

常見問題解答

1. 如何成為澳門華人銀行個人網上銀行（以下簡稱個人網銀）的客戶？

如您目前並非本行的“個人網銀”服務用戶，歡迎您於營業時間親臨本行辦理申請手續。“個人網銀”服務申請簡便。您只需年滿 18 歲及擁有本行活期賬戶，即可申請。

2. 使用“個人網銀”要注意些什麼？

- 2.1 為確保您的個人資料安全，請勿公開您的“個人網銀”的用戶名稱及私人密碼，並請經常更改您的私人密碼。
- 2.2 請勿在使用服務中途離開您的電腦。
- 2.3 在完成所有您需處理的交易後，請緊記先行退出“個人網銀”，然後再瀏覽其他網頁。

3. 每日可處理各賬戶間的轉賬金額最高及最低限額是多少？

3.1 交易限額設置：

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	99,999,999.99.00	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

1. 您可以按照列表內的限額類型設定您賬戶的轉賬限額，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。
2. 各類轉賬交易將按照上表所示交易類型分別累計交易限額。

3.2 最低轉賬交易（包含批量付款指示）/繳費金額不得低於 10 元。

4. 如何於“個人網銀”自行設置轉賬交易限額？

- 4.1 用戶開通“個人網銀”服務後，在登錄流程“用戶設置→限額設置”中自行設置客戶日累計轉賬交易限額和單筆轉賬限額。
- 4.2 個人自行設置轉賬交易限額，不能高於上述第3點銀行所定限額。
- 4.3 若您之前已設置了交易限額，再次設定將覆蓋您原來的設置。
- 4.4 各類動賬交易將按照限額列表所示交易類型分別累計交易限額。
- 4.5 為確保您的賬戶的資金安全，您必須使用動態軟令牌調整交易限額。

5. 使用“個人網銀”是否有使用時間及交易的限制？

5.1 使用時間限制：

使用“個人網銀”沒有受時間的限制。除非您使用（個人）網銀時，有一段長時間（10分鐘以上）停留在同一畫面上，而沒有任何動作，為確保您的利益，您的電腦將會跳回登錄網頁。如您需要重新進入“個人網上銀行”，您必須重新登錄，才可繼續使用服務。

5.2 交易時間限制：

- 5.2.1 同幣種轉賬交易為24小時服務；
- 5.2.2 人民幣/外幣買賣交易時間為銀行工作日上午9點到下午6點；星期六日、銀行假期及特殊情況不提供服務；
- 5.2.3 本澳銀行匯款和非本澳銀行匯款交易時間為銀行工作日上午9點到下午2點；星期六日、銀行假期及特殊情況不提供服務；
- 5.2.4 開立定期、定期支取的交易時間為銀行工作日上午9點至下午6點；星期六日、銀行假期及特殊情況不提供服務。

6. “個人網銀”服務只能提供個人申請嗎？聯名戶是否亦可申請服務？

“個人網銀”服務除提供個人申請外，聯名戶亦可申請服務，所有聯名戶主須攜帶有效證件親臨各本行辦理開通手續，聯名戶主於電子銀行辦理的任何動賬交易，均需所有聯名戶主一致同意後，交易方獲銀行接納。

7. “個人網銀”服務可以添加或刪除甚麼類型的賬戶？

- 7.1 用戶可以於“個人網銀”內添加或刪除本行不同類型的賬戶，包括儲蓄賬戶、往來支票賬戶、定期賬戶、貸款賬戶等。
- 7.2 不能刪除全部已加掛賬戶，至少需保留一個已加掛的本行活期賬戶。
- 7.3 聯名賬戶需所有賬戶持有人必須親臨櫃檯辦理賬戶綁定手續。

8. 聯名用戶進行交易是否有時間限制？如何確定我在“個人網銀”處理的交易指示已被接受？

- 8.1 聯名賬戶外幣兌換交易(不包括港幣與澳門元之間的兌換交易)的覆核流程有效時間為 10 分鐘，其餘動賬交易覆核流程有效時間為 24 小時，超過有效時間，交易將失效。
- 8.2 在正常情況下，每項由“個人網銀”發出的交易指示，在交易驗證及指示完成後，銀行均會顯示確定交易已經完成，或已提交至銀行處理。若在處理指示中途，您的電腦出現故障，或互聯網聯線中斷，以致未能確定該筆交易是否已經完成，您可透過查詢最新交易記錄，以確保該筆交易的完成情況。

9. 如何於“個人網銀”查詢資產負債總值？

您可於“個人網銀”輕鬆查詢本人名下資產負債總值，系統將自動統計您名下已綁定於“個人網銀”的個人賬戶（不統計聯名賬戶）資產負債總值，數據以等值澳門元計算。

10. 忘記登錄密碼，應該怎麼辦？

- 10.1 忘記登錄密碼，可依以下步驟：
 - 10.1.1 請通過手勢密碼登錄手機銀行，使用我行動態軟令牌完成安全校驗，或您可親臨分行辦理密碼重置業務。
 - 10.1.2 通過個人網銀找回密碼，請點擊網銀登錄頁密碼輸入框旁“忘記密碼”，進入【登錄密碼重置】。
 - 10.1.3 在【登錄密碼重置】頁面，輸入：用戶名，證件類型、證件號碼、已加掛網銀的本行賬號。

- 10.1.4 輸入新登錄密碼，確認密碼，進入【登錄密碼重置結果】。
- 10.1.5 若您“登錄密碼重置結果”成功，系統提示：“修改密碼成功，請點擊確認按鈕重新登錄”。
- 10.1.6 若您“登錄密碼重置結果”失敗，請您攜帶身份證明文件親臨本行辦理密碼重置業務。

11. 多次輸入錯誤密碼，會有什麼情況出現？

- 11.1 若連續 3 次輸入錯誤密碼，系統提示“您登錄密碼輸錯多次，網銀已被鎖定，次日將自動解鎖，如遺忘登錄密碼請至本行櫃檯辦理。”
- 11.2 為確保您的利益，“個人網上銀行”會暫停提供服務。
- 11.3 如有需要，請即親臨本行辦理密碼重置服務手續。

12. 若賬戶已變成不動戶，是否可於“個人網銀”內進行交易？

若賬戶已變成不動戶，您只可以將狀態為不動戶的賬戶於“個人網銀”內作添加或刪除，但不能在網上進行財務交易。若您需要使用此賬戶於網上進行交易，您需攜帶有效證件親臨各分行辦理解除不動戶的手續。

13. 於“個人網銀”內可以查詢多久前的賬戶交易記錄？

- 13.1 根據系統可查詢最近 2 年內的交易明細，每次查詢的時間跨度不得超過 6 個月。
- 13.2 旅遊保險查詢範圍為三年以內的記錄；如客戶輸入的日期範圍大於三年，在日期選擇框下方會提示客戶“網上銀行支持查詢三年以內的記錄”。
- 13.3 網銀日誌功能可查詢近一年內的日誌記錄，每次查詢跨度不超過 3 個月。
- 13.4 其他查詢類功能查詢範圍為兩年以內的記錄。

14. 若遺失存摺簿，應如何處理？

若您遺失存摺簿，可於“個人網銀”的“賬戶管理→賬戶掛失”進行 7 天臨時掛失，在臨時掛失期限內請您盡快攜帶有效證件親臨各分行辦理報失及補發的手續。

15. 如何更容易地管理“個人網銀”內已添加的第三者收款人賬戶？

“個人網銀”內已添加的第三者賬戶，您可以於“收款人管理”內為第三者收款人賬戶進行分組及設置別名以供用戶快速識別。

16. 若想從其他銀行匯款至我行，需要什麼資料？

您需向匯款方提供以下的入賬銀行資料，包括：

銀行名稱 BANK NAME	:	THE MACAU CHINESE BANK LIMITED
匯款編號 SWIFT CODE	:	MCHNMOMX
銀行地址 BANK ADDRESS	:	AVENIDA DA PRAIA GRANDE NO.101, MACAU

17. 若在使用“個人網銀”上仍有其他問題，應該怎麼辦？

歡迎於營業時間親臨各分行，或於銀行營業時間致電服務熱線(853)8396 2287 查詢。

澳門華人銀行股份有限公司

二〇二一年一月