

## 香港分行个人电子银行用户指引

### 1. 新手须知

#### 1.1 开始使用

香港分行个人账户成功开通后，用户将收到开户确认短信通知，此时可开始使用我们提供的电子银行服务，包括网上银行和手机银行服务。网上银行服务可于香港分行网站 [www.cmbc.com.hk](http://www.cmbc.com.hk) 进入，手机银行服务需透过下载 App 使用，不支持 WAP 版本。首次使用的用户需先以 UKey 安全工具于网上银行进行首次登录登记，完成后可随时随地使用手机银行登录。

#### 1.2 电子银行功能简介

功能	功能简述	网上银行	手机银行
<b>账户基本查询和申请</b>			
◇ 查询账户总览	查询活期定期账户总览、账户详细信息	✓	✓
◇ 查询交易记录	查询所有扣帐入账记录，查询区间为一年	✓	✓
◇ 查询电子结单、通知书	查询过去 12 个月结单、外币兑换通知书、转账汇款通知书和定期通知书	✓	✓
◇ 申请月结单、银行证明	支持于网上银行提交纸质月结单、存款证明和转账汇款证明申请	✓	✗
<b>外币兑换</b>			
◇ 外币兑换	支持 HKD、CNY、USD、GBP、EUR、JPY 共 6 种外币兑换	✓	✓
<b>转账汇款</b>			
◇ 转账汇款	支持转账至香港民生账户、香港他行账户 (RTGS) 和海外/内地他行账户 (SWIFT)	✓	✓ 只支持登记收款人转账 单笔最高 HKD50,000
◇ 转账记录查询	查询转账汇款的转出转出记录	✓	✓
◇ 登记收款人	新增和维护香港民生、香港他行和海外/内地他行收款人，包括单一收款人转账限额	✓	✓ 只支持查询
◇ 网上转账限额	维护每日网上转账至已登记收款人和未登记收款人限额	✓	✓ 只支持查询

功能	功能简述	网上银行	手机银行
<b>支票</b>			
◇ 支票状态查询	查询所有未使用、已支付和已止付的支票	✓	✗
◇ 申请支票簿	支持提交港元和美元支票申请，和查询支票簿申请的状态	✓	✗
◇ 止付支票	支持单张和多张支票止付	✓	✗
<b>定期</b>			
◇ 开立定期	支持开立港元、人民币、美元定期；查询未到期定期单	✓	✓
◇ 到期指示更改	更改未到期定期单的到期指示	✓	✓
<b>用户设置</b>			
◇ 个人资料	查询用户完整个人资料	✓	✗
◇ 更新用户别名	支持用户自行更新用户别名，不支持重设	✓	✗
◇ 更新、重设登录密码	支持用户自行更新和重设用户别名	✓	✗
◇ 首次登录	需于网上银行进行首次登录并设置用户别名和登录密码后才可使用手机银行登录	✓	✗
<b>其他</b>			
◇ 服务查询	提供汇率、利率、收费、安全工具等查询	✓	✓

## 1.2 服务时间和到账时间

我们提供 7x24 小时的电子银行服务，用户可随时随地登录网上银行和手机银行。以下为有服务时间限制的交易，其余交易均支持 7x24 小时服务。

交易类型	服务时间	到账时间
外币兑换	银行工作日 09:00 - 18:00	立即生效
转账 - 香港民生	7x24 小时	实时到账
转账 - 香港他行	银行工作日 09:00 - 16:30	约 1 个工作日
转账 - 海外/内地他行	银行工作日 09:00 - 16:30	约 3 个工作日，视收款银行而定
开立定期	银行工作日 09:00 - 18:00	立即生效，当日起息

## 1.3 浏览器和 App 版本

网上银行：支持浏览器 IE8 – IE11、Firefox、chrome 42 或以下。Safari 支持查询，不支持 UKEY 使用。

手机 App：苹果系统 iOS 7.0 或以上；安卓和小米系统 Android 4.3 或以上。

浏览器和手机 App 版本会持续更新，最新资讯请于网上银行页面查询。

## 2. 首次使用秘笈

### 2.1 首次登录登记

请使用网上银行以 UKey 进行首次登录登记，手机银行暂时不支持首次登录。

首次登录登记步骤：

- 请于香港分行网站 [www.cmbc.com.hk](http://www.cmbc.com.hk) 进入香港个人账户网上银行
  - 正确连接 UKey 到电脑，该账户绑定的 UKey 编号已打印于开户回单，请使用正确的 UKey 操作。如未安装驱动，请根据提示下载。
  - 于登录页面进入“首次登录”功能
- 如操作此步时遇到 UKey 相关报错信息，请参考下面首次登录疑难解答（页五）



- 发送短信验证码至已登记手机号码，并及时输入

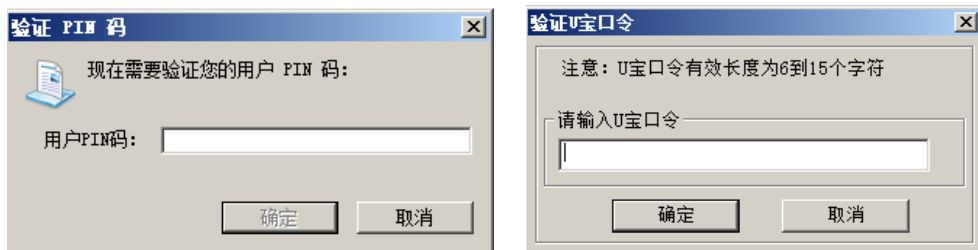


- 设置用户别名和登录密码。  
 用户别名：为系统唯一，格式为 6-20 位字母或数字，区分大小写，不支持符号。  
 登录密码：格式需为 6-20 位字母加数字的组合，区分大小写，不支持符号。



→ 输入 UKey 密码

注意：UKey（或叫“U宝”）的密码（或叫“口令”/“PIN码”等）弹出框会根据不同厂商提供的 UKey 类型或您的电脑操作系统而有差异。以下为其中两个 UKey 的密码输入弹框，供参考：



→ 验证通过后完成登记，可以立即使用网上银行和手机银行



**提醒您☺** 如经内地见证开户的用户，请尽快以您的同名账户入款至本账户，否则不能进行扣账交易，如 60 天内仍未完成同名入账，账户可能会被关闭。  
如经香港分行直接开户的用户，账户已可正常使用。

首次登录疑难解答：

疑问① 点击“首次登录”时提示 – 请插入 UKey



解答 电脑侦查不到您的 UKey，请检查电脑的 USB 口是否正常运行，确认您在使用我们提供的操作系统和浏览器版本（请看 1.3）。您也可试试拔下再重新插好 UKey。

疑问② 点击“首次登录”时提示 – 获取 UKey 失败



解答 驱动还没正确装上或运行，请于总行网上银行页面下载并安装“网银助手”和“U宝驱动”，安装完成后关闭所有浏览器再试。总行网上银行可于总行网站 [www.cmbc.com.cn](http://www.cmbc.com.cn) 进入。



如使用 UKey 时遇到其他技术问题，请联系总行客服 95568。

## 2.2 登录密码和 UKey 密码须知

登录密码：

- 网上银行和手机银行使用同一组登录密码，登录时以用户别名和该密码登录
- 登录密码当天输入错误 5 次后被锁，当天不能再登录，第二天才可再次登录
- 登录密码不能透过香港分行和内地支行重设，只可以 UKey 于网上银行重设

UKey 密码：

- UKey 密码为硬件本体密码，用于身份安全验证，请确保 UKey 和密码的安全
- 如沿用内地账户网银的 UKey，请继续使用此 UKey 密码来操作香港账户网银
- 如开立香港账户时新领取 UKey，请于第一次使用 UKey 是根据指示设置 UKey 密码
- UKey 密码为 6 – 15 位的数字，或数字加字母的组合，区分字母大小写
- UKey 密码连续输错 6 次后被锁，可透过内地支行重设。香港分行支持更换新 UKey，但不支持重设 UKey 密码。

## 2.3 电子银行知多点

### ✦ 下载手机 App

手机查账转账更方便，马上扫码下载！或直接于 Apple Store 和各安卓应用市场搜索“CMBCHK”或“民生香港”下载。



### ✦ 账户详情

您可能需要知道您的账户详情例如账户号码、开户行信息或账户状态等，于网上银行和手机银行都可查询。

网上银行：“我的账户” - “账户总览” - “查看详情”

手机银行：“账户总览” - 点击您的活期账户

### ✦ 登记收款人

为保障您的账户安全，手机银行转账只限转账至已登记收款人。立即登录网上银行以 UKey 登记您的常用收款人，以方便日后于手机银行随时转账。

登记收款人步骤：

- 登录网上银行，进入“转账汇款” - “收款人”
- 选择收款人账户类别 - 香港民生、香港他行、海外/内地他行账户

- 进入“新增登记收款人信息”并填写收款人信息和每日网上转账限额
- 正确连接 UKey 到电脑进行下一步验证
- 登记成功，该收款人将于 24 小时后生效，生效后可于网上银行和手机银行选取已登记收款人进行转账

---

**提醒您☺** 收款人于网上银行登记后需 24 小时生效，收款人生效前手机银行未能转账，如有需要可用网上银行进行未登记收款人转账。

**网上银行：**支持转账至已登记收款人、转账至未登记收款人

**手机银行：**支持转账至已登记收款人

---

#### ✧ 网上转账限额

每日网上转账至已登记和未登记收款人的上限分别为 HKD5,000,000 和 HKD1,000,000. 您可根据需要自行调整此限额，请登录网上银行进入“转账汇款”-“转账限额”以 UKey 操作，调整后立即生效。

### 3. 登录密码和用户别名

#### 3.1 用户别名更新

用户别名更新只限于网上银行以 UKey 操作，手机银行暂时不支持该功能。

用户别名更新步骤：

- 登录网上银行，进入“用户设置 ”-“用户别名更新”功能
- 正确连接 UKey 到电脑
- 更改用户别名，别名需为系统唯一，格式为 6-20 位字母或数字
- 输入 UKey 密码，完成更新

用户别名没有重设功能，如忘记用户别名，您可使用 UKey 登录网上银行再查看您的用户别名。

#### 3.2 登录密码更新

登录密码更新只限于网上银行以 UKey 操作，手机银行暂时不支持该功能。

登录密码更新步骤：

- 登录网上银行，进入“用户设置 ”-“密码更新”功能
- 正确连接 UKey 到电脑
- 输入原登录密码和两次新登录密码，格式需为 6-20 位字母加数字的组合
- 输入 UKey 密码，完成更新

#### 3.3 登录密码重设

登录密码重设只限于网上银行以 UKey 操作，手机银行暂时不支持该功能。

登录密码重设步骤：

- 于网上银行登录页面进入“忘记密码”功能
- 正确连接 UKey 到电脑
- 发送短信验证码至已登记手机号码，并及时输入
- 设置登录密码，格式需为 6-20 位字母加数字的组合
- 输入 UKey 密码，完成重设