

## 网上银行服务常见问题解答（企业）

1. 什么是新版海外企业网银？ .....	2
2. 新版海外企业网银与旧版有哪些区别？ .....	2
3. 对于现有的 BOCNET 客户会有哪些影响（若有）？ .....	2
4. 新版海外企业网银有哪些优势？ .....	2
5. 如何申请新版海外企业网银？ .....	2
6. 新版海外企业网银可以提供哪些银行服务？ .....	2
7. 我怎样才能使用新版海外企业网银？ .....	3
8. 遗失中银 E 令后应如何处理？ .....	3
9. 我使用了正确的用户名密码但登录不成功，该怎样办？ .....	3
10. 我在一天之内连续输入 5 次密码验证失败，账户会被锁定吗？ .....	4
11. 系统软硬件要求有哪些？ .....	4
12. 如果我在执行网银交易时电脑突然崩溃或网络连接突然断开怎么办？ .....	4
13. 我怎样进行新版海外企业网银转账？ .....	5
14. 在进行网银转账前，怎样添加收款人？ .....	5
15. 我可以进行哪些类型的转账？ .....	5
16. 网银转账汇款交易时间是什么？ .....	6
17. 是否有转账限额？ .....	7
18. 如何更改网上银行的密码？ .....	7
19. 我如何取消新版海外企业网银？ .....	7
20. 联系我们 .....	7

## 1. 什么是新版海外企业网银？

新版海外企业网银是为企业客户提供的网上银行服务平台。

## 2. 新版海外企业网银与旧版有哪些区别？

新版海外企业网银 是中国银行为企业客户提供的新一代的企业网银服务，致力于建立以客户体验为中心的视图化互动平台。对比于旧版，新版海外企业网银帮助客户智能的管理账户。除此以外，新版海外企业网银将提供更多样化的交易银行服务，如： eGIRO 等。强大的功能和领先的优势进一步体现了中国银行致力于提供更专业的服务。

## 3. 对于现有的 BOCNET 客户会有哪些影响（若有）？

新版海外企业网银将取代 BOCNET 为您提供更优质的服务，新版海外企业网银投产后 BOCNET 将不再使用，所有的 BOCNET 客户将被迁移至 新版海外企业网银。若需获知更多细节，请向我们的客户经理查询。

## 4. 新版海外企业网银有哪些优势？

- **安全可靠：**企业网银系统进行高级的信息加密传输，多重安全码/密码验证，确保每笔交易安全可靠。
- **广泛的服务范围：**客户可自定义账户的用户结构；设置不同级别的操作及授权审批权限。
- **方便灵活的全天服务：**24\*7服务，账户和交易详情一目了然。菜单设计用户友好，易于理解和操作。
- **丰富的信息：**轻松访问您在中银集团内的账户信息，以进行有效的查询和现金管理。汇率、优惠信息，以及详细的功能介绍、操作指南和帮助文档触手可及。

## 5. 如何申请新版海外企业网银？

请将填写完毕的网上银行服务申请表格及董事会决议案提交至客户经理或我行任意一间支行网点。

提示：您须已在中国银行新加坡分行（我行）开立至少一个账户（往来账户、定存账户或贷款账户）方可申请新版海外企业网银。

## 6. 新版海外企业网银可以提供哪些银行服务？

新版海外企业网银 为您提供多样全面的银行服务，使您更便利管理您的资金。具体服务细节，您可以参阅新版海外企业网银 用户指南。

- 账户当日及历史余额查询；
- 账户当日及历史交易查询；
- 定期账户详情查询；
- 跨境付款（国际汇款、GPI 汇款、全球汇款（适用于集团））；
- 本地支付（FAST、GIRO、PayNow、MEPS+）；
- 本行转账
- 关联账户转账
- 批量转账（批量付款，发薪，全球发薪，PayNow）；
- 企业 PayNow 注册及转账；
- 缴费；
- eGIRO；
- 结单下载；
- 交易通知。

## 7. 我怎样才能使用新版海外企业网银？

我们会在您申请该项服务的 5 个工作日内将用户名和密码信封，及中银 E 令邮寄至您的邮寄地址。

您收到网银用户名、密码和新一代中银 E 令后，须激活绑定中银 E 令，才可登录新版海外企业网银。

**注意：请(i)妥善保存您的用户名、密码和中银 E 令，不要轻易交给其他人保管(ii)在使用网银时保持足够的警惕并采取必要的安全措施。**

## 8. 遗失中银 E 令后应如何处理？

若中银 E 令遗失、被盗或被损坏，请携有效身份证件或护照，以及填写完毕的企业网银密码及中银 E 令申请表（由网银有权签字人签署）前往我行任意一间支行更换令牌。更换费用请参见我行门户网站上发布的《账户服务收费表》。

## 9. 我使用了正确的用户名密码但登录不成功，该怎样办？

如果您的网银用户或中银 E 令被锁，请持有效身份证件及填写完毕的网银密码及中银 E 令申请表（须有权签字人签名）亲自来中国银行新加坡分行的网点进行解锁。

如果您已经多次输入了正确的新版海外企业网银用户名和密码，但均返回“password is invalid”，请尝试以下方法：

- 网银登录网址为 [www.boc.cn/sg](http://www.boc.cn/sg) 或 [www.bankofchina.com/sg](http://www.bankofchina.com/sg) 或，请检查确认是否登录了正确的网址。
- 如果您确认新版海外企业网银登录地址无误，但仍然无法登录新版海外企业网银，请尝试清理浏览数据。
- 如果通过以上方法仍然无法登录新版海外企业网银，请前往我行任意一间支行或联系您的客户经理获取帮助。

## 10. 我在一天之内连续输入 5 次密码验证失败，账户会被锁定吗？

如果当日连续密码验证失败 5 次，用户的账户和中银 E 令将会被暂时锁定，第二天（零时）会自动解锁。连续在 3 天内输入错误 15 次，用户的账户和中银 E 令会被锁定而不会被自动解锁。3 天后不会自动解锁的话，请前往我行任意一间支行或联系您的客户经理获取帮助。

## 11. 系统软硬件要求有哪些？

我们推荐用户使用以下浏览器登陆我行网银：

- Chrome 81 及以上
- Firefox 80 及以上
- IE 10 及以上
- Safari 14 及以上
- Edge 82 及以上

为了更好网银服务体验，请升级您的浏览器至最新版本。

分辨率最小支持到 1024 x 768，推荐使用 1360 x 768 及以上。

当您连接至网络时，请确保您的电脑已经安装了防病毒、防间谍及防火墙软件。

## 12. 如果我在执行网银交易时电脑突然崩溃或网络连接突然断开怎么办？

发生电脑崩溃和网络断开时，请稍后再登录网银。重新登录后，可通过“转账汇款”中的“查询”或“账户管理”中的“今日交易查询”查询判断是否交易被执行了。

如果交易执行成功，您不需要进行任何进一步的处理。

如果交易没有被执行，请根据您的需要重新执行交易。

### 13. 我怎样进行新版海外企业网银转账？

新版海外企业网银可以支持中国银行行内转账、本地他行转账（FAST、GIRO、PayNow 和 MEPS+）关联账户转账、国际汇款及全球汇款（适用于集团）。转账前需先添加收款人，在发起交易前请务必确认正确添加了收款人，具体添加请查阅第 14 条。

授权转账时，最后一位授权人需要输入中银 E 令生成的交易口令（TSP）。

提示：如果系统未要求最后授权人输入验证码，则说明尚有其他授权人未完成该笔交易的授权。

### 14. 在进行网银转账前，怎样添加收款人？

若需添加转账交易收款人，可通过新版海外企业网银的“付款服务 - 收款人管理”和“付款服务 - 转账汇款”功能自行添加收款人，添加收款人时需使用中银 E 令。

新加坡本地跨行转账，如 PAYNOW、GIRO 或 MEPS+，仅限新元交易。除新币外其他币种的新加坡本地跨行汇款收款人，不能维护在本地收款人下，需维护在国际汇款收款人下。

### 15. 我可以进行哪些类型的转账？

总计有四种转账类型：

- 1、关联账户转账：同一企业客户下，中国银行关联账户间转账。
- 2、行内他人转账：可转给新加坡境内其它中国银行账户。
- 3、境内他行转账转账：可转新币给新加坡其他银行账户。
  - 选择 FAST 方式转账，资金实时汇入其他 FAST 参与行账户。

- 选择 PayNow 方式转账，无需收款方提供银行账号，资金实时汇入收款方身份账号、VPA 及手机号（个人）或 UEN 号（公司）关联的 PayNow Corporate 参与行账户。
- 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。
- 转账到其他 MEPS+ 银行账户的资金，如在下午 4:30 前完成交易，则资金可在同一工作日内汇入收款行账户。

#### 4、国际汇款：

- 支持 GPI 汇款和普通汇款两种汇款类型。若收款行支持 GPI，客户可选择 GPI 汇款。
- 可通过电汇（T/T）方式转给新加坡境外银行账户和本地跨行非新币转账。
- 对于新元国际汇款，支持的收款行限于：中国银行/招商银行（中国）（CMBCCNBSXXX）/南洋商业银行（NYCBCNSHXXX, NYCBKHHXXX）/江苏银行（BOJSCNBNXXX）/集友银行（CIYUHKHHXXX）/江苏江南农村商业银行（RCWJCNSHXXX）/青岛银行（QCCBCNBQXXX）。
- 我行可能需要您通过网银平台提供发票或海运提单等证明材料才可以完成汇出处理，汇出后通常在 2 至 5 个工作日后到账，具体天数取决于收款行。

## 16. 网银转账汇款交易时间是什么？

请参阅以下表格：

类型	交易时间
中国银行行内转账（同币种）	7*24，系统维护时间除外
中国银行行内转账（跨币种）	工作日 9:00-17:00
本地他行转账（Giro）	工作日 9:00-20:00
本地他行转账（MEPS++）	工作日 9:00-16:30
本地他行转账（FAST & PayNow）	7*24，系统维护时间除外
国际汇款	工作日 9:00-17:00

工作日为周一至周五，不包括公共假日。

## 17. 是否有转账限额？

企业网银客户代缴费每笔交易限额为新元 1 百万。

企业网银转账汇划服务调整细分为关联账户转账、行内转账、国际汇款、境内他行转账四类。客户未设置转账限额，以企业网银默认限额为准：

细分功能	默认限额（新元）	
	每笔	每日累计
关联账户转账	3 亿	3 亿
行内转账	3 亿	3 亿
境内他行转账	PayNow & FAST:20 万 GIRO:9 千万 MEPS+:1 亿	1 亿
国际汇款	3 亿	3 亿

## 18. 如何更改网上银行的密码？

请在柜台提交网银密码及中银 E 令申请表重置密码。

## 19. 我如何取消新版海外企业网银？

须填写网银服务表格并注明注销新版海外企业网银，向银行申请取消网银服务。

## 20. 联系我们

如您需要有关中国银行网上银行的协助，请拨打我们的 24 小时服务热线 1800 66 95566 或+ (65) 677 95566（海外）。

文档更新日期为 2022 年 11 月