

## 1. 如忘記了使用者代號，應如何處理？

首席使用者可親臨分行查詢。而委託使用者則可要求首席使用者於「中行網銀(香港)」>「管理」>「使用者設定」>「使用者名單」內查詢委託使用者代號。

## 2. 如忘記了登入密碼，應該怎樣做？

首席使用者可於中銀香港主網頁的「更多」>「表格下載」區下載「申請重發首席使用者企業網上銀行密碼表格」。填妥表格後，你可把申請表交到分行或郵寄至表格上的地址申請重設密碼。而委託使用者則可要求首席使用者於「中行網銀(香港)」>「管理」>「使用者設定」>「使用者名單」>「重設密碼」為你重設密碼。

## 3. 「保安編碼器」是怎樣運作的？

每個保安編碼器均有獨立的機身編號，內置相關資料及時限設定。當你按下「保安編碼器」的按鈕，「保安編碼器」即會根據資料及時限設定，產生一次性的「保安編碼」。此編碼只於短時間內有效，並只供系統用於核實身份。

## 4. 申領「保安編碼器」需要收費嗎？

每個賬戶可免費申領2個「保安編碼器」。如需額外申領「保安編碼器」或因遺失而需補領，則每個須繳付港幣100元。如「保安編碼器」未能正常運作/損壞或電池耗盡，請將「保安編碼器」交還本行，以免費更換新的「保安編碼器」。

## 5. 如果「保安編碼器」的液晶體螢幕顯示「BATT」訊息，我應該怎麼辦？

「保安編碼器」的電池一般可使用3-5年，實際壽命則視乎用量。你可於網上申請更換「保安編碼器」。惟請注意「保安編碼器」的電池不能更換，任意更換「保安編碼器」的內部零件將導致設備失靈。

## 6. 我是現有「電子證書」用戶，可否在網上申請及登記「保安編碼器」？

可以。但由於同一用戶不能同時使用「電子證書」及「保安編碼器」，於網上登記「保安編碼器」後，你現時持有的「電子證書」將自動失效。由於登記「保安編碼器」需以「電子證書」的密碼進行驗證，須保留「電子證書」直至完成登記「保安編碼器」；若「電子證書」不能正常運作或遺失，請聯絡本行要求撤銷「電子證書」。

## 7. 如遺失了保安編碼器需再申請，應如何處理？

首席使用者可於中銀香港主網頁的「更多」>「表格下載」區下載「首席使用者申請保安編碼器及重設狀態表格」，填妥表格後，請將正本遞交至分行，或郵寄至表格內地址。而委託使用者則可要求首席使用者為你在「中行網銀(香港)」>「管理」>「使用者設定」>「使用者名單」>「保安編碼器設定」申請更換保安編碼器。

## 8. 誰可以更改使用者在「中行網銀(香港)」服務的使用權及交易限額？

首席使用者可以更改各使用者在「中行網銀(香港)」的使用權及交易限額。若委託使用者獲首席使用者授權使用「內部管理功能」，亦可更改其他使用者在「中行網銀(香港)」的使用權及交易限額。

## 9. 我可以在「中行網銀(香港)」處理公司的所有銀行賬戶嗎？

如你獲授權，即可在「中行網銀(香港)」處理貴公司的所有銀行賬戶；如你只獲授權處理指定銀行賬戶，則只能處理該等指定賬戶。

**10. 在「授權中心」，覆核或授權的動作需要在多少天內進行？**

不論交易狀態如何，每筆交易只會在「授權中心」存放7個工作日。一個動作完成後，下一個動作必須於7個工作日內進行，否則該筆交易會在第8個工作日被自動刪除。惟貿易服務交易在被「授權中心」自動刪除後，仍會被存放在貿易服務的「主頁 > 待辦 > 等候授權」項下。

**11. 每筆交易會扣除哪個使用者的交易限額？**

每筆交易會扣除授權該筆交易的各使用者在有關銀行賬戶在當日的交易限額。

**12. 如何重設/增加開戶時設定的「付款至其他第三方賬戶的每日累計扣賬限額」？**

你可於中銀香港主網頁的「更多」> 「表格下載」區下載「每日累計扣賬限額修改表格」，填妥後郵寄至表格上的地址或交回任何一間分行處理。更改完成後，你仍須在「中行網銀(香港)」內更新相關設定限額，以確保該限額並不大於每日累計付款至其他第三方賬戶之限額。

**13. 新設定會在何時生效？**

如改變「使用者設定」中的賬戶權限設定，新設定需要重新登入才生效。其他新設定則在完成授權後即時生效。

**14. 更改「管理」項下的各樣設定對尚未完成的交易有何影響？**

這些更改有可能會令未完成授權流程的有關交易在「授權中心」的狀態有所改變。例如：更改某使用者的設定有可能令該使用者曾覆核 / 授權但未完成授權流程的交易的狀態有所改變，其他交易則不受影響。

**15. 申請電子月結單服務需要收費嗎？我可透過哪些渠道收取電子結單？**

這項服務費用全免。你須親臨分行啟動此服務，方可於「下載中心」項下的「月結單」功能查閱每月的電子月結單(注意：你的電腦須安裝Adobe Reader軟件，方可查閱電子月結單)。

**16. 電子月結單會在「中行網銀(香港)」儲存多久？**

電子月結單會在「中行網銀(香港)」存放13個月。

**17. 如何檢視交易狀態？**

你可以經由「現金管理」項下的「查詢 / 交易狀態」，或按每一個版面左邊的「待辦事項」，查詢各交易的狀態。

**18. 如何上載檔案？**

你可上載檔案以進行發薪、多筆支付、自動轉賬收款、自動轉賬付款及強積金供款等交易，但上載的檔案必須符合標準格式，因此本行建議你於「下載中心」的「檔案範本」下載所需的檔案範本，(「中行網銀(香港)」並不提供強積金供款的檔案範本)。你可透過「上載結果查詢」查看檔案是否已成功被系統接納。檔案上載後必須授權方能生效，故請於上載檔案後在「授權中心」授權有關交易。

## 19. 「中行網銀(香港)」各項交易的截止時間是？

交易種類	交易截止時間		
	星期一至五	星期六	星期日及公眾假期
轉賬 <sup>1</sup>	24小時服務	24小時服務	24小時服務
繳付賬單	24小時服務	24小時服務	---
電匯			
匯往或匯經內地的人民幣	16:30	---	---
匯往海外的人民幣	22:15	---	---
新加坡元 / 泰國銖	15:30	---	---
其他貨幣	18:00	---	---
匯票	15:30	---	---
中銀快匯	16:30	---	---
特快轉賬 (RTGS/CHATS)			
港元、美元及歐羅	17:45	---	---
人民幣	22:45	---	---
電子轉賬 (特快處理)	12:00	---	---
電子轉賬 <sup>2</sup>	24小時服務	24小時服務	24小時服務
發薪	12:00 (最快於即日生效)	最快於下一個工作日生效	---
自動轉賬收款 / 自動轉賬付款 <sup>2</sup>	18:00	12:00	---
電子支票簽發服務			
簽發電子支票 / 本票	24小時服務 <sup>3,4</sup>	24小時服務 <sup>3,4</sup>	24小時服務 <sup>3,4</sup>
止付電子支票 / 本票	08:00 - 21:00	08:00 - 16:00	---
電子支票存入服務			
存入電子支票/本票	21:00 <sup>5,6</sup>	---	---
本票外判服務	12:30 <sup>7</sup>	---	---
子賬戶維護	19:00	13:00	---
貿易服務	17:00	---	---
貨幣兌換 <sup>8</sup>	24小時服務 <sup>9</sup>	08:30 - 13:00 <sup>10,11</sup>	公眾假期照常服務 (星期日除外)
開立定期存款	21:00	21:00	---
證券買賣	16:00	---	---
設立股票買賣指示 <sup>12</sup>	24小時服務	24小時服務	24小時服務
上載強積金供款檔案	17:00	11:00	---
發送訊息	18:00	13:00	---
流動資金管理查詢交易	24小時服務	24小時服務	24小時服務
流動資金管理設定交易	20:00	17:00	---
流動資金管理 - 上載對外支付限額檔案	18:00	15:00	---

1. 有關交易截止時間適用於同種轉賬，如交易涉及外幣兌換，請參考貨幣兌換的服務時間。2. 最快於下一個工作日生效。3. 系統維護時間除外。4. 如簽發電子本票涉及貨幣兌換，需依照個別貨幣的截數時間。5. 截數時間後，存入的支票會於下一個清算日進行存入。6. 如需額外進行人工檢查賬戶名稱，截數時間為18:00。7. 即日生效本票。8. 貨幣兌換的服務時間為星期一至上午8時至星期六上午5時(泰銖、新加坡元、丹麥克郎、挪威克郎及瑞典克郎兌換除外)；而泰銖、新加坡元、丹麥克郎、挪威克郎及瑞典克郎的兌換服務時間為上午8時至翌日凌晨3時30分。12月25日的貨幣兌換服務於下午5時正終止。1月1日不提供該服務。9. 公眾假期、黑色暴雨警告信號或八號烈風或暴風信號懸掛期間照常服務。10. 公眾假期、黑色暴雨警告信號或八號烈風或暴風信號懸掛期間暫停服務；如黑色暴雨警告信號於上午8時30分或以後懸掛，則照常服務(特殊情況，將另行通知)。11. 於12月25日及1月1日不提供該服務。12. 逢星期一至五16:00 - 17:00需進行資料更新，將不提供有關服務。

備註：以上服務時間僅供參考，本行保留隨時更改服務時間的權利。