

1. 如忘记了登入密码，应该怎样做？

首席使用者如忘记了登入密码，必须填妥「申请重发中银企业网上银行首席使用者密码表格」并将正本交回本行；而委托使用者则可以要求首席使用者为他/她(们)重设密码。

2. 我可使用平板电脑或手机登入「中银企业网上银行」吗？

可以。「中银企业网上银行」适用于大部份平板电脑、手机操作系统及浏览器，且不设服务月费。

3. 「保安编码器」是怎样运作的？

每个保安编码器均编有独立的机身编号，并内置数据及时钟。当你按下「保安编码器」的按钮，「保安编码器」即会根据资料及内置时钟，产生一次性的「保安编码」。此编码只于短时间内有效，并只供系统核实客户身份之用。

4. 申领「保安编码器」需要收费吗？

每个账户可免费申领1个「保安编码器」。如你需额外申领「保安编码器」或因遗失而需补领，则每个须缴付港币100元。如未能成功开户，客户需于接获本行通知后两星期内到开户分行办理退款，否则不作退费。如果「保安编码器」未能正常运作、损坏或电池耗尽，请于两个月内将「保安编码器」交还本行，以免费更换新的「保安编码器」。

5. 如果「保安编码器」的液晶体萤幕显示「BATT」讯息，我应该怎么办？

「保安编码器」的电池一般可使用3-5年，实际寿命则视乎用量。你可于网上申请更换「保安编码器」。请注意，「保安编码器」的电池不能更换，任意更换「保安编码器」的内部零件将导致设备失灵。

6. 我是现有「电子证书」用户，可否在网上申请及启用「保安编码器」？

可以。但由于同一用户不能同时使用「电子证书」及「保安编码器」，当你于网上启用「保安编码器」后，你现时持有的「电子证书」将自动失效。由于启用「保安编码器」须以「电子证书」的密码进行验证，你必须保留「电子证书」直至完成启用「保安编码器」；若「电子证书」不能正常运作或遗失，请联络本行申请撤销「电子证书」。

7. 谁可以更改使用者在「中银企业网上银行」服务的使用权及交易限额？

首席使用者可以更改各使用者在「中银企业网上银行」的使用权及交易限额。若委托使用者获首席使用者授权使用「内部管理功能」，亦可更改其他使用者在「中银企业网上银行」的使用权及交易限额。

8. 我可以在「中银企业网上银行」处理公司的所有银行账户吗？

若你已获授权，即可在「中银企业网上银行」处理贵公司的所有银行账户；若你只获授权处理部分银行账户，则只能在「中银企业网上银行」处理该部分账户。

9. 在「授权中心」内，覆核或授权的动作需要在多少天内进行？

不论交易状态如何，每笔交易只会在「授权中心」内存放7个工作日。一个动作完成后，下一个动作必须于7个工作日内进行，否则该笔交易会于第8个工作日被自动删除。但贸易服务交易在「授权中心」被自动删除后，仍会被存放在贸易服务的「主页 > 待办 > 等候授权」内。

10. 每笔交易会扣除哪个使用者的每日限额？

若交易为即日生效的交易，当天于公司层面的「每日累计扣账限额」、当天于账户层面的「每日累计扣账限额」及当天于使用者层面的「持有人账户每日授权扣款限额」会被扣除。

若交易为预设交易，当天于账户层面的「每日累计扣账限额」及当天于使用者层面的「持有人账户每日授权扣款限额」会被扣除，公司层面的「每日累计扣账限额」会在生效日扣除。

若交易为常设交易，会检查所有常设交易金额的总和是否超过公司层面的「每日累计扣账限额」及账户层面的「每日累计扣账限额」。

如需进行缴付账单及发薪交易，需先检查是否已设定足够的「非登记收款人转账限额」。

11. 新设定会在何时生效？

新设定会在完成授权后实时生效。

12. 更改「管理」项下的各样设定对尚未完成的交易有何影响？

这些更改有可能会令未完成授权流程的有关交易在「授权中心」的状态有所改变。例如：更改某使用者的设定有可能令该使用者曾覆核 / 授权但未完成授权流程的交易的状态有所改变，其他交易则不受影响。

13. 申请电子月结单服务需要收费吗？我可透过哪些渠道收取电子结单？

这项服务费用全免。你必须亲临分行启动此服务后，才可于「下载中心」项下的「月结单」功能查阅每月的电子月结单（注意：你的电脑须安装Adobe Reader软件，方可查阅电子月结单）。

14. 电子月结单会在「中银企业网上银行」内储存多久？

电子月结单会在「中银企业网上银行」内存放13个月。

15. 如何检视交易状态？

你可以经由「现金管理」项下的「查询 / 交易状态」，或在每一个页面左面的「待办事项」，查询各交易的状态。

16. 什么是「预设授权」？

「预设授权」是指客户在分行开立「中银企业网上银行」时，选用由本行提供的一个预设套餐，之后，客户无需作任何设定，便能以首席使用者的身份登入及进行交易。此「预设授权」也适用于其后所增加的首席使用者及银行账户。「预设授权」只能于开户时通过分行选用，取消「预设授权」也需于分行进行。

17. 选用了「预设授权」的客户会有什么限制？

已选用「预设授权」的客户可于「中银企业网上银行」修改任何设定。但如客户选择「进阶授权模式」，其后增加的首席使用者和银行账户将不再获得「预设授权」，除非客户重新选择「标准授权模式」。

18. 如何上传档案？

你可上传档案以进行发薪、自动转账收款、自动转账付款及强积金供款等交易。由于上传的档案必须符合标准格式，因此本行建议客户到「下载中心」的「档案范本」内下载所需的档案范本（「中银企业网上银行」并未提供强积金供款的档案范本）。你可通过「上传结果查询」查看档案是否已成功被系统接纳。档案上传后必须经授权方能生效，故请于上传档案后到「授权中心」授权有关交易。

19. 「中银企业网上银行」各项交易的截止时间是？

交易种类	交易截止时间		
	星期一至五	星期六	星期日及公众假期
转账 ¹	24小时服务	24小时服务	24小时服务
特快转账 (RTGS / CHATS)			
港币、美元及欧元	17:45	---	---
人民币	22:45	---	---
电子转账 (特快处理)	12:00	---	---
电子转账 ²	24小时服务	24小时服务	24小时服务
电汇			
汇往或汇经内地的人民币	15:30	---	---
汇往海外的人民币	22:15	---	---
新加坡元 / 泰国铢	15:30	---	---
其他货币	18:00	---	---
中银快汇	16:30	---	---
发薪	12:00 (最快于即日生效)	(最快于下一个 工作日生效)	---
缴付账单	24小时服务	24小时服务	---
汇票	15:30	---	---
货币兑换 ³	24小时服务 ⁴	08:30 - 13:00 ^{5,6}	公众假期 照常服务 (星期日除外)
贸易服务	17:00	---	---
开立定期存款	20:00	16:00	---
证券买卖	16:00	---	---
设立股票买卖指示 ⁷	24小时服务	24小时服务	24小时服务
自动转账收款 / 自动转账付款 ²	18:00	12:00	---
上载强积金供款档案	17:00	11:00	---
发送讯息	18:00	13:00	---

1. 有关交易的截止时间适用于相同货币转账。如交易涉及外币兑换，请参考货币兑换的服务时间。

2. 最快于下一个工作日生效。

3. 除泰铢、新加坡元、丹麦克郎、挪威克郎及瑞典克郎外，兑换其他货币的服务时间为星期一至星期六上午8时至星期六上午5时，12月25日的服务时间则于下午5时正终止。兑换泰铢、新加坡元、丹麦克郎、挪威克郎及瑞典克郎的服务时间为上午8时至翌日凌晨3时30分，12月25日的服务时间则于下午5时正终止。

4. 如遇上公众假期、黑色暴雨警告信号或八号烈风或暴风信号悬挂，照常服务。

5. 如遇上公众假期、黑色暴雨警告信号或八号烈风或暴风信号悬挂，暂停服务；但如黑色暴雨警告信号于上午8时30分或以后悬挂，则照常服务（如有特殊情况，将另行通知）。

6. 服务于12月25日暂停。

7. 逢星期一至五16:00 - 17:00需进行数据更新，将不提供有关服务。

备注：以上服务时间仅供参考，本行保留随时更改服务时间的权利。