘記賬戶號碼 4
4. 忘記密碼 6
5. 驗證碼（One Time Passcode - OTP）驗證指引 8
6. 驗證碼（OTP）驗證指引 – 登入賬戶 9
7. 驗證碼（OTP）驗證指引 – 續約 / 升級現有服務；加購產品及服務 11

1. MyAccount 線上平台服務

登入 MyAccount 後，可享用以下功能：

- 下載月結單
- 續約或升級現有服務
- 加購產品及服務
- 查閱服務詳情
- 管理賬戶資料

如有任何查詢，請點擊網頁右下角的「尋求幫助」，與客戶服務團隊進行即時網上對話。

安全提示

為保障賬戶安全，登入 MyAccount 或更新特定賬戶資料（包括聯絡資料、付款方式等），系統均按情況發送驗證碼至有關賬戶的登記賬單電郵地址、主要聯絡人之電郵地址及流動電話號碼。

2. 登入賬戶

請按照以下步驟登入賬戶：



2.1 於「賬戶類別」下拉選項中，選擇「電話/寬頻服務」。

2.2 於「賬戶號碼」欄位內輸入 9 位數字的賬戶號碼。

為方便下次登入，系統已預設勾選「記住我的賬戶號碼」。如不希望記錄賬戶號碼，請取消勾選。

2.3 在「密碼」欄位內輸入登入密碼。

2.4 確認資料正確後，按「登入」。

如忘記賬戶號碼或密碼，請**按此**參閱「忘記密碼」部分。

注意

以下情況需額外進行驗證碼（OTP）驗證：

- 首次登入
- 超過 365 天未曾登入後再次登入

詳情請**按此**參閱「驗證碼（OTP）驗證指引」部分。

3. 忘記賬戶號碼

請按照以下步驟取回賬戶號碼：



3.1 按「忘記賬戶號碼 / 用戶名稱」。



3.2 按「我的戶口（9 位數字賬戶號碼）」。



3.3 於「已登記之電郵地址」欄位內輸入有關賬戶之登記電郵地址（即賬單電郵地址*)。

3.4 於「賬戶類別」下拉選項中，選擇「電話/寬頻服務」，按「遞交」。

如輸入資料與系統記錄相符，系統將會自動發送電郵至該已登記之電郵地址，當中載有該電郵地址所登記的所有賬戶號碼。

* 如需更改賬單電郵地址，請致電客戶服務熱線 128 180。

4. 忘記密碼

請按照以下步驟取回密碼：



4.1 按「忘記密碼」。



4.2 按「我的戶口（9 位數字賬戶號碼）」。



4.3 於「賬戶號碼」欄位內輸入賬戶號碼。

4.4 於「已登記之電郵地址」欄位內輸入有關賬戶之登記電郵地址 (即賬單電郵地址*)。

4.5 於「賬戶類別」下拉選項中，選擇「電話/寬頻服務」，按「遞交」。

如輸入資料與系統記錄相符，系統將會自動發送載有「臨時密碼」的電郵至該已登記之電郵地址 。

* 如需更改賬單電郵地址，請致電客戶服務熱線 128 180。

5. 驗證碼（One Time Passcode - OTP）驗證指引

基於賬戶安全考慮，以下情況需額外進行驗證碼 (OTP) 驗證：

- 全新賬戶首次登入
- 超過 365 天未曾登入後再次登入
- 加購產品及服務
- 續約 / 升級現有服務
- 更改特定賬戶資料
- 更新信用卡付款方式或資料

例外處理：若系統均無登記賬單電郵地址、主要聯絡人之電郵地址及流動電話號碼，客戶將無法收到驗證碼。屆時需致電客戶服務熱線 128 180 或發送電郵至 corpinfoes@hkbn.com.hk 辦理更新。

注意

- 驗證碼按情況發送至有關賬戶的賬單電郵地址、主要聯絡人之電郵地址及流動電話號碼
- 請勿向任何人透露驗證碼
- 驗證碼有效期為 30 分鐘。逾時未輸入則須重新獲取
- 如需再次獲取驗證碼，需等待倒數時間 2 分鐘後，再次按「重發驗證碼」

6. 驗證碼（OTP）驗證指引 – 登入賬戶

請按照以下步驟登入賬戶：



或



6.1 系統會向有關賬戶之賬單電郵地址、主要聯絡人之電郵地址及流動電話號碼發送驗證碼，你可於頁面查看相關的登記電郵地址或/及流動電話號碼。

6.2 前往有關電郵信箱，查收驗證碼電郵，或查看電話短訊。

6.3 於「驗證碼」欄位內輸入驗證碼，按「確認」。

注意

如客戶未能於收件夾內找到驗證碼電郵，請檢查「垃圾郵件 / Spam」資料夾，並搜尋：

- 電郵主旨： HKBNES MyAccount - One-time Passcode 香港寬頻企業方案「我的戶口」- 驗證碼；或
- 發送者名稱：info@hkbnes.net

若仍未找到，請於 2 分鐘後再次按「重發驗證碼」。



或



7. 驗證碼（OTP）驗證指引 – 續約 / 升級現有服務；加購產品及服務

請按照以下步驟登入賬戶：

7.1 當續約 / 升線現有服務、訂購新服務或透過「企業直購」購買產品時，按「立即付款」或「確認」後，系統將要求進行驗證碼驗證，以確認客戶身份及保障交易安全。



7.2 系統會向有關賬戶的賬單電郵地址、主要聯絡人之電郵地址及流動電話號碼發送驗證碼，你可於頁面查看相關的登記電郵地址或/及流動電話號碼。

7.3 前往有關電郵信箱，查收驗證碼電郵，或查看電話短訊。

7.4 於「驗證碼」欄位內輸入驗證碼，按「確認」。

7.5 驗證成功後，系統將繼續處理有關續約 / 升級、訂購或購買申請。交易完成後，系統將顯示確認訊息，並向有關賬戶之登記電郵地址發送交易確認通知。

注意

如客戶未能於收件夾內找到驗證碼電郵，請檢查「垃圾郵件 / Spam」資料夾，並搜尋：

- 電郵主旨：HKBNES MyAccount - One-time Passcode 香港寬頻企業方案「我的戶口」- 驗證碼 ；或
- 發送者名稱：info@hkbnes.net

若仍未找到，請於 2 分鐘後再次按「重發驗證碼」。

如未有於本公司登記任何電郵地址或手機號碼，或無法接收驗證碼，請聯絡客戶服務中心尋求協助。

- 客戶服務熱線：128 180
- 電郵：corpinfoes@hktbn.com.hk

請準備相關賬戶資料，以便客戶服務人員協助核實身份及處理相關查詢。