

igtb FAQ

常見問題解答

適用於中銀香港iGTB客戶

©2019 Bank of China (Hong Kong) Limited. All rights reserved

<u>目錄</u>

IGTB NET	2
igtb mobile	3
流動保安編碼	3
保安編碼器管理	4
使用者管理	5
登入	5
賬戶查詢	6
交易查詢	7
支付	7
企業發薪	9
交易授權	9
電子提示及收款人通知書1	.0
財資模塊外匯交易1	.1

iGTB NET

1. 什麽是「iGTB NET」?

iGTB NET 爲全新的企業網銀服務系統,提供全方位、交互式在綫交易銀行服務,包括 賬戶查詢、支付、企業發薪、企業應收賬管理、流動性管理、電子商貿、保理業務、供 應鏈金融及企業信息管理等服務。

2. 爲甚麽被升級爲 iGTB NET?

未來一段時間內,中銀香港會將所有中銀企業網上銀行及中行網銀(香港)客戶升級到 iGTB NET。

3. iGTB NET 對瀏覽器有何要求?

支援主流瀏覽器,包括 IE, CHROME, SAFARI, FIREFOX。客戶亦可在 iGTB NET 主頁點 選「知識中心」,在「符合基本保安要求的瀏覽器」查看詳情。

4. iGTB NET 是否收費?

中銀香港豁免客戶使用 iGTB NET 的服務月費及一次性系統設置費用至 2021 年。但保 安編碼器、數字證書及其他有關費用維持現有收費制度執行。

5. iGTB NET 是否安全?

客戶可在 iGTB NET 主頁左下角點選「保安資訊」了解詳情。

6. 哪裏可以找到操作指引?

客戶可以在 iGTB NET 主頁點選「培訓」,了解各功能的操作指引。

7. 會否舉行網上銀行功能教學?

我行定期舉辦企業網上銀行客戶教學,如客戶有興趣,請致電客戶服務熱綫報名。

iGTB MOBILE

1. 什麽是「iGTB MOBILE」?

iGTB MOBILE 是中銀香港的全新企業移動銀行。客戶可以在 iGTB MOBILE 內查詢賬戶 狀況及進行交易授權。另外, iGTB MOBILE 支持生物認證技術, 連同全新的流動保安 編碼器功能, 為客戶帶來安全及便捷的銀行體驗。

2. iGTB MOBILE 是否收費?

中銀香港豁免客戶使用 iGTB MOBILE 的服務月費至 2021 年。

3. iGTB MOBILE 對手機有何要求?

爲了確保客戶的資訊安全,我們建議客戶使用的操作系統如下:

- iOS 11.0 或以上 (iPhone 5s 或更新型號)

- Android 7.0 或以上 (三星、華爲、小米、LG、索尼、華碩、諾基亞、HTC、穀歌及 Vivo 品牌手機)

4. 如何設置才能使用 iGTB MOBILE?

如欲了解詳情,可在 iGTB 主頁點選「培訓」,下載「iGTB MOBILE」教學。

流動保安編碼

1. 什麽是流動保安編碼?

流動保安編碼是 iGTB MOBILE 的一項新功能,客戶可以透過手提電話生成保安編碼, 隨時隨地授權網上銀行交易。

2. 流動保安編碼是否可以與實體保安編碼器並用?

客戶可以交替使用流動安保編碼和實體保安編碼器,兩者的共存能够爲您在任何情况下 提供合適的授權方式。

3. 手機有生物識別功能,可否用於流動保安編碼?

客戶可以通過「Face ID 認證」或「指紋認證」的生成流動保安編碼。

4. 如何啟動及使用流動保安編碼?

如欲了解詳情,可在 iGTB 主頁點選「培訓」,下載「流動保安編碼」教學。

保安編碼器管理

1. 為什麼要使用保安編碼器?

如客戶需要辦理各類型支付或授權交易,請以「保安編碼器」或「流動保安編碼器」作 雙重認證登入及進行交易授權

2. 如何激活保安編碼器?

請前往中銀香港網站,選擇「登入網上銀行」>「公司客戶」>「iGTB NET」。在 登入方格內點擊「首次使用者?按此開始使用」,並按版面提示完成激活。

- 激活保安編碼器時,在輸入機身號碼時需要輸入橫線嗎?
 不需要輸入橫線。
- 4. 激活保安編碼器所需的一次性密碼會送到哪個電話號碼?

一次性密碼會發送到使用者在我行記錄中的手提電話號碼。

5. 如發現保安編碼器顯示"低電量",如何申請替換?

客戶可 iGTB 主頁點選「工具」,在「雙重認證工具管理」內選擇使用者並按情况選擇 「新申請」、「狀態重置」、「挂失」或「替換」。

6. 如果「實物保安編碼器」及「流動保安編碼器」被鎖,應該怎樣做?

委托使用者的「實物保安編碼器」或「流動保安編碼器」被鎖,可以請首席使用者前往 iGTB 首頁,點選「工具」->「雙重認證工具管理」進行重設或申請。如首席使用者的 「實物保安編碼器」被鎖,可以請首席使用者本人致電熱線 39881333 核實身份後重設 保安編碼器或填寫「首席使用者申請保安編碼器及重設狀態表格」表格並於分行遞交。

如首席使用者的「流動保安編碼器」被鎖,可以請首席使用者於 iGTB MOIBILE APP 頁 面右下方按「控制」>「流動保安編碼設定」以重設狀態

使用者管理

1. 首席使用者與委托使用者有什麽不同?

首席使用者負責系統管理,包括建立、刪除、修改、凍結及重啓委託使用者、設定各賬 戶及使用者權限,以及重設委託使用者密碼等。

委託使用者是指首席使用者以外,其他企業網上銀行的普通使用者。當首席使用者設立 委託使用者後,委託使用者可在權限範圍內使用企業網上銀行的各種功能。

2. 如何重設委托使用者的密碼?

客戶可點選右上角「齒輪形狀」按鈕進入「控制中心」主頁 > 選擇「使用者權限」下之 「使用者設定」 > 點擊該使用者方格右上角按鈕 > 點選「保安編碼器設定」

如何分別使用者代號與保安編碼器是屬於哪一位使用者?

點擊「工具」->「雙重認證工具管理」->即可檢視各使用者代號及對應的保安編碼器 編號。

<u>登入</u>

1. 如何登入網上銀行?

請前往中銀香港網站,選擇「登入網上銀行」>「公司客戶」>「iGTB NET」。

2. 企業網上銀行號碼可以在哪裡找到?

全新客戶於完成開戶後會收到我行的一份賬戶列表,裏面有列出客戶各類型的賬戶編號。

3. 甚麼是登入名稱?

除了 14 位數字的 iGTB 平台編號外,客戶亦可以在 iGTB NET 自行設定 8-16 位英文字 符作爲登入名稱。

4. 甚麼是使用者代號?

使用者代號為一組 2-6 位英文字符或數字。首席使用者的代號在開立賬戶時客戶自行設 定;委托使用者的代號由首席使用者在創建新使用者時設定。

5. 如果遺失了密碼函可以怎樣做?

如遺失委托使用者密碼,可由首席使用者代爲重設。如遺失首席使用者密碼,請前往分 行辦理重發密碼手續。

6. iGTB NET 的密碼使用期限?

iGTB NET 引用更高規格的網上保安措施,使用者需要每 365 天更改密碼。如客戶現有 密碼已使用超過 365 天,客戶在登入 iGTB NET 時會被要求更改密碼。

7. 基本登入及雙重驗證登入有什麼分別?

如使用者選擇基本登入,可辦理一般查詢交易。如客戶需要辦理各類型支付或授權交易,請以「保安編碼器」或「流動保安編碼器」作雙重認證登入。

8. 甚麼是 2FA 類型?

客戶可選擇以「保安編碼器」或「流動保安編碼器」作雙重認證登入。

9. 為甚麼我按不了「2FA」按鈕?

如客戶只申請了「保安編碼器」或「流動保安編碼器」,無需選擇雙重認證工具。

10. 第一次登入網上銀行可以使用手機登入嗎?

可以。

賬戶查詢

1. 如何查詢戶口結餘?

方法(一):在目錄點選「查詢」>「賬戶結餘」,查詢賬戶餘額,亦可在版面右上角下 載賬戶結餘詳情。

方法(二):在儀表板點擊「賬戶分布」,然後向下拉顯示戶口結餘。

2. 如何查詢外匯寳賬戶的外幣結餘?

請點擊港幣結餘右邊的下箭嘴,即可顯示各外幣種類結餘。

3. 為何新開賬戶沒有在 iGTB NET 上顯示?

請致電客戶服務熱綫,按客服人員指引遞交申請表格。

4. 怎樣下載月結單?

客戶可點擊頁面上方「信息管理」>點擊「主頁」>點擊「結單」>在「產品/服務分類」中選擇「賬戶結單」>在結單類別選擇「賬戶結單」>選擇指定公司>點擊「搜尋」按鈕>即可在右側「搜索結果」中下載月結單。

iGTB

交易查詢

1. 如何查詢賬戶交易記錄?

客戶可在目錄點選「查詢」>「賬戶交易記錄」,根據版面指示輸入查詢條件,相關查 詢結果將以卡片格式展示。

- 2. 交易紀錄以卡面形式顯示,是否可選擇其他方式顯示? 客戶可點擊交易記錄版面右上方「更多」->「下載搜尋結果」,以 PDF/CSV/TXT 形式下載交易記錄明細作對賬用途。
- 如何於 iGTB 搜尋指定種類的交易資料?
 客戶可前往「查詢」->「交易搜尋」,選擇產品種類並輸入搜尋條件進行查詢。
- 轉賬交易的「交易電子回單」內沒有顯示對方賬戶名?
 同行轉賬的交易對手名稱可於T+1日查詢。
- 如何於 iGTB 搜尋指定種類的交易資料?
 客戶可前往「查詢」->「交易搜尋」,選擇產品種類並輸入搜尋條件進行查詢。

支付

- iGTB NET 上辦理各項支付交易的截止時間?
 客戶可在 iGTB 主頁點選「知識中心」>點選「iGTB 交易截止時間」
- 客戶在 RTGS 收款銀行見到有很多銀行名稱及 BANK CODE,如何可更快捷搜查 BANK 資料?

客戶可在放大鏡旁輸入所屬 BANK CODE,或銀行名稱關鍵字,然後按 ENTER 就會顯示有關 BANK 資料。

3. 如何取消預設交易?

客戶可在工作列點選「未到期執行」,取消預設交易

- 如何建立已登記收款人?
 客戶可在目錄點選「支付」>「管理」>「已登記收款人」,建立已登記收款人記錄
- 5. 爲何交易版面沒有儲存範本按鈕,需怎樣儲存? 交易完成後會顯示儲存範本按鈕。客戶亦可在目錄點選「支付」>「管理」>」「範本」,建立各類型範本

- 為何我根據屏幕指示輸入支付交易內容後,「遞交」鍵不能按下?
 交易的必入欄位有*標識,客戶完成輸入後即可點擊遞交。
- 8. 為什麼遞交匯款時版面顯示 "匯款委介資料各欄必須提供英文)" ?

如客戶辦理匯款到海外地區,交易輸入版面內所有欄位都必須輸入英文,不可使用中文 字符。

- 為什麼遞交匯款時版面顯示 "地址長度或格式不正確。"?
 請點擊「收款人資料」右方的修改按鈕,將收款人地址的長度縮減到少於134字符。
- 10. 進行電匯匯款時,為什麼不能按[提交]按鈕?

交易的必入欄位有*標識,客戶完成輸入後即可點擊遞交。

11. 怎樣更改匯款資料?

客戶可在目錄點選「支付」>「查詢」>「匯款查詢」,選擇匯款並點選「遞交更改申 請」

12. 怎樣取消匯款交易?

客戶可在目錄點選「支付」>「查詢」>「匯款查詢」,選擇匯款並點選「取消」

13. 存入的支票紀錄為何過了資金可調動時間(星期一至五下午15:30), 金額仍顯示於浮動 金額未有即時更新?

客戶可前往「查詢」->「主頁」或「賬戶結餘」,點擊卡片右上方的「重新整理」按 鈕,即可更新浮動金額的最新情況。

14. 怎樣止付實物支票?

客戶可在目錄點選「支付」>「提交指示」>「止付支票/本票」>「止付實物支票」。

15. 怎樣申領支票簿?

客戶可在目錄點選「支付」>「提交指示」>「申領支票簿」

16. 怎樣設立 FPS 轉數快綁定服務?

客戶可在目錄點選「支付」>「提交指示」>「轉數快綁定服務」,按照指示綁定轉數 快賬戶

企業發薪

1. 如何上載發薪檔案?

如欲了解詳情,可在 iGTB 主頁點選「培訓」,下載「企業發薪」教學。

- 如何查詢上載發薪檔案是否成功上載?
 客戶可在「查詢」->「上載結果」,查詢檔案上載結果。
- 如何授權已上載的企業發薪檔案?
 客戶可從目錄選擇「工作列」內的發薪記錄並按「授權」> 檢查發薪記錄正確後再輸入 保安編碼。
- **4. 可查詢多久以前的企業發薪記錄?** 客戶可點擊目錄「查詢」-> 交易搜尋,查詢過去 90 日的發薪交易記錄和狀態,及過去
 180 天的發薪記錄報表
- 版面顯示「發薪格式不合規格」?
 請按照「知識中心」內「發薪檔案編輯器 和 企業發薪檔案格式」的指引提交檔案。
- 辦理發薪時為什麼不能按「遞交」按鈕?
 交易的必入欄位有*標識,客戶完成輸入後即可點擊遞交。
- 7. 辦理發薪時出現錯誤信息 "發薪日期必須為下一個工作日或在其之後 "? 如辦理生效日期為即日的發薪交易,請注意在截止時間前完成交易授權
- 如果賬戶餘額不足,可否上載發薪檔案?
 如客戶上載發薪檔案時扣賬賬戶餘額不足,請確保在授權前調撥足夠金額到扣賬賬戶, 以免出現授權後被我行拒納的情況。

交易授權

1. 如何授權或修改等候授權的交易?

如欲了解詳情,可在 iGTB 主頁點選「培訓」,下載「工作列」教學。

2. 是否支持批量授權?

支持批量授權功能。

3. 可以儲存多少份草稿?

系統支援多達 200 份草稿的儲存。

4. 剛做財務交易被拒納,如何查詢拒納原因? 客戶可在目錄點選「工作列」>「主頁」,點選「拒納」圖示,版面會以卡片形式顯示 被拒納的交易,點擊「查看」查閱詳情。

5. 在 iGTB 等侯覆核及等候授權交易最長可保存多少天?

在 iGTB 平台等侯覆核或等候授權的交易為 45 工作天。客戶可以在工作列內將「拒納」或「已刪除」的交易重新發動。

電子提示及收款人通知書

- iGTB 平台有幾種提示?
 iGTB 平台提供六款提示種類:
 - 1. 入賬提示
 - 2. 出賬提示

- 4. 交易授權狀態提示
- 5. 指示狀態提示
- **3**. 交易授權提示 **6**. 高風險交易提示

2. iGTB 平台電子提示是否收費?

iGTB 電子提示功能免費提供給 iGTB 客戶

3. 如何設立出入帳電子提示?

如欲了解詳情,可在 iGTB 主頁點選「培訓」,下載「電子提示及收款人通知書」教 學。

4. 請問「高風險交易提示」是什麼意思? 有什麼交易會定為高風險?

預設交易或常設交易、以及付款給非登記收款人,均屬於高風險交易。我行會於交易執 行後透過電郵及短訊等途徑通知客戶。

iGTB

財資模塊外匯交易

1. 如何進行財資模塊外匯交易?

如欲了解詳情,可在 iGTB 主頁點選「培訓中心」,下載「財資」教學。

2. 辦理外匯交易時為什麼不能按「遞交」按鈕?

交易的必入欄位有*標識,客戶完成輸入後即可點擊遞交。

3. 每筆外匯交易的金額上限?

外匯即期及外匯遠期為等值美元15,000,000;外匯即期預放盤及外匯遠期預放盤為等值 美元10,000,000。

4. 設立預放盤訂單筆數上限?

每位客戶只能同一時間設立預放盤訂單(包括外匯即期預放盤及外匯遠期預放盤)不超過 5 筆。

外匯交易查詢、外匯預放盤交易查詢、貨幣期權交易查詢等功能可查詢多久以前的交易 記錄?

可查詢過去 180 天的相關交易記錄。

6. 在「工作列」等侯覆核及等候授權的財資交易最長可保存多少天?

在「工作列」等侯覆核或等候授權的財資交易的保存天數爲1工作天。客戶可以在「工 作列」內將「拒納」或「已刪除」的交易重新發動。

7. 怎樣下載外匯交易通知書?

客戶可點擊頁面上方「信息管理」>點擊「主頁」>點擊「通知書」>在「產品/服務 分類」中選擇「外匯交易」>在「產品類別」選擇「外匯即期」、「外匯遠期」、「貨 幣期權」>在「通知書類別」選擇所需的通知書>在「指定搜尋條件」輸入條件>點 擊「搜尋」按鈕>即可在右側「搜索結果」中下通知書。 客戶可點擊頁面上方「信息管理」 > 點擊「主頁」 > 點擊「通知書」 > 在「產品/服務 分類」中選擇「外匯預放盤」 > 在「產品類別」選擇「外匯即期預放盤」、「外匯遠期 預放盤」 > 在「通知書類別」選擇所需的通知書 > 點擊「搜尋」按鈕 > 即可在右側「搜 索結果」中下通知書。

9. 外匯遠期交易如何交收?

在客戶賬戶中預留足夠資金的情況下,系統將在結算日當天的香港時間下午兩點發動首 次扣賬動作,並按照約定匯率將另一種貨幣存入指定賬戶。若首次未能成功,系統將於 香港時間下午四點進行第二次扣賬動作。

10.客戶開通外匯遠期、貨幣期權及外匯遠期預放盤的操作流程?

首先,客戶需與其客戶經理聯絡,由客戶經理協助處理開通交易前的準備工作。同時, 客戶需在iGTB平台自行設置有關產品的權限、設定交易限額等。