

### 1. 如忘記了使用者代號，應如何處理？

首席使用者可親臨分行查詢。而委託使用者則可要求首席使用者於「企業網上銀行」>「管理」>「使用者設定」>「使用者名單」內查詢委託使用者代號。

### 2. 如忘記了登入密碼，應該怎樣做？

首席使用者可於南洋商業銀行網頁的「下載表格」> 閱讀「重要提示」> 選擇「接受並下載表格」> 於「表格下載」區下載「申請重發首席使用者企業網上銀行密碼表格」。填妥表格後，你可把申請表交到分行或郵寄至表格上的地址申請重設密碼。而委託使用者則可要求首席使用者於「企業網上銀行」>「管理」>「使用者設定」>「使用者名單」>「重設密碼」為你重設密碼。

### 3. 我可使用平板電腦或手機登入「企業網上銀行」嗎？

可以。「企業網上銀行」適用於大部份平板電腦、手機操作系統及瀏覽器，且不設服務月費。

### 4. 「保安編碼器」是怎樣運作的？

每個保安編碼器均編有獨立的機身編號，並內置資料及時鐘。當你按下「保安編碼器」的按鈕，「保安編碼器」即會根據資料及內置時鐘，產生一次性的「保安編碼」。此編碼只於短時間內有效，並只供系統核實客戶身份之用。

### 5. 申領「保安編碼器」需要收費嗎？

每個賬戶可免費申領1個「保安編碼器」。如你需額外申領「保安編碼器」或因遺失而需補領，則每個須繳付港幣100元。如未能成功開戶，客戶需於接獲本行通知後兩星期內到開戶分行辦理退款，否則不作退費。如果「保安編碼器」未能正常運作、損壞或電池耗盡，請於兩個月內將「保安編碼器」交還本行，以免費更換新的「保安編碼器」。

### 6. 如果「保安編碼器」的液晶體螢幕顯示「BATT」訊息，我應該怎麼辦？

「保安編碼器」的電池一般可使用3-5年，實際壽命則視乎用量。你可於網上申請更換「保安編碼器」。請注意，「保安編碼器」的電池不能更換，任意更換「保安編碼器」的內部零件將導致設備失靈。

### 7. 我是現有「電子證書」用戶，可否在網上申請及啟用「保安編碼器」？

可以。但由於同一用戶不能同時使用「電子證書」及「保安編碼器」，當你於網上啟用「保安編碼器」後，你現時持有的「電子證書」將自動失效。由於啟用「保安編碼器」須以「電子證書」的密碼進行驗證，你必須保留「電子證書」直至完成啟用「保安編碼器」；若「電子證書」不能正常運作或遺失，請聯絡本行申請撤銷「電子證書」。

### 8. 如遺失了保安編碼器需再申請，應如何處理？

首席使用者可於南洋商業銀行網頁的「下載表格」> 閱讀「重要提示」> 選擇「接受並下載表格」> 於「表格下載」區下載「首席使用者申請保安編碼器及重設狀態表格」，填妥表格後，請將正本遞交至分行，或郵寄至表格內地址。而委託使用者則可要求首席使用者為你在「企業網上銀行」>「管理」>「使用者設定」>「使用者名單」>「保安編碼器設定」申請更換保安編碼器。

### 9. 誰可以更改使用者在「企業網上銀行」服務的使用權及交易限額？

首席使用者可以更改各使用者在「企業網上銀行」的使用權及交易限額。若委託使用者獲首席使用者授權使用「內部管理功能」，亦可更改其他使用者在「企業網上銀行」的使用權及交易限額。

**10. 我可以在「企業網上銀行」處理公司的所有銀行賬戶嗎？**

若你已獲授權，即可在「企業網上銀行」處理貴公司的所有銀行賬戶；若你只獲授權處理部份銀行賬戶，則只能在「企業網上銀行」處理該部份賬戶。

**11. 在「授權中心」內，覆核或授權的動作需要在多少天內進行？**

不論交易狀態如何，每筆交易只會在「授權中心」內存放7個工作日。一個動作完成後，下一個動作必須於7個工作日內進行，否則該筆交易會在第8個工作日被自動刪除。惟貿易服務交易在「授權中心」被自動刪除後，仍會被存放在貿易服務的「主頁 > 待辦 > 等候授權」內。

**12. 如交易完成後會扣除哪些限額？**

若交易為即日生效的交易，當天於公司層面的「每日累計扣賬限額」、當天於賬戶層面的「每日累計扣賬限額」及當天於使用者層面的「持有人賬戶每日授權扣款限額」會被扣除。

若交易為預設交易，當天於賬戶層面的「每日累計扣賬限額」及當天於使用者層面的「持有人賬戶每日授權扣款限額」會被扣除，公司層面的「每日累計扣賬限額」會在生效日扣除。

若交易為常設交易，會檢查所有常設交易金額的總和是否超過公司層面的「每日累計扣賬限額」及賬戶層面的「每日累計扣賬限額」。

如需進行繳付賬單及發薪交易，需先檢查是否已設定足夠的「非登記收款人轉賬限額」。

**13. 如何重設/增加開戶時設定的「付款至其他第三方賬戶的每日累計扣賬限額」？**

你可於南洋商業銀行網頁的「下載表格」> 閱讀「重要提示」> 選擇「接受並下載表格」> 於「表格下載」區下載「每日累計扣賬限額修改表格」，填妥後郵寄至表格上的地址或交回任何一間分行處理。更改完成後，你仍須在「企業網上銀行」內更新相關設定限額，以確保該限額並不大於每日累計付款至其他第三方賬戶之限額。

**14. 新設定會在何時生效？**

新設定會在完成授權後即時生效。

**15. 更改「管理」項下的各樣設定對尚未完成的交易有何影響？**

這些更改有可能會令未完成授權流程的有關交易在「授權中心」的狀態有所改變。例如：更改某使用者的設定有可能令該使用者曾覆核/授權但未完成授權流程的交易的狀態有所改變，其他交易則不受影響。

**16. 申請電子月結單服務需要收費嗎？我可透過哪些渠道收取電子結單？**

這項服務費用全免。你必須親臨分行啟動此服務後，才可於「下載中心」項下的「月結單」功能查閱每月的電子月結單（注意：你的電腦須安裝Adobe Reader軟件，方可查閱電子月結單）。

**17. 電子月結單會在「企業網上銀行」內儲存多久？**

電子月結單會在「企業網上銀行」內存放13個月。

**18. 如何檢視交易狀態？**

你可以經由「現金管理」項下的「查詢/交易狀態」，或在每一個版面左面的「待辦事項」，查詢各交易的狀態。

### 19. 什麼是「預設授權」？

「預設授權」是指客戶在分行開立「企業網上銀行」時，選任由本行提供的一個預設套餐，之後，客戶無需作任何設定，便能以首席使用者的身份登入及進行交易。此「預設授權」亦適用於其後所增加的首席使用者及銀行賬戶。「預設授權」只能於開戶時透過分行選用，取消「預設授權」亦需於分行進行。

### 20. 選用了「預設授權」的客戶會有什麼限制？

已選用「預設授權」的客戶可於「企業網上銀行」修改任何設定。但如客戶選擇「進階授權模式」，其後增加的首席使用者和銀行賬戶將不再獲得「預設授權」，除非客戶重新選擇「標準授權模式」。

### 21. 如何上載檔案？

你可上載檔案以進行發薪、自動轉賬收款、自動轉賬付款及強積金供款等交易。由於上載的檔案必須符合標準格式，因此本行建議客戶到「下載中心」的「檔案範本」內下載所需的檔案範本（「企業網上銀行」並未提供強積金供款的檔案範本）。你可透過「上載結果查詢」查看檔案是否已成功被系統接納。檔案上載後必須經授權方能生效，故請於上載檔案後到「授權中心」授權有關交易。

### 22. 「企業網上銀行」各項交易的截止時間是？

交易種類	交易截止時間		
	星期一至五	星期六	星期日及公眾假期
轉賬 <sup>1</sup>	24小時服務	24小時服務	24小時服務
特快轉賬 (RTGS/CHATS)			
港幣、美元及歐羅	17:45	---	---
人民幣	22:45	---	---
轉數快	24小時服務	24小時服務	24小時服務
電匯			
匯往或匯經內地的人民幣	16:30	---	---
匯往海外的人民幣	22:15	---	---
新加坡元/泰國銖	15:30	---	---
其他貨幣	18:00	---	---
中銀快匯	16:30	---	---
發薪	12:00 (最快於即日生效)	(最快於下一個 工作日生效)	---
繳付賬單	24小時服務	24小時服務	---
匯票	15:30	---	---
電子支票簽發服務			
簽發電子支票/本票	24小時服務 <sup>3,4</sup>	24小時服務 <sup>3,4</sup>	24小時服務 <sup>3,4</sup>
止付電子支票/本票	08:00 - 21:00	08:00 - 16:00	---
電子支票存入服務			
存入電子支票/本票	21:00 <sup>5,6</sup>	---	---

交易種類	交易截止時間		
	星期一至五	星期六	星期日及公眾假期
貨幣兌換 <sup>7</sup>	24小時服務 <sup>8</sup>	08:30 - 13:00 <sup>9,10</sup>	公眾假期照常服務(星期日除外)
貿易服務	17:00	---	---
開立定期存款	20:00	16:00	---
證券買賣	16:00	---	---
設立股票買賣指示 <sup>11</sup>	24小時服務	24小時服務	24小時服務
自動轉賬收款/ 自動轉賬付款 <sup>2</sup>	18:00	12:00	---
上載強積金供款檔案	17:00	11:00	---
發送訊息	18:00	13:00	---

- 有關交易的截止時間適用於相同貨幣轉賬。如交易涉及外幣兌換，請參考貨幣兌換的服務時間。
- 最快於下一個工作日生效。
- 系統維護時間除外。
- 如簽發電子本票涉及貨幣兌換，需依照個別貨幣的截數時間。
- 截數時間後，存入的支票會於下一個清算日進行存入。
- 如需額外進行人工檢查賬戶名稱，截數時間為18:00。
- 除泰銖、新加坡元、丹麥克郎、挪威克郎及瑞典克郎外，兌換其他貨幣的服務時間為星期一上午8時至星期六上午5時，12月25日的服務時間則於下午5時正終止。兌換泰銖、新加坡元、丹麥克郎、挪威克郎及瑞典克郎的服務時間為上午8時至翌日凌晨3時30分，12月25日的服務時間則於下午5時正終止。
- 除泰銖、新加坡元、丹麥克郎、挪威克郎及瑞典克郎外，兌換其他貨幣的服務時間為星期一上午8時至星期六上午5時，12月25日的服務時間則於下午5時正終止。
- 如遇上公眾假期、黑色暴雨警告信號或八號烈風或暴風信號懸掛，照常服務。
- 如遇上公眾假期、黑色暴雨警告信號或八號烈風或暴風信號懸掛，暫停服務；但如黑色暴雨警告信號於上午8時30分或以後懸掛，則照常服務（如有特殊情況，將另行通知）。
- 服務於12月25日暫停。
- 逢星期一至五16:00 - 17:00需進行資料更新，將不提供有關服務。

備註：以上服務時間僅供參考，本行保留隨時更改服務時間的權利。

## 技術支援及查詢

如有任何有關「企業網上銀行」的查詢，請於服務時間內致電：

南洋商業銀行客戶服務熱線：(852) 2622 2633

24小時網上銀行保安熱線：(852) 2850 1100

或瀏覽本行網站 [www.ncb.com.hk](http://www.ncb.com.hk)。

### 服務時間：

星期一至五：9:00 - 18:00

星期六：9:00 - 13:00

星期日及公眾假期除外