

网上银行服务常见问题解答（个人）

常见问题

关于网银

1. 如何申请中国银行个人网银？
2. 网银都有哪些服务？
3. 收费标准是怎样的？
4. 个人网银的服务时间？
5. 我可以在个人网银链接多少个账户？

每日交易限额

1. 电子银行服务的每日交易限额是多少？
2. 每日交易限额对我有什么好处？
3. 如何修改我的每日交易限额？
4. 哪些交易的每日交易限额是我能够修改的？每种交易的最大限额是多少？

登陆

1. 第一次如何登陆个人网银？
2. 如何激活我的令牌？
3. 什么是电子银行服务密码信封？
4. 如果我无法通过正确的用户名，密码和令牌密码登陆个人网银，应如何处理？
5. 是否可以更改用户名和密码？
6. 如何自定义我的主页？

验证方式（电子令牌&短信验证码）

1. 什么是双因子验证，它是如何运作的？
2. 什么是短信验证码？
3. 我如何更新我的手机号接收短信验证码？
4. 我多快能收到短信验证码？
5. 短信验证码服务有收费吗？
6. 哪些手机服务提供商可以支持短信验证码？

在线服务

我的账户

1. 我可以看到所有账户的概况吗？
2. 个人网银支持哪种 BOC 账户的查询？
3. 我可以看到多久以前的银行账户信息？
4. 如何通过个人网银链接/取消链接到我的储蓄，往来，储蓄通和贷款账户？

资金转账

1. 个人网银可以进行何种资金转账？
2. 如何进行第三方资金转账？
3. 何时可以进行转账操作？
4. 如何查询不同币种的汇率？

国际汇款

1. 国际汇款和人民币预结汇的区别？
2. 上述服务的收费标准是怎样的？
3. 如何进行国际汇款和人民币预结汇？
4. 何时可以进行国际汇款？
5. 转账限额是多少？
6. 如何查询不同币种的汇率情况？
7. 我的汇款是否会被撤销或退回？

账单支付

1. 什么是账单支付？
2. 可以支付给谁？
3. 如何添加需要支付账单的账单机构？
4. 如何通过账单支付功能支付账单？
5. 账单是否在支付后立即生效？
6. 我能够做预约日缴费吗？
7. 我如何修改或取消还未处理的预约缴费交易？

定期存款

1. 是否需要成为现有的中国银行客户，才可以在网上进行定期存款？
2. 外币定期存款可支持哪些外国币种？
3. 何时可以进行存入定期存款的操作？
4. 如何提前终止我的定期存款？
5. 在网上进行的定期存款到期，应如何处理？

全球服务

1. 什么是全球服务？
2. 如何加入全球服务？
3. 如何终止全球服务？

支票服务

1. 在个人网银如何停止支票的支付？
2. 收费标准是怎样的？

服务设置

1. 如何更改个人网银的密码？
2. 新旧账户号码的用途？
3. 如何申请 SMS 短信验证码服务？

信用卡

1. 个人网银有哪些信用卡服务？
2. 如何将我的信用卡连接到个人网银？
3. 如何查看我的信用卡明细？
4. 如何在网上进行信用卡支付？
5. 我可以查询到多久以前的信用卡账户交易？

借记卡

1. 何种卡服务可在网上进行？
2. 如何将我的借记卡连接到个人网银？
3. 如何查看借记卡账单？
4. 如何开通/停止海外使用权限？
5. 交易限额设定为多少？

贷款管理

1. 我可以查询到哪些有关房贷的信息？
2. 我可以查询我的房贷余额吗？
3. 我如何通过个人网银支付房贷？

技术

1. 如要使用中国银行个人网银，对于硬件和软件有哪些要求？
2. 我是否可以使用其他 PC 操作系统？
3. 使用该服务应如何设置屏幕分辨率？
4. 应使用哪种浏览器？
5. 如何对不同的浏览器启用 TLS1.1 和 1.2？

其他

1. 如果网银账户和我的实际交易信息不符，应如何处理？

关于网银

1. 如何申请中国银行个人网银?

如需申请个人网银服务，您需要至少持有一个中国银行新加坡分行（以下简称“银行”）的个人或联名账户（储蓄账户，往来账户，定期存款账户，贷款账户，ATM机或者信用卡）。

您可以在任何一个中国银行网点申请中国银行个人网银服务。您开通网银时，银行会提供给您用户名，密码和令牌。

如您需要关于个人网银服务的帮助，请拨打我们的24小时客户服务热线1800 66 95566 或+（65）67795566（海外）。

2. 网银都有哪些服务?

我们提供一系列个人个人网银服务：

银行账户	● 账户概览
	● 交易明细
	● 定期账户详情
	● 账户管理
	● 对账单服务
	● 交易下载
	● 中银智汇（GPI）
转账汇款	● 转账汇款
	● 预约管理
	● 网银交易查询
	● 收款人管理
缴费	● 发起新缴费
	● 预约缴费管理
	● 缴费交易查询
	● 收费机构管理
定期存款	● 存款开立
	● 存款转出
全球服务	● 开通服务
	● 申请加入
	● 账户关联
	● 关闭服务

	● 全球账户管理
支票服务	● 支票支付
服务设定	● 修改密码
	● 账号对照
	● 服务记录
	● 手机银行服务
	● 交易限额设置
	● 短信验证码服务
信用卡	● 信用卡概览
	● 账户信息
	● 未出账单
	● 已出账单
	● 分期历史查询
	● 信用卡还款
	● 信用卡在线申请
	● 账单服务
借记卡服务	● 借记卡概览
	● 借记卡管理
	● 交易明细
	● 借记卡激活
	● 挂失/解挂
	● 交易限额设置
	● 短信服务
	● 关联银行账户
	● 境外交易设置
	● 账单服务
	● 银联在线支付
人民币服务	● 人民币服务
贷款管理	● 贷款账户查询
	● 还款记录查询

3. 收费标准是怎样的？

为了鼓励我们的客户体验我行个人网银的方便与快捷，我行个人网银免费为顾客提供服务*。

*指定服务会产生交易费用，例如国际汇款，人民币预结汇和人民币直接汇款。

4. 个人网银的服务时间？

我行个人网银为全天候服务（24 小时每天）。然而，下列交易只能在指定时间内进行。

转账	交易时间
本人中行账户间转账（同币种）	24 x 7, 7 天/周
本人中行账户间转账（跨币种）	0700hr - 2400hr（星期一至星期五）
他人中行账户转账	24 x 7, 7 天/周
FAST 本地银行账户转账	24 x 7, 7 天/周
GIRO 本地银行账户转账	24 x 7, 7 days a week
MEPS 本地银行账户转账	0800hr - 1500hr
汇款	交易时间
国际汇款	0700hr - 2400hr（星期一至星期五）
人民币预结汇	24 x 7, 7 天/周
支票服务	交易时间
支票止付	0900hr - 1700hr（星期一至星期五）
缴费	交易时间
账单缴费	24 x 7, 7 天/周

注意事项：如在周末或公共假日进行 GIRO/MEPS 资金转账到当地银行账户和账单缴费，只会在下一个工作日进行处理。

5. 我可以在个人网银链接多少个账户？

您可以选择勾连多达 20 个账户，包括不同类型的银行卡和银行账户，到您的个人网银。

每日交易限额

1. 电子银行服务的每日交易限额是多少？

每日交易限额是指除了您本人的中国银行账户间转账之外，您可以操作的各种电子银行交易所支持的每日最高限额。

每日交易限额分为两个独立的渠道，包括个人网银和手机银行服务。每种电子渠道都有其相应的每日交易限额。

转账类型	个人网银每日转账限额	手机银行每日转账限额	限额总和
中行本人账户间转账 (同币种或跨币种)	无限额	无限额	无限额
中行他人账户转账	SGD100,000	SGD100,000	SGD200,000
GIRO/MEPS/FAST/PayNow 转账	SGD100,000	SGD100,000	SGD200,000
账单缴费	SGD25,000	SGD25,000	SGD50,000
国际汇款	SGD50,000	SGD50,000	SGD100,000
人民币预结汇	SGD10,000	SGD10,000	SGD20,000

该限额是您可以通过我行电子银行所做交易的每日总限额。该限额不包括您本人中行账户间的转账交易。

请注意，电子银行的每日交易限额由银行决定，并且银行将有权随时更改每日交易限额，无须提前通知。您可以通过个人网银修改您的单笔交易限额。

2. 每日交易限额对我有什么好处？

每日交易限额是对您电子银行交易安全保护的进一步提升，让您以更加放心地使用我行的电子服务。

电子渠道	服务类型	默认单笔限额 (新币)	最大单笔交易限额 (新币)
个人网银	行内他人转账	5,000	100,000
	他行转账	5,000	100,000
	国际汇款	5,000	50,000
	人民币预结汇汇款	5,000	10,000
	账单缴费	5,000	25,000
手机银行	行内他人转账	5,000	100,000
	他行转账	5,000	100,000
	国际汇款	5,000	50,000
	人民币预结汇汇款	5,000	10,000
	账单缴费	5,000	25,000

3. 如何修改我的单笔交易限额？

如果您想要提升或降低某个电子银行交易的单笔交易限额，请登录您的个人网银，点击服务设置- 交易限额设置。

请注意，银行端所设置的每日交易金额是不能修改的。

4. 哪些交易的单笔交易限额是我能够修改的？每种交易的最大限额是多少？

下表是您可以自行修改的单笔限额以及相应的最大单笔交易限额，

登陆

1. 第一次如何登陆个人网银？

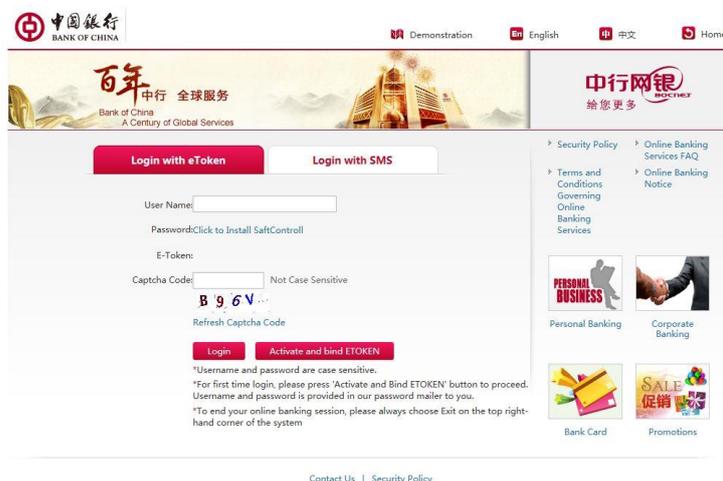
您可以在我行任何网点申请个人网银服务。在您收到密码信中提供给您的个人网银动态口令令牌、临时用户名和密码后，您可以立刻使用个人网银服务。

请访问中国银行新加坡分行个人网银：<http://www.bankofchina.com/sg>

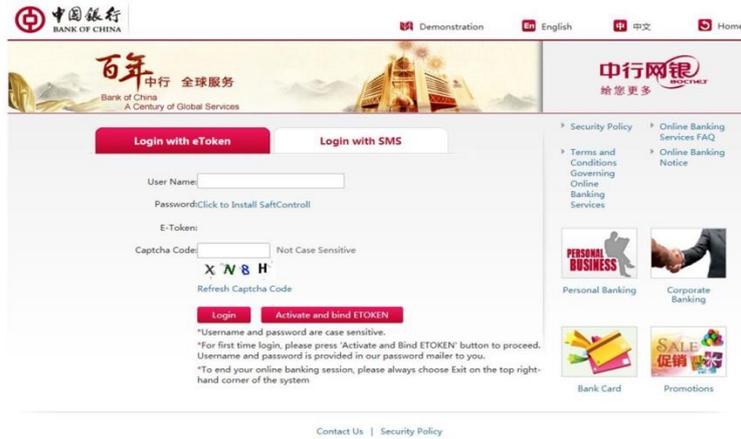
您在第一次登录中国银行个人网银时，需要安装安全控件。

请按如下步骤进行安装：

第一步：点击“Click to install Safe Control”

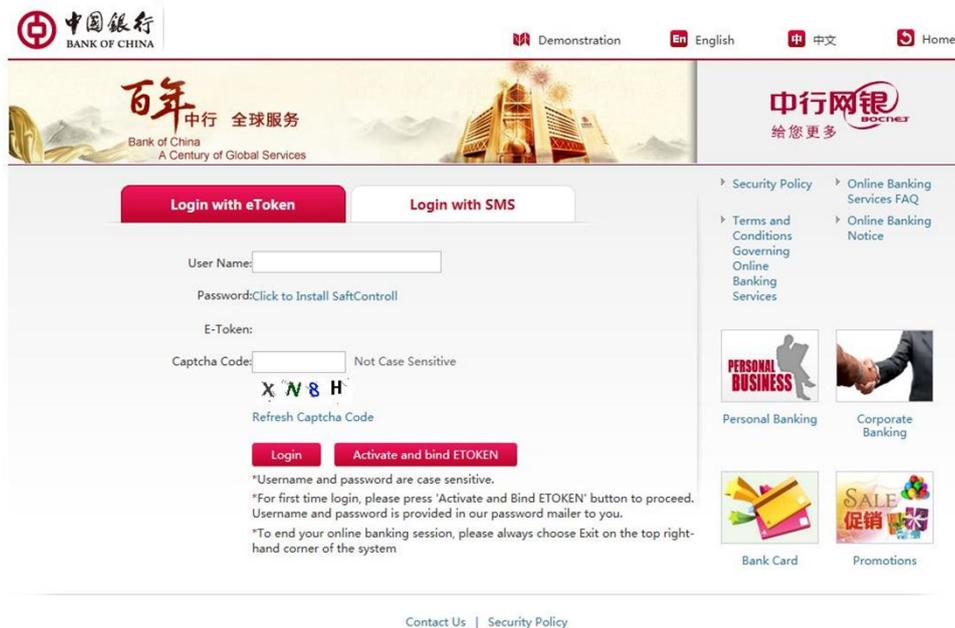


第二步：点击“Save”保存安全控件。

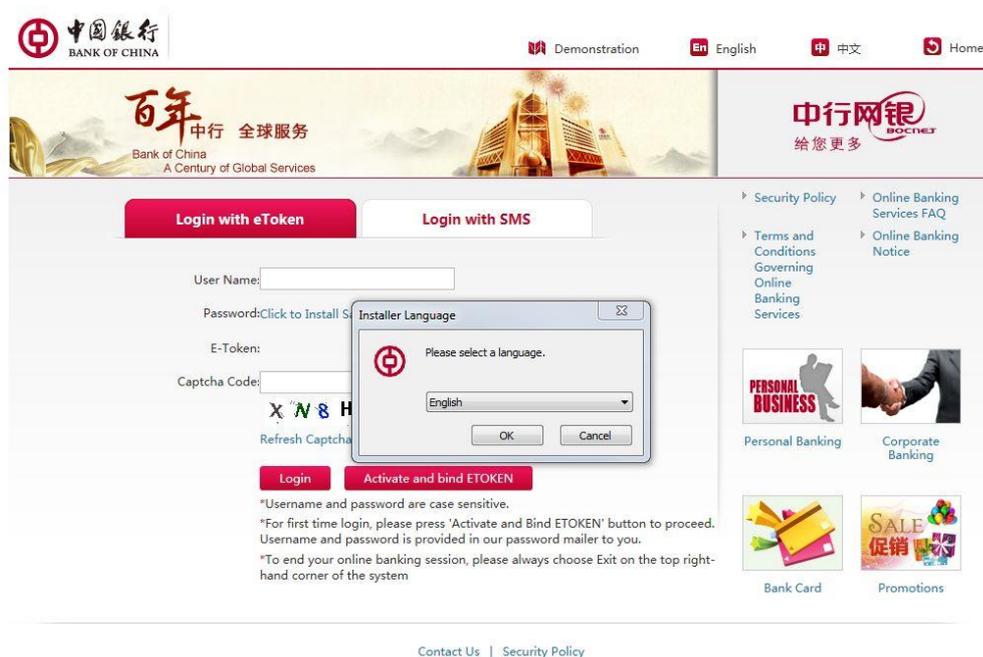


第三步：您将会看到对话框“Do you want to allow the following program to make changes to this computer?”点击“保存”进行处理。

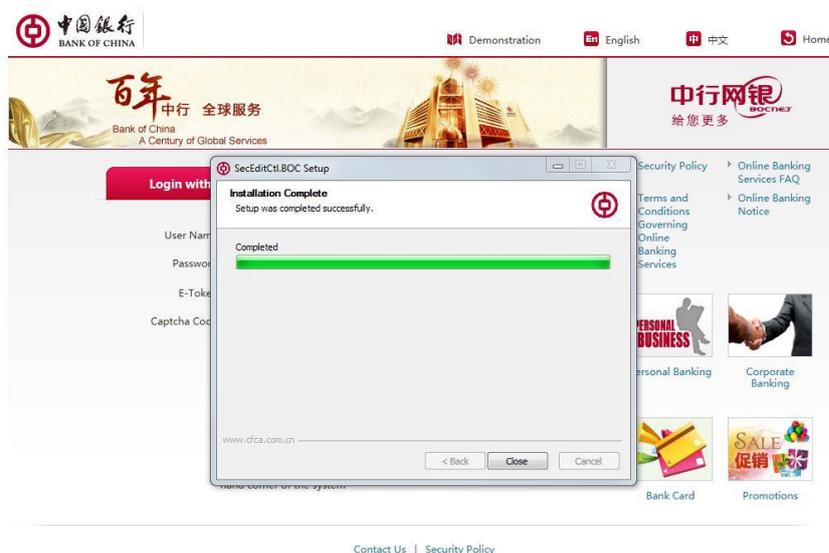
第四步：在您下载安全控件后，点击“运行”进行安装。



第五步：请选择您需要的语言为“英语”。



第六步：在您安装安全控件后，请点击“关闭”按钮关闭安装程序。

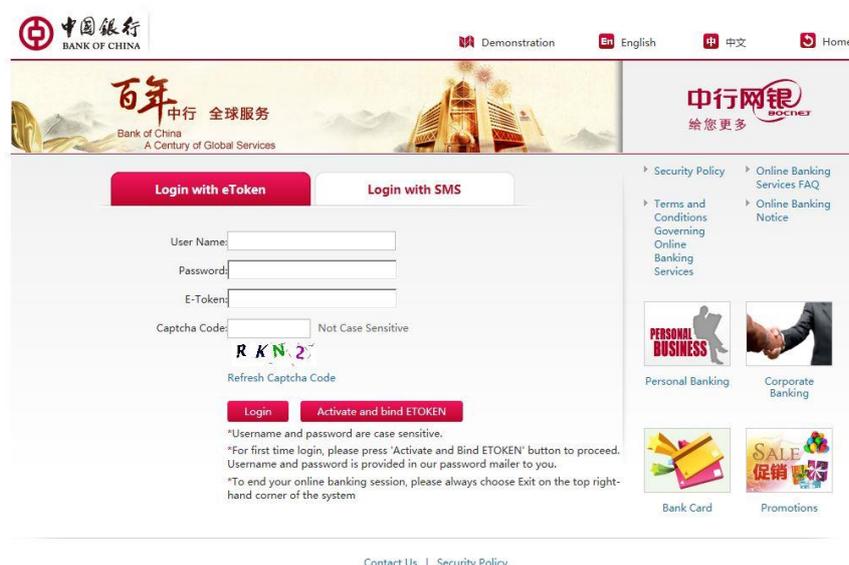


第七步：在您完成安全控件的安装后，您将会看到 IE 浏览器提示您“允许”或“不允许”运行安全控件。请点击“允许”。

第八步：用户登录页面

- a. 输入密码信封中默认的用户名和密码
- b. 按令牌上的“power”按钮并点击“Login OTP”，使之产生令牌密码。

- c. 输入屏幕上的验证码。
- d. 点击“Login”登录我行的个人网银。



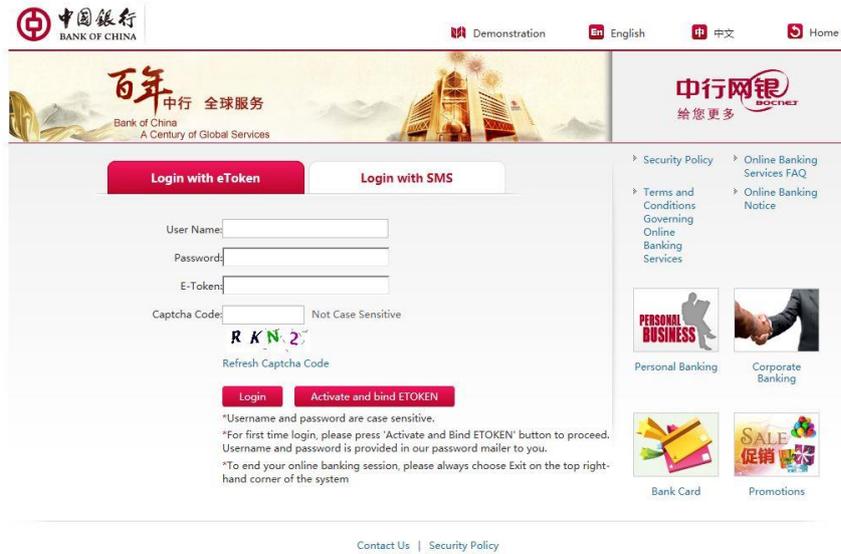
2 如何激活我的令牌?

只有通过邮寄方式收到令牌的客户才需要进行令牌激活。对于在柜台开通网银的客户，令牌已激活，可直接使用。

如果您令牌的开机信息显示为“Thank you for using BOC eToken”，这表明您的令牌已激活，无须再点击“激活绑定二代令牌”。您可以立即登录您的网银。

如果您令牌的开机信息显示为 12 位的激活码 xxxx xxxx xxxx xxxx，您此时需要点击“激活绑定二代令牌”，激活您的令牌。

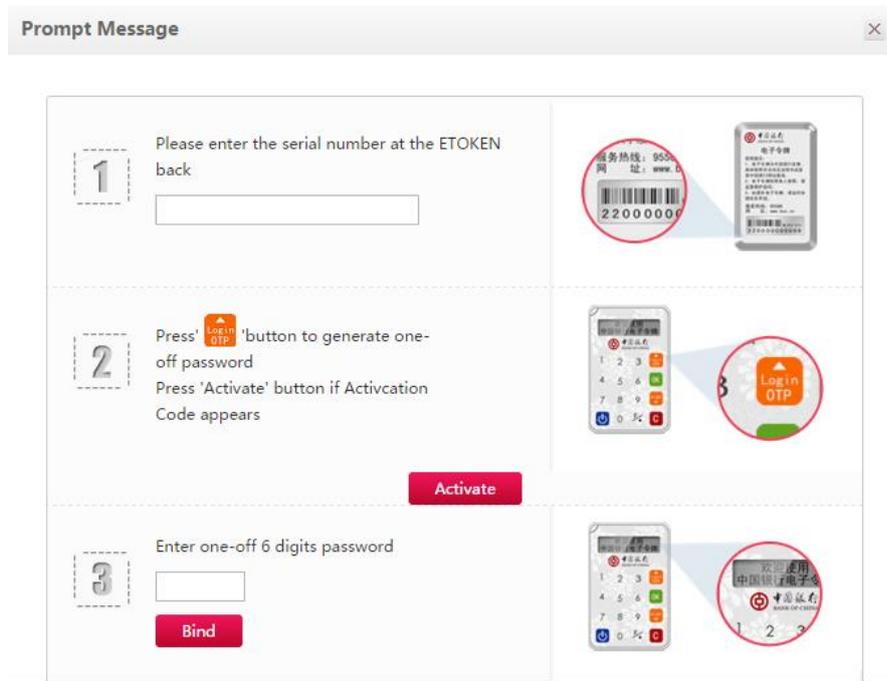
第一步：点击‘Activate and bind ETOKEN’



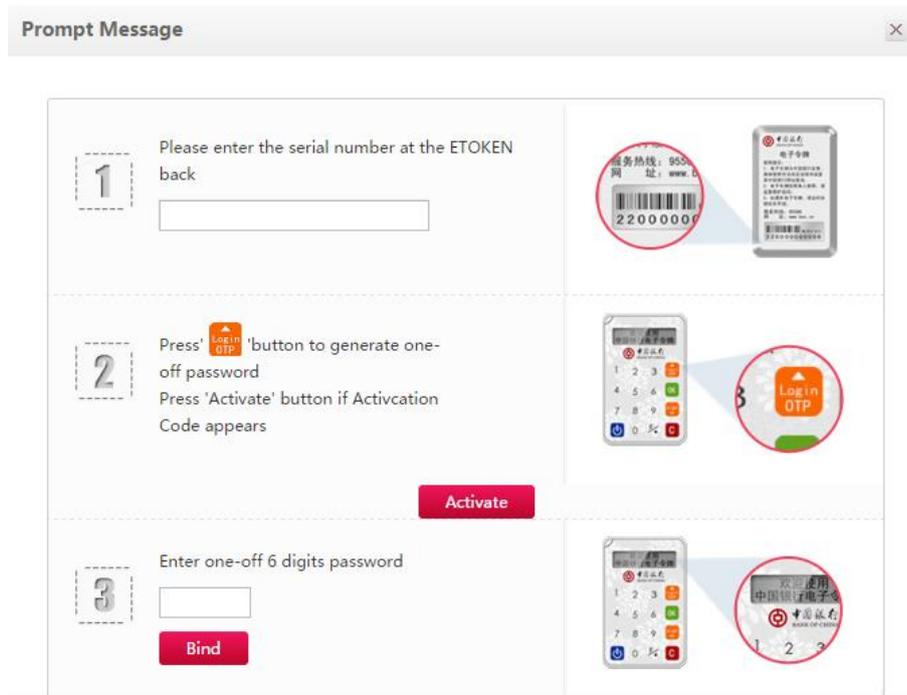
第二步：输入您的用户名和密码并点击“Login”。

对于使用旧代令牌的现有顾客，将有提示语要求输入旧版令牌 OTP。

第三步：输入新令牌背面的序列号

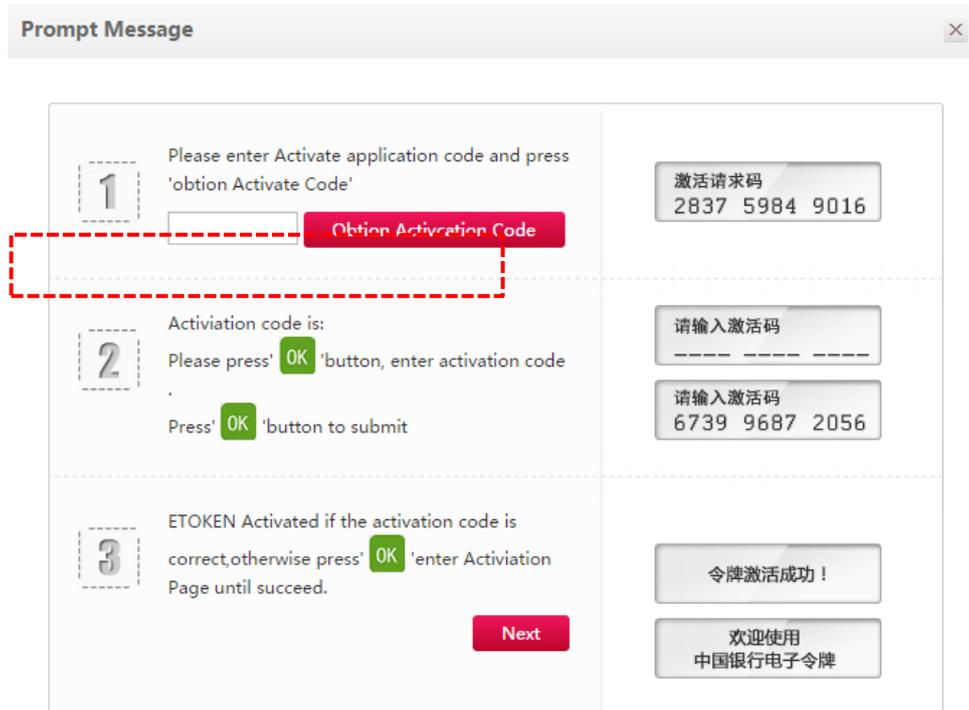


第四步：点击“Activate”



第五步：按令牌上的“Power”键并输入电脑屏幕上显示的激活请求码。

点击“Obtain Activation Code”



第六步：您的激活请求码将会在屏幕上显示。按令牌上的“OK”键并输入令牌上的激活请求码。

按“OK”键提交。

Prompt Message [X]

<p>1 Please enter Activate application code and press 'obtion Activate Code'</p> <p>59259879316! Obtion Activcation Code</p>	<p>激活请求码 2837 5984 9016</p>
<p>2 Activation code is: 941986799409 Please press' OK 'button, enter activation code . Press' OK 'button to submit</p>	<p>请输入激活码 -----</p> <p>请输入激活码 6739 9687 2056</p>
<p>3 ETOKEN Activated if the activation code is correct,otherwise press' OK 'enter Activation Page until succeed.</p> <p>Next</p>	<p>令牌激活成功!</p> <p>欢迎使用 中国银行电子令牌</p>

第七步：按“Next Step”继续下一步。

Prompt Message [X]

<p>1 Please enter Activate application code and press 'obtion Activate Code'</p> <p>59259879316! Obtion Activcation Code</p>	<p>激活请求码 2837 5984 9016</p>
<p>2 Activation code is: 941986799409 Please press' OK 'button, enter activation code . Press' OK 'button to submit</p>	<p>请输入激活码 -----</p> <p>请输入激活码 6739 9687 2056</p>
<p>3 ETOKEN Activated if the activation code is correct,otherwise press' OK 'enter Activation Page until succeed.</p> <p>Next</p>	<p>令牌激活成功!</p> <p>欢迎使用 中国银行电子令牌</p>

第八步：按新令牌上的“Power”键，会显示“Thank you for using BOC ETOKEN”在您的令牌上。

- 按令牌上的“Login OTP”键并产生 OTP 密码
- 输入屏幕上显示的“OTP”

- 点击“Bind”
- 您已成功地激活您的令牌。
- 您现在可以使用您的新令牌登陆中国银行的个人网银。

如您需要有关中国银行个人网银的协助，请拨打我们的 24 小时服务热线 1800 66 95566 或 + (65) 677 95566 (海外)

3. 什么是电子银行服务密码信封？

电子银行服务的密码信封包含以下内容：

a. 个人网银/手机银行临时用户名

临时用户名是为注册用户准备的 9 位或 10 位数字。该数字是为激活电子银行服务时，识别顾客身份所用。

b. 个人网银/手机银行临时密码

临时密码是在注册过程中产生的八位随机字母数字组合密码，用来作为临时用户名激活或登陆中国银行电子银行服务所使用。

4. 如果我无法通过正确的用户名，密码和令牌密码登陆个人网银，应如何处理？

为了安全起见，如果您在一天之内，使用用户名，密码或令牌/短信 OTP 等证书，登陆个人网银失败 5 次，您的个人网银服务将被暂时锁定并在下一日恢复正常。

如果您试图使用您的用户名，密码或令牌/短信 OTP 等证书连续登陆 15 次，您将失去登陆个人网银的资格，同时您需要去到我们的网点解锁您的个人网银服务。

如果您输入的是正确的用户名，密码和令牌 OTP，但是您依旧可以看到“无效密码”的提示，请尝试完成以下步骤：

- a. 确认是否连接到正确的网站：www.bankofchina.com/sg

- b. 从控制面板中移除安全控件并重新安装。请根据“初次使用中国银行个人网银”的提示进行安装。
- c. 清除浏览器历史记录并重新登陆。

如您需要我们协助，请您拨打我们的 24 小时客户服务热线 1800 66 95566 或+（65）677 95566（海外）。

5. 如何更改用户名和密码？

您仅在首次登陆时需要更改一次您的用户名。

如需重设密码，您可以登录我行个人网银，在服务设定菜单中点击服务设定>修改密码。

新的密码将会在您下次登录网银时生效。

6. 如何自定义我的主页？

作为默认的设置，您可以轻松访问以下 5 个常用的功能项：

- a. 账户概览
- b. 账户管理
- c. 转账汇款
- d. 信用卡还款
- e. 支票止付

您可以设置最多 10 个新的快捷方式到您的主页，只需从导航菜单中把您喜欢的功能拖拽到您的自定义快捷方式框里。

验证方式（电子令牌&短信验证码）

1. 什么是双因子验证，它是如何运作的？

双因子验证（2FA）为中行电子银行客户的身份验证提供了双层保险。欲知更多关于双因子验证的相关内容，请[点击这里](#)。

2. 什么是短信验证码？

现在您可以通过短信验证码进行“低风险”查询交易、小额动账交易（一万新币以下）以及其他服务设置。对于“高风险”交易，仍然需要您的电子令牌做验证。

3. 我如何更新接收短信验证码的手机号？

您可以前往任何中国银行网点更新您的手机号码。

4. 我多快能收到短信验证码？

通过您注册的手机号，您将在几秒钟内收到短信验证码。

因为验证码是通过短信的方式送达，具体送达的时间将依赖于手机运营商的网络状态。

5. 短信验证码服务有收费吗？

目前我行的短信验证码服务没有收费，但是您的手机运营商可能会有短信服务收费。

6. 哪些手机服务提供商可以支持短信验证码？

新加坡本地所有的手机服务运营商可支持短信验证服务。如果您使用的是海外的手机号码，您手机的服务商必须支持 GSM 网络并提供短信服务。

在线服务

我的账户

1. 我可以查看所有账户的概况吗？

当您登录网银后，您可以在账户概览中查看您的中行账户概况。

2. 个人网银支持哪种 BOC 账户的查询？

您可以查看以下账户信息：

- 新元储蓄账户
- 新元定期存款账户
- 外币储蓄账户
- 外币定期存款账户
- 贷款账户

- 信用卡
- 借记卡

3. 我可以看到多久以前的银行账户信息？

您可以查看从查询日起前 12 个月以内的历史交易信息。

4. 如何通过个人网银链接/取消链接到我的储蓄，往来，储蓄通和贷款账户？

点击银行账户>账户管理来链接或者取消链接到相关账户。

资金转账

1. 个人网银可以进行何种资金转账？

您可以给您持有的中国银行账户，第三方中国银行账户，以及 GIRO 参加行账户进行无障碍转账。

对于您的中国银行账户与第三方中国银行账户的转账资金，可即时到账。（须是相同币种转账）。

对于您持有的中国银行账户，您可以选择实时或预约转账。

对于其他 FAST 实时转账参加行，资金通常在在一分钟内便可到达收款行。

转账到其他 GIRO 银行账户的资金，通常在 2 至 3 个工作日后到账，具体天数取决于收款行。

转账到其他 MEPS 银行账户的资金，如在周一至周五下午 3 点前完成交易，则资金可在同一工作日内进入收款行账户。如在周末或公共假日进行 MEPS 资金转账到当地银行账户和账单缴费，只会在下一个工作日进行处理。

目前该服务不收取任何费用。

2. 如何进行第三方资金转账？

在进行转账操作前，您须预先在收款人管理中登记收款人。

点击转账汇款>收款人管理>常用收款人境内转账。在进行第三方转账时，需提供收款人的银行代码/名称，收款银行网点号，收款人账号和收款人名称。

对于中国银行账户间转账，您提供的收款人名称必须和开户时的名称符合。

收款人名称必须是英文大写字母。

3. 何时可以进行转账操作？

中国银行的个人网银是全天候，一周7天均可使用。但是，以下交易仅可在特定时间进行。

转账	交易时间
本人中行账户间转账（同币种）	● 24 x 7, 7 天/周
本人中行账户间转账（跨币种）	● 0700hr - 2400hr（星期一至星期五）
他人中行账户转账（同币种）	● 24 x 7, 7 天/周
他人中行账户转账（跨币种）	● 0700hr - 2400hr（星期一至星期五）
FAST 本地银行账户转账	● 24 x 7, 7 天/周
GIRO 本地银行账户转账	● 24 x 7, 7 天/周
MEPS 本地银行账户转账	● 0800hr - 1500hr
汇款	交易时间
国际汇款	● 0700hr - 2400hr（星期一至星期五）
人民币预结汇	● 24 x 7, 7 天/周
支票服务	交易时间
支票止付	● 24 x 7, 7 天/周
缴费	交易时间
账单缴费	● 24 x 7, 7 天/周

注意事项：通过 GIRO 系统转账至本地银行账户的交易以及账单缴费交易，如交易发生在周末及公共节假日期间，该交易将会在下一个工作日处理。

4. 如何查询不同币种的汇率？

我行网站显示的汇率仅具备参考性质，您转账所用的实际汇率可能会与我行网站不同。实际汇率应为交易处理当天银行的现行汇率。

国际汇款

1. 国际汇款和人民币预结汇的区别？

国际汇款是一项由银行提供的全球范围内的多币种跨境汇款服务。

您可以选择从新加坡以人民币预结汇的方式汇出新元或美元，收款人收到人民币。

资金会在大约 4 到 5 天后到达收款人，具体天数取决于收款行何时放款。

注意：

1. 对于汇至中国大陆的人民币汇款，请采用人民币预结汇方式进行。您不能够通过国际汇款方式汇人民币到中国，否则您的资金会被拒收并退回您的借方账户。
2. 对于人民币预结汇，收款行可选择中国银行、中国农业银行、中国工商银行和中国建设银行。
3. 对于人民币预结汇，请填写收款人开户留存的真实姓名，如为中文，请准确填写。个人预结汇汇款金额将纳入中国大陆境内收款人的个人结汇年度总额管理，本笔汇款将占用收款人年度结汇总额。
4. 您需同意与账户相关的业务条款与规则。

2. 上述服务的收费标准是怎样的？

目前我行提供的促销优惠包括，网银发起的人民币预结汇手续费和电报费全免，国际汇款手续费和电报费均减半。具体费用如下：

国际汇款手续费	
普通电汇	免费*
人民币预结汇	免费*
电报费	免费*
代理行收费	根据情况适用

*费用减免至后续通知

3. 如何进行国际汇款和人民币预结汇？

在您进行国际汇款操作前，您需要预先在收款人管理里面登记收款人。

对于国际汇款，点击**转账汇款>收款人管理>国际汇款常用收款人**。在做收款人登记时，提供收款人名称，收款账号，收款人的银行 SWIFT 代码以及收款人联系电话。

对于人民币预结汇，点击**转账汇款>收款人管理>人民币预结汇常用收款人**。在做收款人登记时，提供收款人的银行信息，收款人姓名（如果是中国人，需要中文汉字的姓名），收款账号，收款人联系电话以及收款人证件类型、国家/地区（国籍）及证件号码。

4. 何时可以进行国际汇款？

中国银行的个人网银是全天候，一周 7 天均可使用。但是，以下交易仅可在特定时间进行。

汇款	交易时间
国际汇款	● 0700hr - 2400hr（星期一至星期五）

5. 转账限额是多少？

资金转账遵循下表中的额度限制：

交易种类	个人网银每日限额	手机银行每日限额	每日限额总和
国际汇款	SGD50,000	SGD50,000	SGD100,000
人民币预结汇	SGD10,000	SGD10,000	SGD20,000

请注意：相关限额由银行确定，您无法对此进行修改。银行会定期审核相关限额，同时，出于安全的考虑，银行可能会在服务过程中修改最大交易限额。

6. 如何查询不同币种的汇率情况？

我行网站显示的汇率仅具备参考性质，您转账所用的实际汇率可能会与我行网站不同。实际汇率应为交易处理当天银行的现行汇率。

7. 我的汇款是否会被撤销或退回？

您无法要求撤回或者退回您的资金。汇款仅在收款人信息错误时才会被退回。

交易的资金仅在银行从交易对手或者代理人那里确认这笔资金可以由银行自由处置之后才能够退回。退款会产生相应的银行手续费和货币兑换费用。

退款的币种将会是新元（“SGD”）或者该笔交易所使用的货币。

账单支付

1. 什么是账单支付?

账单支付是一种可以通过个人个人网银对指定合作机构进行支付的免费服务。

您至需要拥有一个新元往来账户或新元储蓄账户，同时提供您需支付的账单号码。

2. 可以支付给谁?

您可以支付给任何一家与我有合作关系的机构。我行正在与更多机构商谈合作并逐步提高我们的账单支付服务水平。

缴费机构	简称	账单参考号
电讯/网络		
Mobile One (M1)	M1	9 digit account number
Pacific Internet	PI	Account number with billing corporation as shown on statement
Phoenix Communications	PXC	Bill account number
Singtel	ST	8 digit account number, e.g. 12345678
StarHub Ltd	SHB	11 characters including dot, e.g. 1.xxxxxxxxA
Sunpage	SUN	Bill account number
信用卡		
DBS Credit Cards	DBSC	15 or 16 digit DBS credit card number (without hyphens)
POSB Credit Cards	POSB	15 or 16 digit POSB credit card number (without hyphens)
BOC Credit Cards	BOC	16 digit credit card number (without hyphens)
CIMB Credit Cards	CIM	16 digit credit card number (without hyphens)
HSBC Credit Cards	HSB	16 digit credit card number (without hyphens)
ICBC-Spore Cards	ICBS	16 digit credit card number (without hyphens)
ICBC-Renminbi Cards	ICBR	16 digit credit card number (without hyphens)
Maybank Credit Cards	MYB	16 digit credit card number (without hyphens)
OCBC Credit Cards	OCB	16 digit credit card number (without hyphens)
OCBC Plus	OCBP	16 digit credit card number (without hyphens)
UOB Credit Cards	UOB	15 or 16 digit credit card number (without hyphens)
SCB Credit Cards	SCC	16 digit credit card number (without hyphens)
Diners Club	DCPL	14 digit card number
商铺/超市		
Courts (S) Pte Ltd	CTS	12 digit reference number

医院/诊所		
Changi General Hospital	CGH	Tax invoice number
KK Women's & Children's Hospital	KKH	Case / Tax invoice number
National Heart Centre	NHC	Bill account number
政府机构		
IRAS - Income Tax (Tax Ref No.)	ITX	Personal Tax Reference No. as provided by billing corporation
IRAS - Others (Payment Voucher No.)	PTX	14 digit payment slip number, e.g. 12345678901234
公共事业		
Singapore Power Services (SP Services)	SPS	9 or 10 digits account number
新闻刊物		
Singapore Press Holdings	SPH	Bill account number

3. 如何添加新的账单机构？

如果您需要添加账单支付机构，您需要进行一次初始设置。

点击账单支付>收款人管理，选择账单机构并提供账单号码。

4. 我如何使用账单支付服务进行账单支付？

进入账单支付并选择在收款人管理中设置的支付机构。提供支付金额以完成账单支付过程。

5. 账单是否在支付后立即生效？

从支付日开始计算，4至5个工作日内，支付机构可以收到您的支付费用。

为了确保支付机构有足够的时间完成整个过程，我们建议您最好提前5个工作日支付相关费用。

6. 我能够做预约日缴费吗？

可以，当您发起新缴费时，可以选择“立即执行”或“预约日期执行”。预约缴费支持从T+3日至T+29日的预约缴费交易。

我如何修改或取消还未处理的预约缴费交易？

您可以前往预约缴费管理功能，在那里修改您的预约日或取消该笔预约缴费。

定期存款

1. 是否需要成为现有的中国银行客户，才可以在网上进行定期存款？

是的，您必须已经是定期存款账户持有人才能享受此项服务。您须存入至少 10,000 单位的除日元以外的其他币种货币存款，日元定期存款的最低要求是 250 万单位。

2. 外币定期存款可支持哪些外国币种？

- 澳元
- 加拿大元
- 欧元
- 日元
- 新西兰元
- 英镑
- 瑞士法郎
- 美元

3. 何时可以进行存入定期存款的操作？

无论何时何地，您均可通过个人网银存入新元定期存款。

对于外币定期存款，您须在周一至周五（除公共节假日）的上午 9 点到下午 5 点之间进行存款操作。

4. 如何提前终止我的定期存款？

可以。您可以提前终止定期存款，但可能会有罚金产生。

5. 在网上进行的定期存款到期，应如何处理？

您的定期存款账户会在到期后自动续存成相同期限的定期存款，但新的定存利率以续存当时的现行利率为准。

全球服务

1. 什么是全球服务？

全球服务可以将您不同国家/地区的中国银行账户链接至中国银行新加坡分行个人网银，同时可以查看您不同国家/地区中国银行账户的状况。

您可以申请一个全球服务账户并将您的全球账户连接至我们的全球服务中。

2. 如何加入全球服务？

点击全球服务>开启全球服务。您需要提供一个全球账户并提供您动态令牌中的密码。

接下来，点击全球服务>加入请求，以开启或终止全球服务账户。

3. 什么是全球账户管理？

您可以使用该功能管理您所有的全球账户。您可以建立或取消全球账户的连接，并查询交易明细和账户明细。

支票服务

1. 在个人网银如何停止支票的支付？

当您的支票丢失，被窃或损毁，您可以要求支票止付。如果支票已结算，支票止付将不会被处理。

2. 收费标准是怎样的？

支票止付的费用为 S\$40，会从支票账户中扣除。

支票服务的相关费用会从支票账户中扣除，如果账户余额不足，则相关的交易会被拒绝执行。

服务设定

1. 如何更改个人网银的密码？

您可以通过登录您的个人网银在服务设定>修改密码中修改您的个人网银密码。您的新密码将会在您下一次登录网银时生效。

2. 新旧账户号码的用途？

您可通过个人网银查询与您的新账号相对应的原始账号。

3. 我如何开通中国银行短信验证码服务？

您可以通过中国银行网上银行开通短信验证码服务：

步骤一：登陆中国银行网上银行，点击“服务设定”后，选择“短信验证码服务”。

步骤二：阅读并同意中国银行电子银行规则与条款。

步骤三：确认使用您在中国银行留有的手机号作为接收短信验证码的手机号

步骤四：使用中国银行电子令牌进行 2FA 验证，完成短信验证码开通

请注意：如果您想要更新您的手机号，请前往任何中国银行新加坡分行网点办理。

您也可以通过中国银行新加坡分行网点进行短信验证码的开通：

步骤一：前往任何中国银行新加坡分行网点，当场开通短信验证码服务。

步骤二：完成开通后，您即可使用短信验证功能。

信用卡

1. 个人网银有哪些信用卡服务？

- 卡余额查询
- 卡交易记录

- 卡明细
- 卡支付

2. 如何将我的信用卡连接到个人网银？

携带您的信用卡和 NRIC/护照到我行支行网点办理。请注意此项服务只针对主卡持有人。

3. 我如何查看我的信用卡明细？

如要查看信用卡明细，点击信用卡>信用卡概览。您可以查看您的账户信息，未支付报表以及历史交易报表。

您也可以为您的不同信用卡取一个别名以方便您进行查询或交易操作。

请注意您不可以在个人网银查看您的附属卡明细。

4. 如何在网上进行信用卡支付？

点击信用卡>信用卡偿付，选择勾联您期望用于偿付信用卡的支付账户的借记卡。

您必须勾联您的账户在借记卡后，才能用于偿付信用卡的费用。

点击借记卡概览>关联银行账户，选择勾联您期望在借记卡的账户。

有两种偿付方式：

主动偿付方式是指您根据每月的信用卡账单记录，从您的借记卡中转移资金去支付信用卡账单。

自动偿付方式是指您可以选择全额偿付或者最小额度偿付方式，并且授权银行在每月到期日前从您的借记卡账户中扣除一定额度的款项。

5. 我可以查询到多久以前的信用卡账户交易？

您可以查看距查询日 12 各月以内的历史交易信息。

借记卡

1. 借记卡服务哪些可以在网上进行？

- 借记卡交易历史
- 借记卡明细

- 借记卡支付
- 借记卡报失
- 借记卡交易限额设置
- 开通/关闭海外使用功能

2. 如何将我的借记卡连接到个人网银？

您可以点击我的账户 > 账户管理连接您的借记卡到个人网银。

3. 如何查看借记卡的报表？

查看借记卡账户的明细，点击借记卡服务，交易明细，您就可以浏览您的借记卡明细了。

您也可以在“借记卡管理”中为您的借记卡创建别名，方便您的查询和使用。

4. 如何开通/取消海外使用功能？

您可以轻松地为您的借记卡开通或取消海外 ATM 机使用功能。点击“借记卡服务”和“海外使用”量身定做您的海外磁条交易和海外现金支取期限的设置。

5. 什么是交易限额设置？

您可以自行设定人民币或当地货币的借记卡支取，消费和转账限额。点击“借记卡服务”和“交易限额设置”进行交易限额的设置。

交易类别	默认限额	最大限额
支取 (本地货币)	2,000	10,000
支取 (人民币)	10,000	50,000
消费 (本地货币)	2,000	15,000
消费 (人民币)	10,000	75,000
转账 (本地货币)	2,000	10,000
转账 (人民币)	0	0

贷款管理

1. 我可以查询到哪些有关房贷的信息？

您可以通过个人网银查询您的贷款账户摘要和还款记录查询。

1) 贷款账户查询

贷款账户查询的内容包括您的贷款账户号码，币种，当前利率，下期还款日和还款金额，当前未偿还房贷余额，剩余还款期限。

2) 还款记录查询

您可以浏览您的还款记录，例如还款日，交易币种，偿还本金和利息金额，未偿还的本金金额以及逾期利息金额。

2. 我可以查询我的未偿还贷款金额吗？

是，您可以查询所有贷款账户的未偿还金额并将查询结果打印出来。

您可以查询自查询之日起过去 12 个月内的贷款交易记录。

3. 我如何通过个人网银支付房贷？

房贷的支付，您需要将资金转入您指定的中行直接扣款账户，用于房贷的偿还。您不可以直接用您的贷款账户进行支付。

技术问题

1. 使用中国银行个人网银，对于电脑的硬件和软件有哪些要求？

我们推荐您使用以下设置：

处理器在 500MHz 或以上的电脑

64 兆或以上的内存

网络连接速度 28.8k 每秒或以上

以下的 PC 运行系统：

a. Windows 7, Windows 8 及 Windows 8.1 及以上

b. Mac OS X 10.2, 10.3 及以上

2. 我是否可以使用其他的 PC 运行系统？

中国银行个人网银所针对的硬件和软件设计，均根据以上运行系统所设置，其余系统可能无法正常运行我行网银系统。

3. 使用该服务应如何设置屏幕分辨率？

中国银行个人网银网站的分辨率设置为 1024 x 768。

4. 应使用哪一种浏览器？

我们推荐客户使用以下浏览器登陆我行网银，为了更好网银服务体验，请升级您的浏览器至最新版本。

- 谷歌浏览器版本 38 及以上
- IE 浏览器版本 11 及以上
- 火狐浏览器 Firefox31 及以上
- Safari 浏览器 7 及以上

5. 如何对不同的浏览器启用 TLS1.1 和 1.2？

为了您的交易安全，您需要启用 TLS1.2 登陆我行网银，具体方法如下，

浏览器&操作系统		与 TLS 1.1 和 TLS 1.2 的兼容性
微软 IE 浏览器	Microsoft Edge, 桌面版和手机版 IE 11	完全兼容，同时支持 TLS 1.1 和 TLS 1.2，无须设置
	桌面版 IE 8, 9, 10	请按如下步骤，启用 TLS1.1 和 1.2 的兼容性： 1. 打开 IE 浏览器 2. 从菜单栏，选择 工具 > Internet 选项 > 高级 3. 滑动滚动条至安全选项，手动勾选 TLS1.1 和 TLS 1.2 4. 点击确定 5. 关闭浏览器，重新打开 IE
		与 Windows Vista、XP 不兼容
	桌面版 IE 7 及以下版本	不兼容
	手机版 IE 10 及以下版本	不兼容
Mozilla 火狐浏览器	Firefox 27 及以上版本	完全兼容，同时支持 TLS 1.1 和 TLS 1.2，无须设置
	Firefox 23 - 26	请按如下步骤，启用 TLS1.1 和 1.2 的兼容性： 1. 打开 Firefox 浏览器 2. 在地址栏输入 about:config，按下回车 3. 在搜索栏输入 tls，找到并点击进入 security.tls.version.min 4. 将该项数值设为 3，以支持 TLS1.3

		点击确认 5. 关闭浏览器，重新打开 Firefox 火狐浏览器
	Firefox 22 及以下版本	不兼容
谷歌浏览器 Google Chrome	Google Chrome 38 及以上版本	完全兼容，同时支持 TLS 1.1 和 TLS 1.2，无须设置
	Google 22 - 37	请按如下步骤，启用 TLS1.1 和 1.2 的兼容性： 1. 打开 Google Chrome 浏览器 2. Alt + F，选择设置 3. 滑动滚动条，选择显示高级设置选项 4. 滑动滚动条至系统，点击打开代理设置 5. 选择高级 6. 滑动滚动条至安全选项，手动勾选 TLS1.1 和 TLS 1.2 7. 点击确定 8. 关闭浏览器，重新打开 Google Chrome 谷歌浏览器
	Google Chrome 21 及以下版本	不兼容
谷歌安卓操作系统	Android 5.0 (Lollipop) 及以上版本	完全兼容，同时支持 TLS 1.1 和 TLS 1.2，无须设置
	Android 4.4 (KitKat) - 4.4.4	与 TLS 1.1 兼容，部分安卓 4.4.X 系统与 TLS 1.1 及以上版本不兼容
	Android 4.3 (Jelly Bean) 及以下版本	不兼容
苹果 Safari 浏览器	OS X 10.9 (Mavericks) 及以上版本，桌面版 Safari 7 及以上版本	完全兼容，同时支持 TLS 1.1 和 TLS 1.2，无须设置
	OS X 10.8 (Mountain Lion) 及以下版本，桌面版 Safari 6 及以下版本	不兼容
	iOS 5 及以上版本 移动版 Safari 5 及以上版本	完全兼容，同时支持 TLS 1.1 和 TLS 1.2，无须设置
	iOS 4 及以下版本 移动版 Safari 4 及以下版本	不兼容

常规问题

1. 如果网银账户和我的实际交易信息不符，应如何处理？

请联系我们的 24 小时服务热线 1800 66 95566 或者+ (65) 67795566 (海外)。为了您的账户和网银服的安全，请遵守我们的个人网银安全规定。