

常见问题解答

1. 如何成为澳门华人银行个人网上银行（以下简称个人网银）的客户？

如您目前并非本行的“个人网银”服务用户，欢迎您于营业时间亲临本行办理申请手续。“个人网银”服务申请简便。您只需年满 18 岁及拥有本行活期账户，即可申请。

2. 使用“个人网银”要注意些什么？

- 2.1 为确保您的个人资料安全，请勿公开您的“个人网银”的用户名称及私人密码，并请经常更改您的私人密码。
- 2.2 请勿在使用服务中途离开您的电脑。
- 2.3 在完成所有您需处理的交易后，请紧记先行退出“个人网银”，然后再浏览其他网页。

3. 每日可处理各账户间的转账金额最高及最低限额是多少？

3.1 交易限额设置：

轉賬限額設置		銀行級限額			
銀行級限額		等值港元			
限額類型	單筆限額	日累計限額	年累計限額	日累計筆數	年累計筆數
同名轉賬	99,999,999,999.00	99,999,999,999.00	無上限	200	無上限
同名轉賬（外幣兌換）	10,000,000.00	10,000,000.00	無上限	200	無上限
第三者轉賬（已登記）	10,000,000.00	10,000,000.00	無上限	200	無上限
第三者轉賬（未登記）	100,000.00	100,000.00	無上限	200	無上限
繳費	150,000.00	150,000.00	無上限	200	無上限

溫馨提示

- 您可以按照列表內的限額類型設定您帳戶的轉賬限額，若您之前已設置了動賬限額，再次設定將覆蓋您原來的設置。
- 各類動賬交易將按照上表所示交易類型分別累計交易限額。

3.2 最低转账交易（包含批量付款指示）/缴费金额不得低于 10 元。

4. 如何于“个人网银”自行设置转账交易限额？

- 4.1 用户开通“个人网银”服务后，在登录流程“用户设置→限额设置”中自行设置客户日累计转账交易限额和单笔转账限额。
- 4.2 个人自行设置转账交易限额，不能高于上述第3点银行所定限额。
- 4.3 若您之前已设置了交易限额，再次设定将覆盖您原来的设置。
- 4.4 各类动账交易将按照限额列表所示交易类型分别累计交易限额。
- 4.5 为确保您的账户的资金安全，您必须使用动态软令牌调整交易限额。

5. 使用“个人网银”是否有使用时间及交易的限制？

5.1 使用时间限制：

使用“个人网银”没有受时间的限制。除非您使用（个人）网银时，有一段长时间（10分钟以上）停留在同一画面上，而没有任何动作，为确保您的利益，您的电脑将会跳回登录网页。如您需要重新进入“个人网上银行”，您必须重新登录，才可继续使用服务。

5.2 交易时间限制：

5.2.1 同币种转账交易为24小时服务；

5.2.2 人民币/外币买卖交易时间为银行工作日上午9点到下午6点；星期六日、银行假期及特殊情况不提供服务；

5.2.3 本澳银行汇款和非本澳银行汇款交易时间为银行工作日上午9点到下午2点；星期六日、银行假期及特殊情况不提供服务；

5.2.4 开立定期、定期支取的交易时间为银行工作日上午9点至下午6点；星期六日、银行假期及特殊情况不提供服务。

6. “个人网银”服务只能提供个人申请吗？联名户是否亦可申请服务？

“个人网银”服务除提供个人申请外，联名户亦可申请服务，所有联名户主须携带有效证件亲临各本行办理开通手续，联名户主于电子银行办理的任何动账交易，均需所有联名户主一致同意后，交易方获银行接纳。

7. “个人网银”服务可以添加或删除甚么类型的账户？

7.1 用户可以于“个人网银”内添加或删除本行不同类型的账户，包括储蓄账户、往来支票账户、定期账户、贷款账户等。

7.2 不能删除全部已加挂账户，至少需保留一个已加挂的本行活期账户。

7.3 联名账户必需所有账户持有人亲临柜台办理账户绑定手续。

8. 联名用户进行交易是否有时间限制？如何确定我在“个人网银”处理的交易指示已被接受？

8.1 联名账户外币兑换交易(不包括港币与澳门元之间的兑换交易)的覆核流程有效时间为 10 分钟，其余动账交易覆核流程有效时间为 24 小时，超过有效时间，交易将失效。

8.2 在正常情况下，每项由“个人网银”发出的交易指示，在交易验证及指示完成后，银行均会显示确定交易已经完成，或已提交至银行处理。若在处理指示中途，您的电脑出现故障，或互联网联线中断，以致未能确定该笔交易是否已经完成，您可透过查询最新交易记录，以确保该笔交易的完成情况。

9. 如何于“个人网银”查询资产负债总值？

您可于“个人网银”轻松查询本人名下资产负债总值，系统将自动统计您名下已绑定于“个人网银”的个人账户（不统计联名账户）资产负债总值，数据以等值澳门元计算。

10. 忘记登录密码，应该怎么办？

10.1 忘记登录密码，可依以下步骤：

10.1.1 请通过手势密码登录手机银行，使用我行动态软令牌完成安全校验，或您可亲临分行办理密码重置业务。

10.1.2 通过个人网银找回密码，请点击网银登录页密码输入框旁“忘记密码”，进入【登录密码重置】。

10.1.3 在【登录密码重置】页面，输入：用户名，证件类型、证件号码、已加挂网银的本行账号。

10.1.4 输入新登录密码，确认密码，进入【登录密码重置结果】。

10.1.5 若您“登录密码重置结果”成功，系统提示：“修改密码成功，请点击确认按钮重新登录”。

10.1.6 若您“登录密码重置结果”失败，请您携带身份证明文件亲临本行办理密码重置业务。

11. 多次输入错误密码，会有什么情况出现？

11.1 若连续 3 次输入错误密码，系统提示“您登录密码输错多次，网银已被锁定，次日将自动解锁，如遗忘登录密码请至本行柜台办理。”

11.2 为确保您的利益，“个人网上银行”会暂停提供服务。

11.3 如有需要，请即亲临本行办理密码重置服务手续。

12. 若账户已变成不动户，是否可于“个人网银”内进行交易？

若账户已变成不动户，您只可以将状态为不动户的账户于“个人网银”内作添加或删除，但不能在网上进行财务交易。若您需要使用此账户于网上进行交易，您需携带有效证件亲临各分行办理解除不动户的手续。

13. 于“个人网银”内可以查询多久前的账户交易记录？

13.1 根据系统可查询最近 2 年内的交易明细，每次查询的时间跨度不得超过 6 个月。

13.2 旅游保险查询范围为三年以内的记录；如客户输入的日期范围大于三年，在日期选择框下方会提示客户“网上银行支持查询三年以内的记录”。

13.3 网银日志功能可查询近一年内的日志记录，每次查询跨度不超过 3 个月。

13.4 其他查询类功能查询范围为两年以内的记录。

14. 若遗失存折簿，应如何处理？

若您遗失存折簿，可于“个人网银”的“账户管理→账户挂失”进行 7 天临时挂失，在临时挂失期限内请您尽快携带有效证件亲临各分行办理报失及补发的手续。

15. 如何更容易地管理“个人网银”内已添加的第三者收款人账户？

“个人网银”内已添加的第三者账户，您可以于“收款人管理”内为第三者收款人账户进行分组及设置别名以供用户快速识别。

16. 若想从其他银行汇款至我行，资料应该填什么？

您需向汇款方提供以下的入账银行资料，包括：

银行名称 BANK NAME	:	THE MACAU CHINESE BANK LIMITED
汇款编号 SWIFT CODE	:	MCHNMOMX
银行地址 BANK ADDRESS	:	AVENIDA DA PRAIA GRANDE NO.101, MACAU

17. 若在使用“个人网银”上仍有其他问题，应该怎么办？

欢迎于营业时间亲临各分行，或于银行营业时间致电服务热线(853)8396 2287 查询。

澳门华人银行股份有限公司

二〇二一年一月