

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 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或手机银行进行首次登录登记，完成后可随时随地安心理财。

1.2 电子银行功能简介

功能	功能简述	网上银行	手机银行
账户基本查询和申请			
◇ 查询账户总览	查询活期定期账户总览、账户详细信息	✓	✓
◇ 查询事务历史记录	查询所有扣账入账记录，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	✓	✗
外币兑换			
◇ 外币兑换	支持 HKD、CNY、USD、GBP、EUR、JPY 共 6 种外币兑换	✓	✓
转账汇款			
◇ 转账汇款	支持转账至香港民生账户、香港他行账户 (RTGS)、内地民生账户(香港快汇)和海外/内地他行账户(SWIFT)	✓	✓
◇ 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	✓	✓
◇ 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	✓	✓

功能	功能简述	网上银行	手机银行
支票			
◇ 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	✓	✗
定期			
◇ 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	✓	✓
用户设置			
◇ 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	设置用户别名和登录密码后可立即使用网上银行和手机银行	✓	✓
其他			
◇ 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 - 内地民生	银行工作日 09:00 - 16:00	约 5 个工作日，视收款银行而定
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，最新信息请于网上银行页面查询。

2. 首次使用秘籍

2.1 首次登录登记

请使用网上银行或手机银行以 UKey 进行首次登录登记，手机银行需配合蓝牙 UKey 使用。

经网上银行进行首次登录登记步骤：

- 请于香港分行网站 www.cmbc.com.hk 进入香港个人账户网上银行
 - 正确连接 UKey 到计算机，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 相关报错讯息，请参考下面首次登录疑难解答（页八）



- 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。

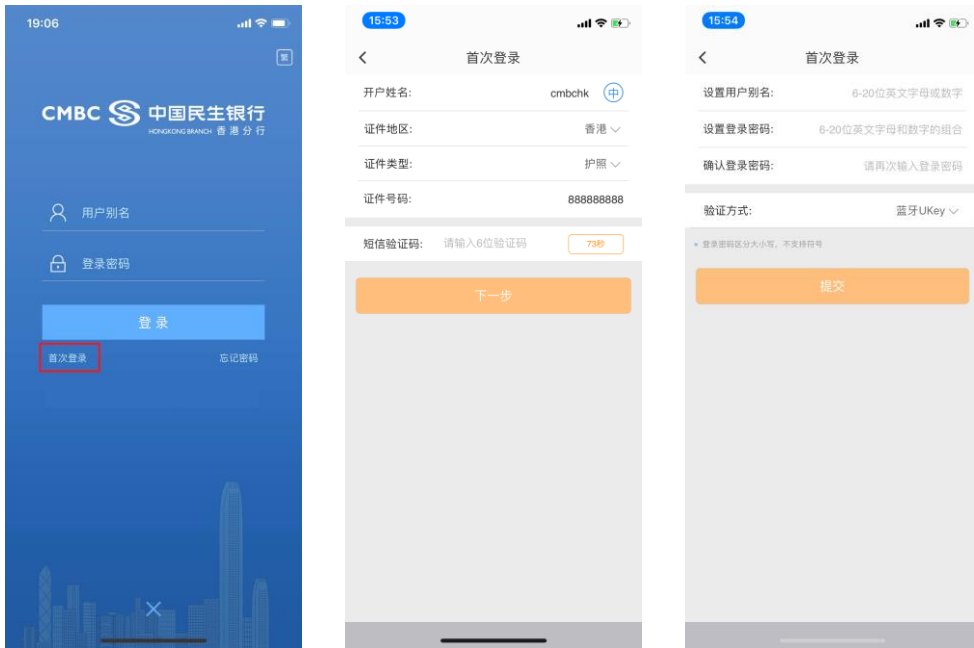
→ 输入 UKey 密码

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：

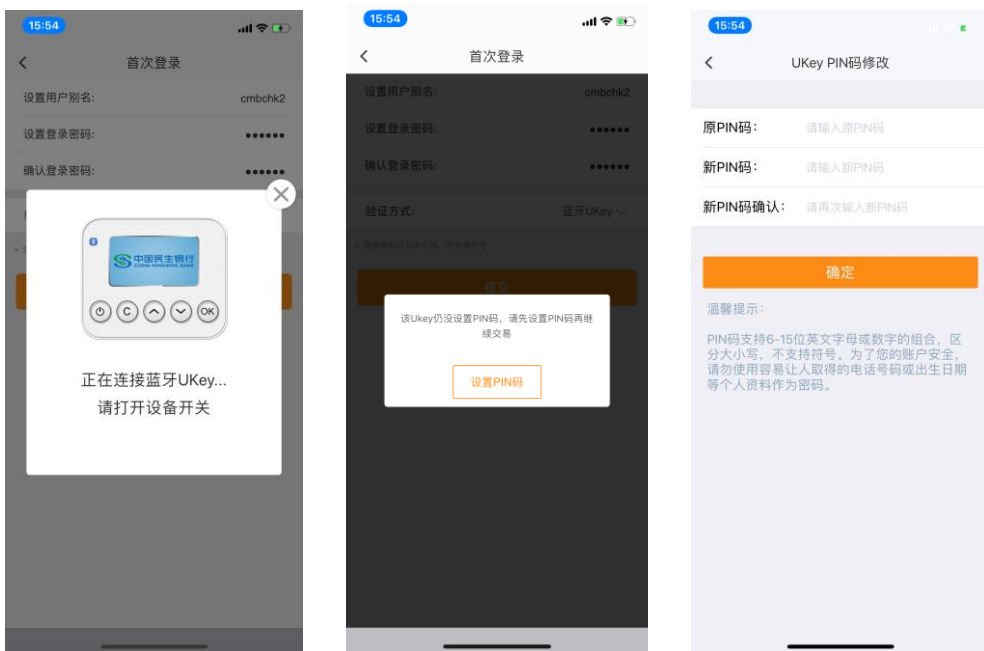
→ 验证通过后完成登记，可以立即使用网上银行和手机银行。

经手机银行进行首次登录登记步骤：

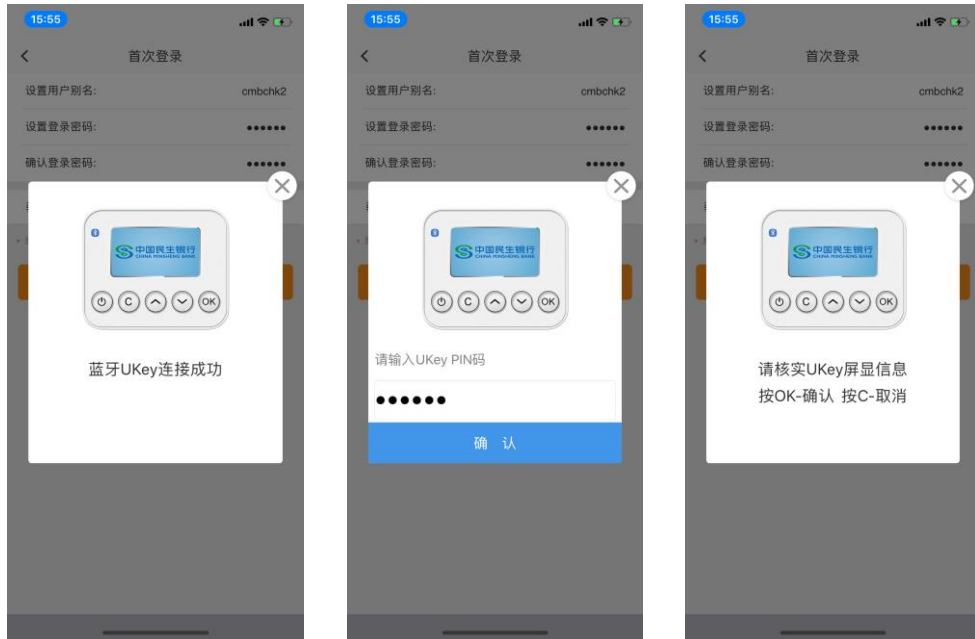
- 请扫描二维码下载最新版本的手机银行 App，和准备好蓝牙 UKey
- 打开 App 后，于登录页面进入“首次登录”功能
- 输入开户姓名（如选取输入英文姓名，需输入空格，注意格式需与开户记录一致）、证件地区、证件类型和证件号码。如以上数据正确，可获取短信验证码继续登记。
- 设置用户别名和登录密码。
 用户别名：为系统唯一，格式为 6-20 位字母或数字，区分大小写，不支持符号。
 登录密码：格式需为 6-20 位字母加数字的组合，区分大小写，不支持符号。



- 启用手机的蓝牙功能，和开启蓝牙 UKey，开关于蓝牙 UKey 硬件上。
- 如该蓝牙 UKey 仍未设置 PIN 码，需先设置蓝牙 UKey PIN 码。格式需为 6-15 位字母或数字的组合，区分大小写，不支持符号。



- 蓝牙 UKey PIN 码设置成功后，可继续登记流程。如蓝牙 UKey 连接成功后，需输入 UKey PIN 码进行身份验证。
- 于蓝牙 UKey 硬件上按 OK 以确认交易。



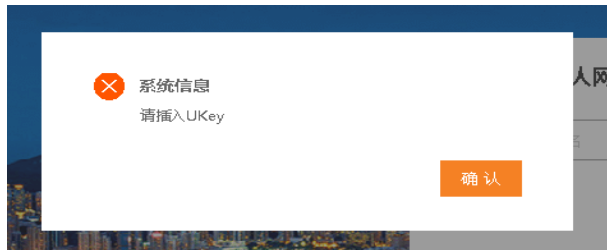
→ 验证通过后完成登记，可以立即使用网上银行和手机银行。



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 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 UKeyPIN 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 PIN 码:

- UKey PIN 码为硬件本体密码，用于身份安全验证，请确保 UKey 和 PIN 码的安全
- 如沿用内地账户网银的 UKey，可继续以此 UKey PIN 码使用香港账户电子银行服务
- 如开立香港账户时新领取 UKey，请于第一次使用 UKey 时按指示设置 UKey PIN 码
- UKey PIN 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 PIN 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 PIN 码。

2.3 电子银行知多点

✧ 下载手机 App

手机查账转账更方便，马上扫描二维码下载！或直接于 App Store 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，登记收款人需使用 UKey 进行验证。立即登录网上银行或手机银行以 UKey 登记您的常用收款人，以方便日后随时转账。

登记收款人步骤:

- 登录网上银行或手机银行，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、内地民生、海外/内地他行账户

- 进入“新增登记收款人”并填写收款人讯息和每日网上转账限额
- 正确连接 UKey 到电脑或以蓝牙 UKey 于手机银行进行下一步验证
- 登记成功后，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

提提您☺ 收款人登记后需 24 小时生效，收款人生效前发生的转账金额计算在未登记收款人限额内。

✧ 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，请登录网上银行或手机银行进入“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

用户别名更新可于网上银行或手机银行以 UKey 操作。

用户别名更新步骤：

- 登录网上银行或手机银行，进入“用户设置 ”-“用户别名更新”功能
- 正确连接 UKey 到电脑，或以蓝牙 UKey 连接手机银行
- 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

登录密码更新可于网上银行或手机银行以 UKey 操作。

登录密码更新步骤：

- 登录网上银行或手机银行，进入“用户设置 ”-“密码更新”功能
- 正确连接 UKey 到电脑，或以蓝牙 UKey 连接手机银行
- 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

登录密码重设可于网上银行或手机银行以 UKey 操作。

登录密码重设步骤：

- 于网上银行或手机银行和登录页面进入“忘记密码”功能
- 如已手机银行重设登录密码，需输入证件讯息，详细流程请参考 2.1 经手机银行进行首次登录登记步骤
- 正确连接 UKey 到电脑，或以蓝牙 UKey 连接手机银行
- 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