

### 1. 如忘記了登入密碼，應該怎樣做？

首席使用者如忘記了登入密碼，必須填妥「申請重發企業網上銀行首席使用者密碼表格」並將正本交回本行；而委託使用者則可以要求首席使用者為他/她(們)重設密碼。

### 2. 如忘記了登入密碼，應該怎樣做？

首席使用者可於集友銀行網頁的「表格下載」>「其他」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. 我可以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？

首席使用者可於集友銀行網頁的「表格下載」>「其他」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」？**  
你可於集友銀行網頁的「表格下載」>「其他」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？**  
若改變「使用者設定」中的賬戶權限設定，新設定需要重新登入才生效。其餘的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，選用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	---	---
電子轉賬 (特快處理)	12:00	---	---
電子轉賬 <sup>2</sup>	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	---	---

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
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 止付電子支票/本票	24小時服務 <sup>3,4</sup> 08:00 - 21:00	24小時服務 <sup>3,4</sup> 08:00 - 16:00	24小時服務 <sup>3,4</sup> ---
電子支票存入服務 存入電子支票/本票	21:00 <sup>5,6</sup>	---	---
本票外判服務	12:30 <sup>7</sup>	---	---
貨幣兌換 <sup>8</sup>	24小時服務 <sup>9</sup>	08:30 - 13:00 <sup>10,11</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>12</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。
- 即日生效本票。
- 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至上午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。
- 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：集友銀行企業客戶熱線 (852) 2840 1600

### 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

### 風險披露

以下風險披露聲明不能披露所有涉及的風險。在進行交易或投資前，你應負責本身的資料蒐集及研究。你應按本身的財政狀況及投資目標謹慎考慮是否適宜進行交易或投資。本行建議你於進行交易或投資前應尋求獨立的財務及專業意見。假如你不確定或不明白任何有關以下風險披露聲明或在進行交易或投資中所涉及的性質及風險，你應尋求獨立的專業意見。

投資雖可帶來獲利機會，但每種投資產品或服務都有潛在風險。由於市場瞬息萬變，投資產品的買賣價格升跌及波幅可能非如客戶預期，客戶資金可能因買賣投資產品而有所增加或減少，投資的損失可能等同或大於最初投資金額。基於市場情況，收益是會變化的，部份投資或不能即時變現。客戶在作出任何投資決定之前，須評估本身的財務狀況、投資目標及經驗、承受風險的意願及能力，並了解有關產品的性質及風險。個別投資產品的性質及風險詳情，請參閱有關銷售文件。客戶應徵詢獨立財務顧問的意見。

### 證券交易的風險

證券價格有時可能會非常波動。證券價格可升可跌，甚至變成毫無價值。買賣證券未必一定能夠賺取利潤，反而可能會招致損失。

### 買賣上市人民幣產品的風險

投資 / 市場風險 - 與任何投資一樣，人民幣股票產品也有投資風險。二級市場中的人民幣股票產品價格可升可跌，即使人民幣相對港元或其他貨幣升值，投資者的投資亦可能遭受損失。

流通性風險 - 人民幣股票產品是香港市場的一種新投資產品。此等產品未必有常規交易或活躍的二級市場，因此投資者可能無法及時出售所持有的人民幣股票產品投資，或不得以大幅低於價值的價格折讓此產品。此外，如果中華人民共和國中央政府收緊外匯管制措施，人民幣或人民幣股票產品的流通性將會受到影響，投資者可能面臨更大的流動性風險。

貨幣風險 - 如果投資者為持有人民幣以外的本地貨幣的非內地投資者，在投資人民幣股票產品時將面臨貨幣風險。在買賣人民幣股票產品時，該類投資者需進行本地貨幣及人民幣之兌換，將須支付貨幣兌換成本，即人民幣買入及賣出價格之間的差額。即使投資者的人民幣股票產品價格持續不變，但因為買賣人民幣存在差價，投資者在賣出此類產品時也不一定能獲得同樣金額的港元。此外，人民幣受限於較為嚴格的外匯管制。儘管中華人民共和國中央政府已放寬限制，允許在香港的銀行經營部分人民幣業務，但人民幣仍不能在香港自由兌換。投資者可能無法在預期時間內進行人民幣兌換及/或無法兌換預期數量，或完全不能兌換，因而帶來投資損失。中華人民共和國中央政府的外匯政策或會改變，對投資者的投資帶來負面影響。

匯率風險 - 人民幣股票產品以人民幣交易和結算，故存在匯率風險。人民幣投資受匯率波動而產生獲利機會及虧損風險。客戶如將人民幣兌換為港幣或其他外幣時，可能受人民幣匯率的變動而蒙受虧損。人民幣並不保證不會貶值，人民幣貶值可能會對投資者的人民幣股票產品價值帶來負面影響。因此人民幣股票產品不宜用作對人民幣/港元匯率波動進行投機的投資工具。

違約風險及信用風險 - 一般而言，人民幣股票產品同樣面臨可能與其他貨幣計價股票產品相關的常見違約風險。人民幣股票產品的表現受到發行人的營運表現及其他各方面因素影響，亦會受到與發行人可能具有的特別身份或特別的業務策略有關的信貸風險所影響。

新興市場風險 - 涉及中國內地市場的人民幣股票產品尤其受制於可能來自內地相關市場/產業/領域的風險以及其他因素如政府政策的改變、稅務和政治發展等。

兌換限制風險（只適用於香港居民） - 目前人民幣並非完全可自由兌換，香港居民通過銀行賬戶進行人民幣兌換設有每日限額。客戶如需兌換的人民幣金額超過每日限額，須預留時間以備兌換。

兌換限制風險（只適用於非香港居民及企業客戶） - 目前人民幣並非完全可自由兌換，非香港居民（即非香港居民身份證持有人）及企業客戶通過銀行進行人民幣兌換是否可以全部或即時辦理，須視乎當時銀行的人民幣頭寸情況及其商業考慮。客戶應事先考慮及了解因此在人民幣資金方面可能受到的影響。

買賣創業板股份的風險 - 創業板股份涉及很高的投資風險。尤其是該等公司可在無需具備盈利往績及無需預測未來盈利的情況下在創業板上市。創業板股份可能非常波動及流通性很低。您只應在審慎及仔細考慮後，才作出有關的投資決定。創業板市場的較高風險性質及其他特點，意味著這個市場較適合專業及其他熟悉投資技巧的投資者。現時有關創業板股份的資料只可以在香港聯合交易所有限公司所操作的互聯網網站上找到。創業板上市公司一般毋須在憲報指定的報章刊登付費公告。假如您對本風險披露聲明的內容或創業板市場的性質及在創業板買賣的股份所涉風險有不明白之處，應尋求獨立的專業意見。

在香港聯合交易所有限公司買賣納斯達克 - 美國證券交易所證券的風險 - 按照納斯達克 - 美國證券交易所試驗計劃（試驗計劃）掛牌買賣的證券是為熟悉投資技巧的投資者而設的。您在買賣該項試驗計劃的證券之前，應先諮詢有關持牌人或註冊人的意見和熟悉該項試驗計劃。您應知悉，按照該項試驗計劃掛牌買賣的證券並非以香港聯合交易所有限公司的主板或創業板作第一或第二上市的證券類別加以監管。

### 基金交易的風險

本文件並不構成買賣或認購任何投資產品或服務的要約、招攬或建議。投資雖可帶來獲利機會，但每種投資產品或服務都有潛在風險。由於市場瞬息萬變，投資產品的買賣價格升跌及波幅可能非如客戶預期，客戶資金可能因買賣投資產品而有所增加或減少，投資基金的價格可升可跌，甚至可能變成毫無價值。因此，客戶可能不會從投資基金中收到任何回報。基於市場情況，部份投資或不能即時變現。客戶在作出任何投資決定之前，須評估本身的財務狀況、投資目標及經驗、承受風險的意願及能力。投資涉及風險。請細閱相關的基金銷售文件，以瞭解基金更多資料，包括其風險因素。倘有任何疑問，客戶應徵詢獨立財務顧問的意見。本文件由集友銀行有限公司刊發，內容並未經香港證券及期貨事務監察委員會審閱。

### 有關「雙貨幣投資」及「期權投資」（每個為「該金融產品」）之附加警告聲明

該金融產品乃涉及金融衍生工具的結構性產品。投資決定是由閣下自行作出的，但閣下不應投資在該金融產品，除非中介人於銷售該金融產品時已向閣下解釋經考慮閣下的財務情況、投資經驗及目標後，該金融產品是適合閣下的。

### 存款保障相關披露通知

「雙貨幣投資」及「期權投資」並非受保障存款，不受香港的存款保障計劃保障。

### 貨幣兌換的風險

外幣投資受匯率波動而產生獲利機會及虧損風險。客戶如將外幣兌換成港幣或其他外幣時，可能受外幣匯率變動而蒙受損失。

(只適用於企業客戶) 目前人民幣並非完全可自由兌換，企業客戶通過銀行進行人民幣兌換是否可以全部或即時辦理，須視乎當時銀行的人民幣頭寸情況及其商業考慮。客戶應事先考慮及了解因此在人民幣資金方面可能受到的影響。

### 貴金屬存摺賬戶的風險

貴金屬市場情況反覆，你可能會因貴金屬的交易蒙受損失。貴金屬並不附帶利息。

客戶購入貴金屬並不代表購入實物金屬或存放款項。你在本行所擁有或持有的任何貴金屬並無擁有任何權益，亦無權實物交收貴金屬。

儘管投資可帶來賺取利潤的機會，然而各類投資均存有本身的風險。基於貴金屬市場的波動性質，貴金屬的價格或會超出你預期的升跌幅度，而你的投資資金價值或會因買賣貴金屬而升跌。在作出投資決定前，你應評估本身的意願及承受風險的能力，本行建議你尋求獨立財務顧問的意見。

本小冊子並不構成買賣上述任何投資產品或服務的邀約或邀請。