

## 香港分行個人電子銀行用戶指引

### 1. 新手須知

#### 1.1 開始使用

香港分行個人賬戶成功開通後，用戶將收到開戶確認短信通知，此時可開始使用我們提供的電子銀行服務，包括網上銀行和手機銀行服務。網上銀行服務可於香港分行網站 [www.cmbc.com.hk](http://www.cmbc.com.hk) 進入，手機銀行服務需透過下載 App 使用，不支援 WAP 版本。首次使用的用戶需先以 UKey 安全工具於網上銀行進行首次登錄登記，完成後可隨時隨地使用手機銀行登錄。

#### 1.2 電子銀行功能簡介

功能	功能簡述	網上銀行	手機銀行
<b>賬戶基本查詢和申請</b>			
✧ 查詢賬戶總覽	查詢活期定期賬戶總覽、賬戶詳細資訊	✓	✓
✧ 查詢交易記錄	查詢所有扣賬入賬記錄，查詢區間為一年	✓	✓
✧ 查詢電子結單、通知書	查詢過去 12 個月結單、外幣兌換通知書、轉賬匯款通知書和定期通知書	✓	✓
✧ 申請月結單、銀行證明	支持於網上銀行提交紙質月結單、存款證明和轉賬匯款證明申請	✓	✗
<b>外幣兌換</b>			
✧ 外幣兌換	支持 HKD、CNY、USD、GBP、EUR、JPY 共 6 種外幣兌換	✓	✓
<b>轉賬匯款</b>			
✧ 轉賬匯款	支持轉賬至香港民生賬戶、香港他行賬戶 (RTGS) 和海外/內地他行賬戶 (SWIFT)	✓	✓ 只支持登記收款人轉賬 單筆最高 HKD50,000
✧ 轉賬記錄查詢	查詢轉賬匯款的轉出轉出記錄	✓	✓
✧ 登記收款人	新增和維護香港民生、香港他行和海外/內地他行收款人，包括單一收款人轉賬限額	✓	✓ 只支持查詢
✧ 網上轉賬限額	維護每日網上轉賬至已登記收款人和未登記收款人限額	✓	✓ 只支持查詢

功能	功能簡述	網上銀行	手機銀行
<b>支票</b>			
◇ 支票狀態查詢	查詢所有未使用、已支付和已止付的支票	✓	✗
◇ 申請支票簿	支持提交港元和美元支票申請，和查詢支票簿申請的狀態	✓	✗
◇ 止付支票	支持單張和多張支票止付	✓	✗
<b>定期</b>			
◇ 開立定期	支持開立港元、人民幣、美元定期；查詢未到期定期單	✓	✓
◇ 到期指示更改	更改未到期定期單的到期指示	✓	✓
<b>用戶設置</b>			
◇ 個人資料	查詢用戶完整個人資料	✓	✗
◇ 更新用戶別名	支持用戶自行更新用戶別名，不支持重設	✓	✗
◇ 更新、重設登錄密碼	支持用戶自行更新和重設用戶別名	✓	✗
◇ 首次登錄	需於網上銀行進行首次登錄並設置用戶別名和登錄密碼後才可使用手機銀行登錄	✓	✗
<b>其他</b>			
◇ 服務查詢	提供匯率、利率、收費、安全工具等查詢	✓	✓

## 1.2 服務時間和到賬時間

我們提供 7x24 小時的電子銀行服務，使用者可隨時隨地登錄網上銀行和手機銀行。以下為有服務時間限制的交易，其餘交易均支援 7x24 小時服務。

交易類型	服務時間	到賬時間
外幣兌換	銀行工作日 09:00 - 18:00	立即生效
轉賬 - 香港民生	7x24 小時	即時到賬
轉賬 - 香港他行	銀行工作日 09:00 - 16:30	約 1 個工作日
轉賬 - 海外/內地他行	銀行工作日 09:00 - 16:30	約 3 個工作日，視收款銀行而定
開立定期	銀行工作日 09:00 - 18:00	立即生效，當日起息

## 1.3 流覽器和 App 版本

網上銀行：支援流覽器 IE8 – IE11、Firefox、chrome 42 或以下。Safari 支援查詢，不支援 UKEY 使用。

手機 App：蘋果系統 iOS 7.0 或以上；安卓和小米系統 Android 4.3 或以上。

流覽器和手機 App 版本會持續更新，最新資訊請於網上銀行頁面查詢。

## 2. 首次使用秘笈

### 2.1 首次登錄登記

請使用網上銀行以 UKey 進行首次登錄登記，手機銀行暫時不支持首次登錄。

首次登錄登記步驟：

- 請於香港分行網站 [www.cmbc.com.hk](http://www.cmbc.com.hk) 進入香港個人賬戶網上銀行
- 正確連接 UKey 到電腦, 該賬戶綁定的 UKey 編號已列印于開戶回單, 請使用正確的 UKey 操作。如未安裝驅動, 請根據提示下載。
- 於登錄頁面進入“首次登錄”功能  
如操作此步時遇到 UKey 相關報錯資訊, 請參考下面首次登錄疑難排解 (頁五)



- 發送短信驗證碼至已登記手機號碼, 並及時輸入



- 設置用戶別名和登錄密碼。  
用戶別名：為系統唯一, 格式為 6-20 位元字母或數位, 區分大小寫, 不支持符號。  
登錄密碼：格式需為 6-20 位元字母加數位的組合, 區分大小寫, 不支持符號。

→ 輸入 UKey 密碼

注意：UKey（或叫“U寶”）的密碼（或叫“口令” / “PIN 碼”等）彈出框會根據不同廠商提供的 UKey 類型或您的電腦作業系統而有差異。以下為其中兩個 UKey 的密碼輸入彈框，供參考：

→ 驗證通過後完成登記，可以立即使用網上銀行和手機銀行

**提提您** ☺ 如經內地見證開戶的用戶，請儘快以您的同名賬戶入款至本賬戶，否則不能進行扣賬交易，如 60 天內仍未完成同名入賬，賬戶可能會被關閉。  
如經香港分行直接開戶的用戶，賬戶已可正常使用。

首次登錄疑難排解：

疑問① 點擊“首次登錄”時提示 – 請插入 UKey



解答 電腦偵查不到您的 UKey，請檢查電腦的 USB 口是否正常運行，確認您在使用我們提供的作業系統和瀏覽器版本（請看 1.3）。您也可試試拔下再重新插好 UKey。

疑問② 點擊“首次登錄”時提示 – 獲取 UKey 失敗



解答 驅動還沒正確裝上或運行，請於總行網上銀行頁面下載並安裝“网银助手”和“U 宝驱动”，安裝完成後關閉所有瀏覽器再試。總行網上銀行可於總行網站 [www.cmbc.com.cn](http://www.cmbc.com.cn) 進入。



如使用 UKey 時遇到其他技術問題，請聯繫總行客服 95568。

## 2.2 登錄密碼和 UKey 密碼須知

登錄密碼：

- 網上銀行和手機銀行使用同一組登錄密碼，登錄時以用戶別名和該密碼登錄
- 登錄密碼當天輸入錯誤 5 次後被鎖，當天不能再登錄，第二天才可再次登錄
- 登錄密碼不能透過香港分行和內地支行重設，只可以 UKey 於網上銀行重設

UKey 密碼：

- UKey 密碼為硬體本體密碼，用於身份安全驗證，請確保 UKey 和密碼的安全
- 如沿用內地賬戶網銀的 UKey，請繼續使用此 UKey 密碼來操作香港賬戶網銀
- 如開立香港賬戶時新領取 UKey，請於第一次使用 UKey 是根據指示設置 UKey 密碼
- UKey 密碼為 6 – 15 位元的數位，或數位加字母的組合，區分字母大小寫
- UKey 密碼連續輸錯 6 次後被鎖，可透過內地支行重設。香港分行支持更換新 UKey，但不支援重設 UKey 密碼。

## 2.3 電子銀行知多點

### ✧ 下載手機 App

手機查賬轉賬更方便，馬上掃碼下載！或直接於 Apple Store 和各  
 安卓應用市場搜索“CMBCHK”或“民生香港”下載。



### ✧ 賬戶詳情

您可能需要知道您的賬戶詳情例如賬戶號碼、開戶行資訊或賬戶狀態等，於網上銀行和手機銀行都可查詢。

網上銀行：“我的賬戶” - “賬戶總覽” - “查看詳情”

手機銀行：“賬戶總覽” - 點擊您的活期賬戶

### ✧ 登記收款人

為保障您的賬戶安全，手機銀行轉賬只限轉賬至已登記收款人。立即登錄網上銀行以 UKey 登記您的常用收款人，以方便日後於手機銀行隨時轉賬。

登記收款人步驟：

- 登錄網上銀行，進入“轉賬匯款” - “收款人”
- 選擇收款人賬戶類別 - 香港民生、香港他行、海外/內地他行賬戶

- 進入“新增登記收款人資訊”並填寫收款人資訊和每日網上轉賬限額
- 正確連接 UKey 到電腦進行下一步驗證
- 登記成功，該收款人將於 24 小時後生效，生效後可於網上銀行和手機銀行選取已登記收款人進行轉賬

---

**提提您**☺ 收款人於網上銀行登記後需 24 小時生效，收款人生效前手機銀行未能轉賬，如有需要可用網上銀行進行未登記收款人轉賬。

網上銀行：支持轉賬至已登記收款人、轉賬至未登記收款人

手機銀行：支持轉賬至已登記收款人

---

#### ✧ 網上轉賬限額

每日網上轉賬至已登記和未登記收款人的上限分別為 HKD5,000,000 和 HKD1,000,000. 您可根據需要自行調整此限額，請登錄網上銀行進入“轉賬匯款”-“轉賬限額”以 UKey 操作，調整後立即生效。

### 3. 登錄密碼和用戶別名

#### 3.1 用戶別名更新

---

用戶別名更新只限於網上銀行以 UKey 操作，手機銀行暫時不支持該功能。

用戶別名更新步驟：

- 登錄網上銀行，進入“用戶設置”-“用戶別名更新”功能
- 正確連接 UKey 到電腦
- 更改用戶別名，別名需為系統唯一，格式為 6-20 位元字母或數位
- 輸入 UKey 密碼，完成更新

用戶別名沒有重設功能，如忘記用戶別名，您可使用 UKey 登錄網上銀行再查看您的用戶別名。

#### 3.2 登錄密碼更新

---

登錄密碼更新只限於網上銀行以 UKey 操作，手機銀行暫時不支持該功能。

登錄密碼更新步驟：

- 登錄網上銀行，進入“用戶設置”-“密碼更新”功能
- 正確連接 UKey 到電腦
- 輸入原登錄密碼和兩次新登錄密碼，格式需為 6-20 位元字母加數位的組合
- 輸入 UKey 密碼，完成更新

#### 3.3 登錄密碼重設

---

登錄密碼重設只限於網上銀行以 UKey 操作，手機銀行暫時不支持該功能。

登錄密碼重設步驟：

- 於網上銀行登錄頁面進入“忘記密碼”功能
- 正確連接 UKey 到電腦
- 發送短信驗證碼至已登記手機號碼，並及時輸入
- 設置登錄密碼，格式需為 6-20 位元字母加數位的組合
- 輸入 UKey 密碼，完成重設