

常見問題

一、關於網上銀行常見問題：

1. 插入 UKey 后沒有反應，或者插入 UKey 后只顯示以下頁面？





解決方法：

- 1) 請檢查 IE 版本是否 IE7.0 或以上
- 2) 若 IE 版本無誤，請以 IE 開啟香港分行網站 <http://www.cmbc.com.hk> 並於左方進入網上銀行
- 3) 如仍出現同一問題，請重新下載及安裝 UKey 驅動程序。下載地址：
<http://www.cmbc.com.cn/download/hk/hknote.htm>
- 4) 關閉所有 IE 瀏覽器，把 UKey 重新插入，開啟香港分行網站再次進入網上銀行

2. 若正確安裝 UKey 驅動程序后按以上程序使用仍未能正常登入？

解決方法：

雙擊電腦右下角圖標  或者 ，檢查 UKey 是否已經過期（如下圖）。如 UKey 已過期，請聯絡客戶經理為你安排更換 UKey，或直接遞交《中國民生銀行香港分行企業網上銀行服務特別指示表格》。



3. 若確認驅動正常，UKey 證書沒有過期，用 IE 瀏覽器也無法登入網銀怎麼辦？

解決方法：

這有可能是電腦或瀏覽器的設置問題，或其他更技術性問題。請直接聯絡 UKey 廠商技術顧問，他們能有效解決各種技術性問題。

銀色長形一代 UKey ():

廠商：恆寶/ 熱線：(86)010-66017777 人工转 UKEY 技术服务

白色方形二代音頻 UKey (兼容電腦和手機使用):

廠商: 天地融 / 7x24 熱線: (86) 010-5166 0313 / 電郵: support@tendyron.com

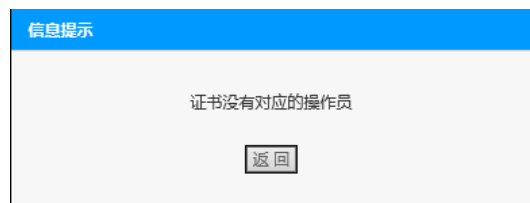
4. 在登入頁面的密碼欄位出現無法輸入密碼的情況怎麼辦?



解決方法:

點擊安裝控件，安裝完畢後關閉瀏覽器再重新登入。

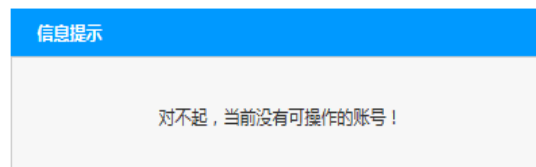
5. 當登入網上銀行時，輸入正確密碼後，出現以下信息提示怎麼辦?



解決方法:

這有可能該操作員在網銀系統已經被註銷，或新 UKey 還未啟用，請向我們查詢。

6. 當在網上銀行使用轉賬功能時出現以下提示怎麼辦?

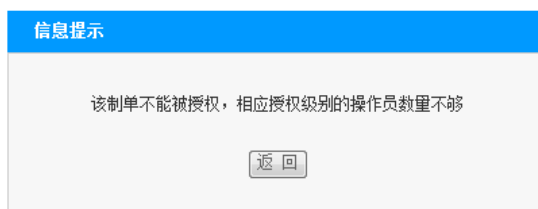


解決方法:

請網銀管理員登入，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“查询并转账”為操作員設置。

如沒有“查詢並轉賬”選項，請先開通網銀的轉賬功能（詳細請參考《網上銀行首次使用設定》）。

7. 當在網上銀行制單時出現以下提示怎麼辦？



解決方法：

請系統管理員檢查以下情況：

- 1) 制單人員與審批人員數量是否正確（即公司網銀用戶數量與審批流程人員數量是否對等）
請系統管理員登入，在“系統維護”>“交易審批流程維護”>“轉賬支付”設置審批人員數量
- 2) 交易的金額是否超出該轉賬審批流程的自定限額
請系統管理員登入，在“系統維護”>“交易審批流程維護”>“轉賬支付”的限額範圍設置
- 3) 制單人員在制單后是否還有足夠的審批人
請系統管理員登入，在“系統維護”>“操作員權限維護”>“功能樹”設置轉賬的操作權限

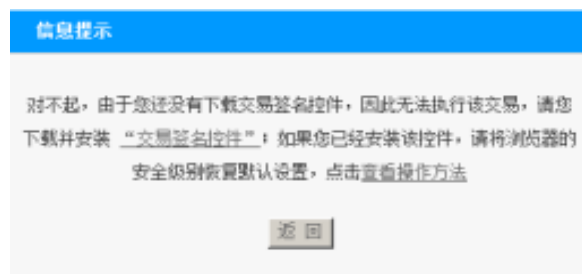
8. 當在網上銀行轉賬交易時出現以下提示怎麼辦？



解決方法：

- 1) 請檢查交易是否超出當天可用轉賬限額。每天轉賬限額可到「系統維護」>「客戶限額設置」查詢和修改。每天轉賬限額最多為：內部轉賬港幣 5 億，指定第三方收款人港幣 1 億，非指定第三方收款人港幣 50 萬。
- 2) 請檢查單筆外幣兌換轉帳金額是否超出美元 500 萬。
- 3) 請檢查轉賬金額是否超出第三方收款人設置的限額，可在“系統維護”>“第三方登記”設置。

9. 當在網上銀行授權時出現以下提示怎麼辦？



解決方法：

點擊右圖“交易簽名控件”按鈕並安裝控件。安裝后關閉并重新打開 IE 瀏覽器即可。

10. 您插上密鑰後證書登錄正常，但無法彈出 IE 窗口，系統提示“無法啟動 IE 瀏覽器，請檢查瀏覽器配置或 IE 瀏覽器是否已經安裝”，如何解決？

解決方法：

此情況是您 IE 瀏覽器設置問題，在“工具”—“Internet 選項”中選擇“高級”並恢復默認設置；然後選擇“程序”中的“檢查 IE 是否為默認瀏覽器”並選擇“重設 WEB 設置”，如果您默認主頁不是空白頁，請勾選“同時重置主頁”重啟電腦後恢復。

11. 登錄網銀後，做交易總是提示“對不起，由於系統原因，您不能繼續該交易。請稍後再試，或與民生銀行網銀聯繫”，怎麼辦？

解決方法：

請將 IE 瀏覽器的緩存刪除後再試，刪除緩存的方法為：點擊 IE 瀏覽器菜單中的“工具”>—“Internet 選項”>—“刪除文件”，選中“刪除所有離線內容”後，點擊“確定”。

12. 客戶反映操作顯示“由於網絡忙，交易結果未知”，怎麼辦？

解決方法：

是由於網絡不暢通導致的，請您稍等片刻後，通過查詢功能對操作的結果進行查詢，根據結果決定是否重新發送。切忌在結果不明的情況下連續提交，造成重複扣賬。

13. 在申請企業網銀時，申請表中的“系統管理模式”選項中的“單管理員模式”、“雙管理員模式”是什麼意思？

解決方法：

“單管理員模式”即設置一個管理員，在進行“系統維護”設置時，僅需管理員一人操作即可生效；“雙管理員模式”即設置兩個管理員，在進行“系統維護”設置時，需一個管理員操作後，由另一個管理員進行“系統維護覆核”後方可生效。

14. 如果我在申請企業網上銀行後才開設一個新賬戶，該賬戶會否自動加入企業網上銀行服務之中？

解決方法：

會，新開立帳戶將會自動加入系統管理員的網上銀行帳戶名單中，系統管理員可分配該帳戶的使用權限。

15. 可否自行登記第三方收款賬戶？

解決方法：

手機銀行暫時不支持此功能。客戶可到網上銀行登記第三方收款賬戶（只限香港民生賬戶和本地第三方賬戶）和設置限額，24 小時後生效。如登記海外第三方收款賬戶，客戶需向我們提交申請表，處理後 24 小時生效。

16. 如何修改用戶別名、登錄密碼和 UKey 密碼？

解決方法：

如修改用戶別名和登錄密碼，可登錄網上銀行分別選擇「操作員信息維護」和「修改密碼」更新。如修改 UKey 密碼，可於電腦右下方找出「UKey 用戶工具」功能修改，或直接登錄手機銀行後選擇「UKey 設置」修改。

17. 若忘記登錄密碼和 UKey 密碼怎麼辦？

解決方法：

登陸密碼：如在同一天內輸入不正確的登錄密碼且超過 5 次，當天不可再登入，次日解凍。登入次數為網上銀行和手機銀行共用。如忘記登錄密碼，可在網上銀行或手機銀行選擇「忘記密碼」重設。

UKey 密碼：如輸入不正確的 UKey 密碼且超過 6 次，您的 UKey 將被停用。如忘記 UKey 密碼，必須向我們重新申請

新 UKey。

18. 網上銀行服務的交易限額是多少？可否自行修改？

每日交易限額以港幣計算：

轉賬至內部賬戶

\$500,000,000.00 或 自訂限額（以較低者為準）

轉賬至已登記第三方賬戶

\$100,000,000.00 或 自訂限額（以較低者為準）

單一第三方賬戶限額不可超過此限額

轉賬至未登記第三方賬戶

\$500,000.00 或 自訂限額（以較低者為準）

調高每日交易總限額需向我們提交申請表，處理後 24 小時生效，而調高單一第三方賬戶限額可於網上銀行自行調高，24 小時生效。以上所有限額可於網上銀行自行調低，馬上生效。

19. 單筆轉賬交易有否金額的限制？

每筆外幣兌換轉賬不可超過 USD 5,000,000，包括至內部賬戶和第三方賬戶。

20. 我可以查詢多久之前的交易記錄？

您可以查詢、下載最多六個月之內的賬戶交易記錄。

21. 我可以查詢多久之前的月結單？

您可以查詢、下載最多十二個月之內的月結單。

22. 如遇上八號或以上颱風訊號或黑色暴雨警告，當日的交易會否如期發動？

如香港天文台在中午 12:00 前取消，所有當天 18:00 前授權成功的交易指令和預約交易指令將在當日處理。如在中午 12:00 後取消，則順延至下一工作日處理。

二、關於手機銀行常見問題：

1. 成為香港民生的新客戶後，何時可使用手機銀行服務？

新客戶可先申請香港民生銀行的網上銀行服務，系統管理員成功登錄後可為企業已登記網銀的用戶開通手機銀行的使用權。

2. 香港民生手機銀行有什麼服務？

香港民生手機銀行支持各類查詢服務和交易授權服務。

查詢服務：交易狀態、當日轉賬限額、存款賬戶、貸款、匯款記錄、即時匯率、收費等。

授權服務：單筆/多筆授權、取消授權

3. 可否使用網上銀行的密碼登錄手機銀行服務？

可以。為了提供更方便快捷的服務，只要沿用網上銀行的密碼登錄即可。

4. 可以隨時登入網上銀行和手機銀行嗎？

可以。除系統升級和維護外，香港民生銀行的網上銀行和手機銀行服務每日 24 小時為您提供服務，周末和公眾假期亦不例外。您可隨時登入查詢賬戶餘額、交易明細等等，如配置 UKey 可執行轉賬交易。

5. 登入手機銀行是否一定要用 UKey？

不需要。香港民生銀行的手機銀行也支持以用戶號和別名登入，用戶毋需 UKey 也可以登入查詢帳戶活動，快捷方便。若需要授權交易時，系統會提醒用戶準備 UKey。而網上銀行暫時只支持以 UKey 登錄。