

常见问题

一、关于网上银行常见问题：

1. 插入 UKey 后没有反应，或者插入 UKey 后只显示以下页面？





解决方法：

- 1) 请检查 IE 版本是否 IE7.0 或以上；
- 2) 若 IE 版本无误，请以 IE 开启香港分行网站 <http://www.cmbc.com.hk> 并于左方进入网上银行；
- 3) 如仍出现同一问题，请重新下载及安装 UKey 驱动程序。下载地址：
<http://www.cmbc.com.cn/download/hk/hknote.htm>
- 4) 关闭所有 IE 浏览器，把 UKey 重新插入，开启香港分行网站再次进入网上银行。

2. 若正确安装 UKey 驱动程序后按以上程序使用仍未能正常登入？

解决方法：

双击电脑右下角图标  或者 ，检查 UKey 是否已经过期（如下图）。如 UKey 已过期，请联系客户经理为您安排更换 UKey，或直接递交《中国民生银行香港分行企业网上银行服务特别指示表格》。



3. 若确认驱动正常，UKey 证书没有过期，用 IE 浏览器也无法等入网银怎么办？

解决方法：

这有可能是电脑或者浏览器的设置问题，或其他更技术性问题。请直接联系 UKey 厂商技术顾问，他们能有效解决各种技术性问题。

銀色長形一代 UKey ():

厂商：恒宝/ 热线：(86)010-66017777 人工转 UKEY 技术服务

白色方形二代音频 UKey (兼容电脑和手机使用):

厂商: 天地融 / 7x24 热线: (86) 010-5166 0313 / 电邮: support@tendyron.com

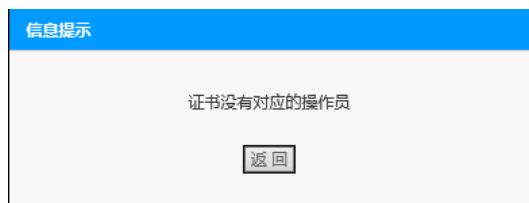
4. 在登入页面的密码栏位出现无法输入密码的情况怎么办?



解决方法:

点击安装控件, 安装完毕后关闭浏览器再重新登入。

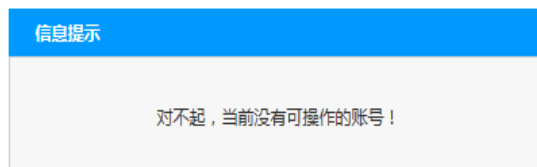
5. 当登入网上银行时, 输入正确密码后, 出现以下信息提示怎么办?



解决方法:

有可能该操作员在网银系统已经被注销, 或新 UKey 还没启用, 请向我们查询。

6. 当在网上银行使用转账功能时出现以下提示怎么办?

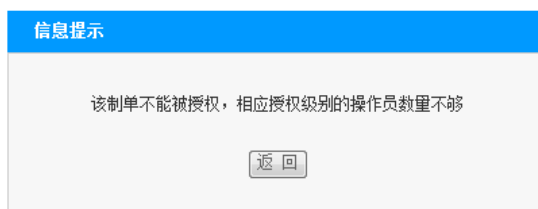


解决方法:

请网银管理员登入, 在“系统维护”>“操作员权限维护”>选择操作员 >“功能”项下选择“查询”或“查询并转帐”为操作员设置。

如没有“查询并转账”选项, 请先开通网银的转账功能 (详细请参考《网上银行首次使用设定》)。

7. 当在网上银行制单时出现以下提示怎么办？



解决方法：

请系统管理员检查以下情况：

- 1) 制单人员与审批人员数量是否正确（即公司网银用户数量与审批流程人员数量是否对等）
请系统管理员登入，在“系统维护”>“交易审批流程维护”>“转账支付”设置审批人员数量
- 2) 交易的金额是否超出该转账审批流程的自定限额
请系统管理员登入，在“系统维护”>“交易审批流程维护”>“转账支付”的限额范围设置
- 3) 制单人员在制单后是否还有足够的审批人
请系统管理员登入，在“系统维护”>“操作员权限维护”>“功能树”设置转账的操作权限

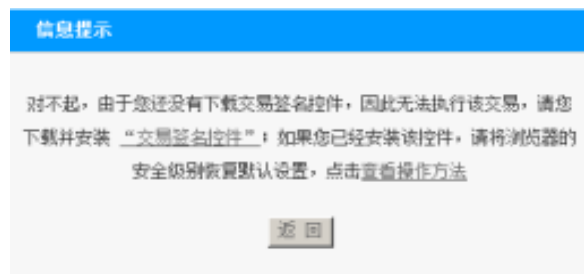
8. 当在网上银行转账交易时出现以下提示怎么办？



解决方法：

- 1) 请检查交易是否超出当天可用转账限额。每天转账下呢可到“系统维护”>“客户限额设置”查询和修改。每天转账额度最多为：内部转账港币 5 亿，指定第三方收款人港币 1 亿，非指定第三方收款人港币 50 万。
- 2) 请检查单笔外币兑换转账急呢是否超出美元 500 万。
- 3) 请检查转账金额是否超出第三方收款人设置的限额，可在“系统维护”>“第三方登记”设置。

9. 当在网上银行授权时出现以下提示怎么办？



解决方法：

点击右图“交易签名控件”按钮并安装控件。安装后关闭并重新打开 IE 浏览器即可。

10. **您插上密钥后证书登录正常，但无法弹出 IE 窗口，系统提示“无法启动 IE 浏览器，请检查浏览器配置或 IE 浏览器是否已经安装”，如何解决？**

解决方法：

此情况是您 IE 浏览器设置问题，在“工具”—“Internet 选项”中选择“高级”并恢复默认设置；然后选择“程序”中的“检查 IE 是否为默认浏览器”并选择“重设 WEB 设置”，如果您默认主页不是空白页，请勾选“同时重置主页”重启电脑后恢复。

11. **登录网银后，做交易总是提示“对不起，由于系统原因，您不能继续该交易。请稍后再试，或与民生银行网银联系”，怎么办？**

解决方法：

请将 IE 浏览器的缓存删除后再试，删除缓存的方法为：点击 IE 浏览器菜单中的“工具”>“Internet 选项”>“删除文件”，选中“删除所有脱机内容”后，点击“确定”。

12. **客户反映操作显示“由于网络忙，交易结果未知”，怎么办？**

解决方法：

是由于网络不畅通导致的，请您稍等片刻后，通过查询功能对操作的结果进行查询，根据结果决定是否重新发送。切忌在结果不明的情况下连续提交，造成重复扣账。

13. **在申请企业网银时，申请表中的“系统管理模式”选项中的“单管理员模式”、“双管理员模式”是什么意思？**

解决方法：

“单管理员模式”即设置一个管理员，在进行“系统维护”设置时，仅需管理员一人操作即可生效；“双管理员模式”即设置两个管理员，在进行“系统维护”设置时，需一个管理员操作后，由另一个管理员进行“系统维护复核”后方可生效。

14. **如果我在申请企业网上银行后才开设一个新账户，该账户会否自动加入企业网上银行服务之中？**

解决方法：

会，新开立帐户将会自动加入系统管理员的网上银行帐户名单中，系统管理员可分配该帐户的使用权限。

15. **可否自行登记第三方收款账户？**

解决方法：

手机银行暂时不支持此功能。客户可到网上银行登记第三方收款账户（只限香港民生账户和本地第三方账户）和设置限额，24 小时后生效。如登记海外第三方收款账户，客户需向我们提交申请表，处理后 24 小时生效。

16. **如何修改用户别名、登录密码和 UKey 密码？**

解决方法：

如修改用户别名和登录密码，可登录网上银行分别选择“操作员信息维护”和“修改密码”更新。如修改 UKey 密码，可于计算机右下方找出“UKey 用户工具”功能修改，或直接登录手机银行后选择“UKey 设置”修改。

17. **若忘记登录密码和 UKey 密码怎办？**

解决方法：

如在同一天内输入不正确的登录密码且超过 5 次，当天不可再登入。登入次数为网上银行和手机银行共享。如忘记

登录密码，可在网上银行或手机银行选择“忘记密码”重设。

如输入不正确的 UKey 密码且超过 6 次，您的 UKey 将被停用。如忘记 UKey 密码，必须向我们重新申请新 UKey。

18. 网上银行服务的交易限额是多少？可否自行修改？

每日交易限额以港币计算：

转账至内部账户

\$500,000,000.00 或 自定义限额（以较低者为准）

转账至已登记第三方账户

\$100,000,000.00 或 自定义限额（以较低者为准）

单一第三方账户限额不可超过此限额

转账至未登记第三方账户

\$500,000.00 或 自定义限额（以较低者为准）

调高每日交易总限额需向我们提交申请表，处理后 24 小时生效，而调高单一第三方账户限额可于网上银行自行调高，24 小时生效。以上所有限额可于网上银行自行调低，马上生效。

19. 单笔转账交易有否金额的限制？

每笔外币兑换转账不可超过 USD 5,000,000，包括至内部账户和第三方账户。

20. 我可以查询多久之前的交易记录？

您可以查询、下载最多六个月之内的账户交易记录。

21. 我可以查询多久之前的月结单？

您可以查询、下载最多十二个月之内的月结单。

22. 如遇上八号或以上台风讯号或黑色暴雨警告，当日的交易会否如期发动？

如香港天文台在中午 12:00 前取消，所有当天 18:00 前授权成功的交易指令和预约交易指令将在当日处理。如在中午 12:00 后取消，则顺延至下一工作日处理。

二、关于手机银行常见问题：

1. 成为香港民生的新客户后，何时可使用手机银行服务？

新客户可先申请香港民生银行的网上银行服务，系统管理员成功登录后可为企业已登记网银的用户开通手机银行的使用权。

2. 香港民生手机银行有什么服务？

香港民生手机银行支持各类查询服务和转账交易的授权服务。

查询服务：交易状态、当日转账限额、存款账户、贷款、汇款记录、实时汇率、收费等。

授权服务：单笔/多笔授权、取消授权。

3. 可否使用网上银行的密码登录手机银行服务？

可以。为了提供更方便快捷的服务，只要沿用网上银行的密码登录即可。

4. 可以随时登入网上银行和手机银行吗？

可以。除系统升级和维护外，香港民生银行的网上银行和手机银行服务每日 24 小时为您提供服务，周末和公众假期亦不例外。您可随时登入查询账户余额、交易明细等等，如配置 UKey 可执行转账交易。

5. 登入手机银行是否一定要用 UKey？

不需要。香港民生银行的手机银行也支持以用户号和别名登入，用户不需 UKey 也可以登入查询账户活动，快捷方便。若需要授权交易时，系统会提醒用户准备 UKey。而网上银行暂时只支持以 UKey 登录。。