



21/07/2022

马来西亚中国银行

网上银行（企业）客服常见问题解答

1.	我怎样申请 BOCNET（网上银行服务）？	2
2.	企业网上银行都有哪些功能？	2
3.	我怎样才能使用 BOCNET？	2
4.	为什么我以前可以登入 BOCNET，现在不可以？	3
5.	E-Token 有什么功能？	4
6.	如果我原来的电子令牌遗失了，或忘记网银登录用户名和密码，我该如何处理？	4
7.	遗失 E-Token 后我该怎样做？	5
8.	我使用了正确的用户名密码但登录不成功，该怎样办？	5
9.	我要怎样进行 BOCNET（企业）转账？	7
10.	我可以进行哪些类型的转账？	7
11.	JomPAY 帐单缴费服务	8
12.	转账汇款交易时间是什么？	8
13.	境内他行 IBG 及 JomPAY 交易时间是什么？	9
14.	有转账限额吗？	9
15.	我可以设置交易限额吗？	10
16.	网银收费	10
17.	我可以收到短信通知吗？	10
18.	我如何知道 BOCNET 兑换率？	10
19.	网上银行错误提示，应如何处理？	11

1. 我怎样申请 BOCNET（网上银行服务）？

您需要持有至少一个中国银行账户。请持决议案及公司印章，填写好网银申请表，到中行账户开户行开立 BOCNET。

2. 企业网上银行都有哪些功能？

功能	明细介绍
账户管理	今日余额查询、今日交易查询、历史余额查询、历史交易查询、新旧账号对照、交易明细、账户管理、对账单服务、交易下载、中银全球智汇服务（GPI）
转账汇款	转账汇款（行内转账、境内他行转账-IBG、境内他行转账即时转账：DuitNow 付于帐户、国际汇款）、单笔委托、批量委托、修改、授权、撤销、查询
直接借记	查询直接借记付款状态
自助管理	欢迎信息、修改密码、收款人管理（维护/删除）
JomPAY 缴费	发起新缴费、授权、修改、删除、查询、缴费交易查询
DuitNow	即时转账（DuitNow 别名转账：手机号、身份证号、护照号或公司注册号）、注册信息管理、收款人管理
便捷服务	工具下载、汇率查询

3. 我怎样才能使用 BOCNET？

您收到网银用户名、密码和 E-Token 后即可登录 BOCNET。

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。

4. 为什么我以前可以登入 BOCNET, 现在不可以?

您可通过 www.bankofchina.com.my 访问马来西亚 BOCNET。



客户需了解登入安全启示后, 点击“我已知晓确认登入网银”

企业网上银行安全启示

提防诈骗

尊敬的客户,

请提防网上银行诈骗(包括但不限于电子邮件诈骗、电话诈骗、短信诈骗等),以免成为诈骗案的受害者。如果您收到可疑的电话/电子邮件/短信链接,您应该这样做:

- 请勿向任何第三方透露您的用户名、密码或动态口令电子码;
- 请勿通过未经授权渠道下载任何未知的应用程序至您的手机;
- 请勿在本行的中国官方网页以外的网页输入您的用户名以及密码;
- 请勿回复任何可疑的电话或信息(包括但不限于声称是法定机构或执法机构的官员/代表的电话/信息)。如果您被要求付款,请通过相关法定机构办公室的官方网站/电话号码进行验证,然后才进行相关付款;
- 请勿通过未经授权或可疑的电子邮件链接访问银行网站;并且不要忽视银行发出的交易通知警报,时刻对任何交易通知警报保持警惕,如果您未发起过相关付款或交易,请立即联系银行。

时刻确保您通过本行官方网站www.bankofchina.com.my 登入网上银行服务。

如果您遇到任何可疑的电话/电子邮件/链接,请立即致电 603-2059 5566 与银行联系。

如您对本行网上银行服务有任何疑问或需要进一步说明,请参阅本行官网常见问题或拨打本行客服热线603-20595566。

马来西亚存款保险机构 (PIDM)

从您的受马来西亚存款保险机构 (PIDM) 保障账户支取并转移资金至以下账户将不再获保:

- (a) 马来西亚以外的存款账户
- (b) 开展纳闽银行业务或纳闽伊斯兰银行业务的金融机构存款账户
- (c) 非PIDM成员银行的存款账户
- (d) 非存款账户 (如单位信托、证券交易账户)

中国银行马来西亚

[我已知晓
确认登录网银](#)

请您输入您的 BOCNET 用户名、密码和中银 E 令。用户名和密码区分大小写字母,验证码不区分大小写。



5. E-Token 有什么功能？

E-Token 是银行签发给您用来保护您登录 BOCNET 的一种安全设备。E-Token 可以生成一个不连续的 6 位的数字密码，又被称作一次性密码（OTP），密码会显示在 E-Token 的显示屏上。每个 OTP 只会在很短一段时间内有效，并只能使用一次。

当您登录 BOCNET 时，请在 E-Token OTP 的有效期内使用，否则您需要重新激活 E-Token，并生成一个新的 OTP。E-Token 可以持续使用 3-4 年，到期后可来银行网点更换。

6. 如果我原来的电子令牌遗失了，或忘记网银登录用户名和密码，我该如何处理？

如果您原来的电子令牌不小心遗失了，或忘记网银登录用户名和密码，为了确保您的网上银行安全，请您携带网银申请表、NRIC 或护照及其他相关文件前往我们的银行办理。

或联系客服电话回答 5 道问题，进行认证，马来西亚客服人员协助：

电子令牌遗失：认证成功后，客服协助挂失、解除挂失、解锁、同步。

忘记登入名：认证成功后，客服协助找回名字。

忘记密码：认证成功后，客服协助记录在工单后，发到该客户的网银开户行处理。

另国内客服则统一以工单方式发给马来西亚客户隔日跟进。

7. 遗失 E-Token 后我该怎样做？


对于企业客户，首次申请网银时的中银 E 令免费是免费。客户遗失、被盗或损坏中银 E 令，请填写网银申请书，并持 NRIC 或护照前来网点更换。更换费用马币 30.00。

8. 我使用了正确的用户名密码但登录不成功，该怎样办？

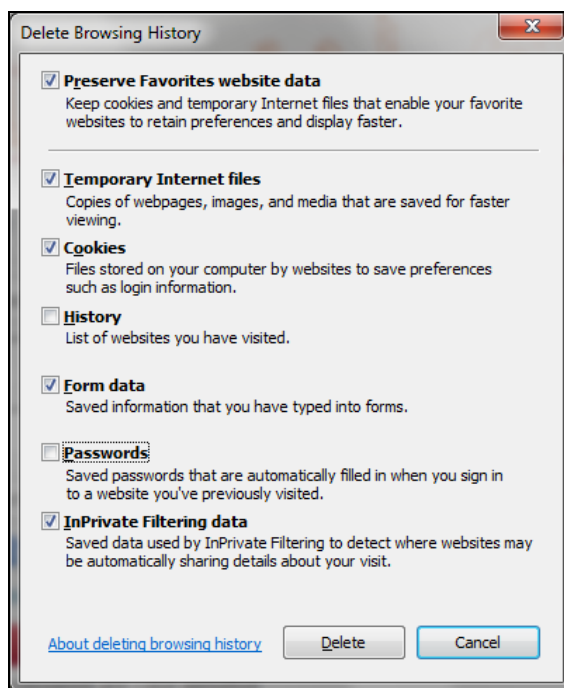
首先需要您了解的是，为了保护您的 BOCNET 账户，如果当日连续密码验证失败 3 次，您的密码将会被永久锁定，必须到柜台解锁。如果您急需解锁网银用户或中银 E 令，需要您持有效身份证件亲自下来马来西亚中国银行的网点进行解锁。或联系客服电话回答 5 道问题，马来西亚客服人员协助解锁。另国内客服则以工单方式发给马来西亚客户隔日跟进。

因此如果您已经多次输入了正确的 BOCNET 用户名和密码，但均返回“password is invalid”，请尝试以下方法。

a) 确认登入界面如下。



b) 如果您已经确认 BOCNET 登录地址，但您仍然无法登录 BOCNET，请尝试清理浏览历史。



c) 如果通过以上方法，您仍然无法登录 BOCNET，请您前来马来西亚中国银行网点获取帮助。

9. 我要怎样进行 BOCNET（企业）转账？

BOCNET（企业）可以支持中国银行行内转账及国际汇款。

转账前企业网银操作员必须上网增加收款人, 授权转账汇款时需要输入企业网银操作员的交易口令。

（注：通过网银进行中行内转账添加收款人时，账号名称需输入大写英文字母，否则系统提示“不支持此类账户”）

10. 我可以进行哪些类型的转账？

总计有四种转账：

i. 行内转账（关联账户转账）

支持本人活期账户与支票账户之间的转账

ii. 行内转账（本行他人转账）

支持行内他人活期账户与支票账户之间的转账

iii. 国际汇款

支持收款人的银行 SWIFT 代码跨境汇款。

币种包括(支持林吉特、人民币、美元、加拿大元、欧元、英镑、日元、新加坡元、澳大利亚元及港币)

iv. 境内他行转账（均只支持马币转账）

InterBank Giro (IBG)	慢速转账（到账时间根据工作日的清算窗口时间）
DuitNow	即时转，即时到账（支持 7/24 全天候）
	1. DuitNow Proxy 别名转账（手机号、身份证号、护照号或公司注册号）
	2. DuitNow 即时转账（付于账户）

11. JomPAY 帐单缴费服务

JomPAY 为马来西亚中国银行推出的自助账单缴费服务。随时随地通过网银办理缴费服务。登入中国银行网上银行自助服务终端。输入 JomPAY 缴付信息即可轻松完成账单缴付。

1. 帐单缴费

- 选择扣款账户
- 输入帐单代号, ref-1, ref 2, 金额

2. 维护帐单公司

- 添加常有帐单公司
- 删除常用帐单公司
- 修改常用帐单公司

3. 帐单缴费交易历史查询

- 查询帐单缴费交易明细
- 打印流水单

12. 转账汇款交易时间是什么？

交易时间请看下表：

交易类型	马来西亚时间
本行转帐（同币种）	任何工作日时间，系统维护时间除外
本行转帐（跨币种）	工作日/银行银业时间 上午 9.15 至下午 4.00
国际汇款 (支持林吉特、人民币、美元、 加拿大元、欧元、英镑、 日元、新加坡元、澳大利亚元及港币)	
境内他行 (DuitNiw)	7*24 全天候

13. 境内他行 IBG 及 JomPAY 交易时间是什么？

客户提交转帐时间		*收款人到帐时间		*交易失败退款时间
工作日 (星期一至五)	5:00 am 之前	同个工作日	11:00 am 之前	5:00 pm 之前
	5:00 am 至 8:00 am		2:00 pm 之前	8:20 pm 之前
	8:01 am 至 11:00 am		5:00 pm 之前	11:00 pm 之前
	11:01 am 至 2:00 pm		8:20 pm 之前	第二个工作日, 11:00 am 之前,
	2:01 pm 至 5:00 pm		11:00 pm 之前	
	5.00pm 之后	第二个工作日	11:00 am 之前	5:00 pm 之前
非工作日 (星期六、日及联邦直辖区公共假期)		第二个工作日	11:00 am 之前	5:00 pm 之前

14. 有转账限额吗？

目前企业网银客户的每个账户每日转账汇款交易限额为

交易类型 (普通账户)	企业 (马币)	
	单笔限额	当日限额
本行转帐	无限额	无限额
本行他人转帐	100,000.00	500,000.00
国际汇款	200,000.00	200,000.00
境内他行转账 IBG	1,000,000.00	无限额
JomPAY 缴费	1,000,000.00	无限额
境内他行转账 DuitNow	10,000,000.00	无限额
*公司客户现可申请额度调整。		
交易类型 (外部账户)	企业 (马币)	
	单笔限额	单笔限额
本行转帐	无限额	无限额
本行他人转帐	10,000.00	10,000.00
国际汇款	10,000.00	10,000.00
境内他行转账 IBG	10,000.00	10,000.00
JomPAY 缴费	10,000.00	10,000.00
境内他行转账 DuitNow	10,000.00	10,000.00

15. 我可以设置交易限额吗？

您可通过银行柜台为每个账号设置转账汇款交易限额。

16. 网银收费

收费项目 (收费包括消费税)	费用
ETOKEN (首次申请)	豁免
ETOKEN (损坏、遗失补发)	马币 30.00
ETOKEN (到期补发)	豁免
每月服务费	豁免
国际汇出汇款 - 电报费	马币 30.00
国际汇出汇款 - 手续费(低于马币 5000.00)	马币 2.00
国际汇出汇款 - 手续费(马币 5,000 等值或以上)	豁免
外币交易费用	*美元 4.00
境内他行转账-IBG	马币 0.10
JomPAY 帐单缴费	豁免
境内他行转账-DuitNow (马币5,000等值或以上)	马币 0.50
境内他行转账-DuitNow (低于马币5,000)	豁免
* 外币兑本币按当天银行牌价折算，用于从外币帐户扣款时。	

17. 我可以收到短信通知吗？

- (1) 如果您是操作员，且在开立网银时，向我们提供的是马来西亚本地手机号，网上修改密码后会收到提示短信。
- (2) 最后一位企业操作员授权成功后，企业操作员将收到提示短信。

18. 我如何知道 BOCNET 兑换率？

您发起转账交易时可以点击“Exchange Rate Enquiry”查询汇率，但最终汇率须以后台系统执行兑换交易时使用的汇率为准。

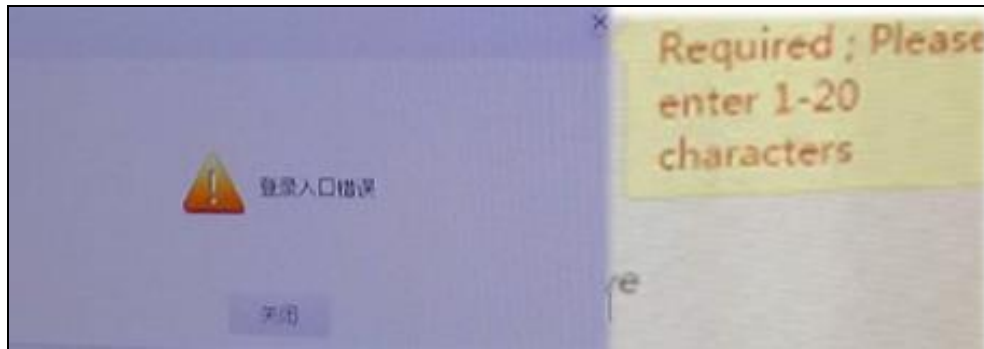
您点击“Confirm”后，系统会展示该笔交易实际执行的汇率。

19. 网上银行错误提示，应如何处理？

- a) 错误提示：“登陆入口错误”或输入密码后返回“请输入 1-20 位字符”

造成原因：登陆错误网页，使用中国大陆帐户登陆，浏览器自动保存密码，
安卓手机浏览器不支持该网页版本

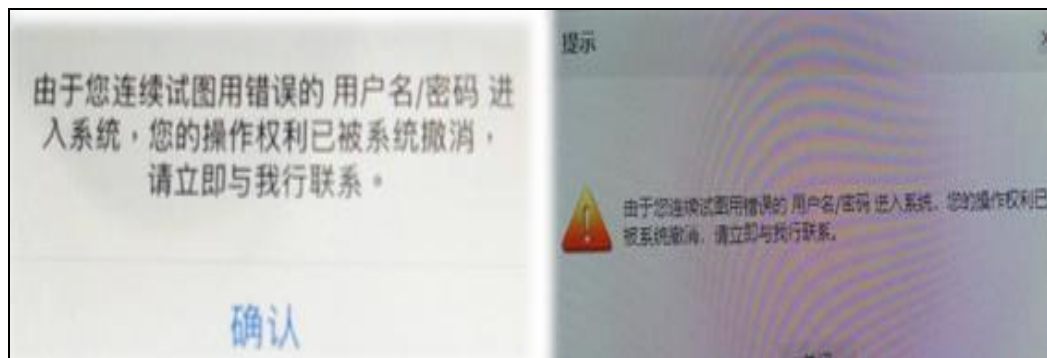
解决方案：清理浏览器缓存



- b) 错误提示：登陆时显示“由于您连续试图用错误的用户名、密码进入系统，您的操作权利已被系统撤销，请立即与我行联系。”

造成原因：央行要求系统自动冻结 3 次登陆失败的帐户。

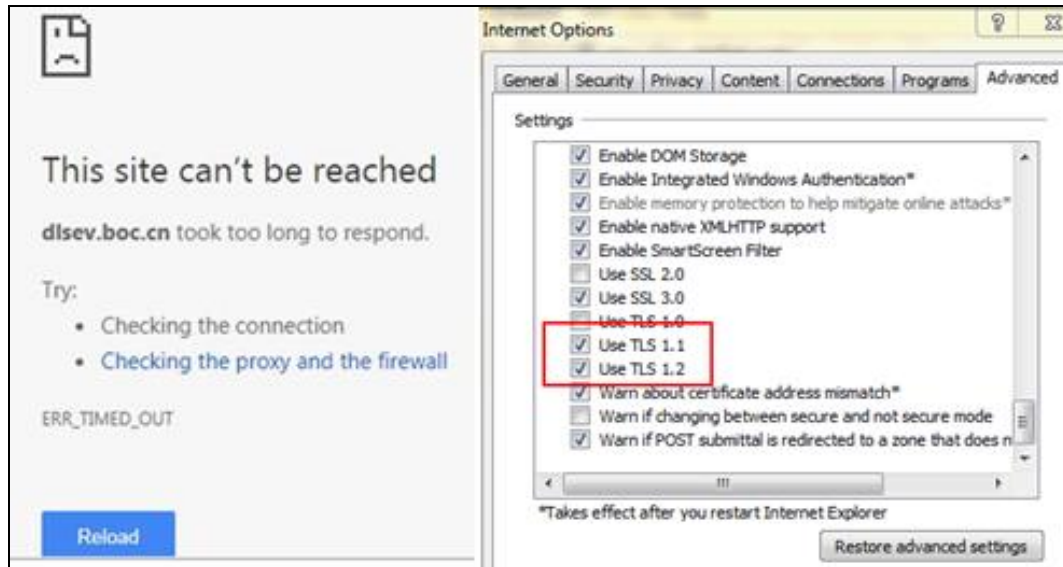
解决方案：根据流程重新激活网银/手机银行帐户或联系客服电话回答 5 道问题，马来西亚客服人员协助解锁。另国内客服则以工单方式发给马来西亚客户隔日跟进。



c) 错误提示：登入网银界面后出现空白荧幕

造成原因：网速过慢，没有开启“TLS 1.2”（IE 浏览器用户）

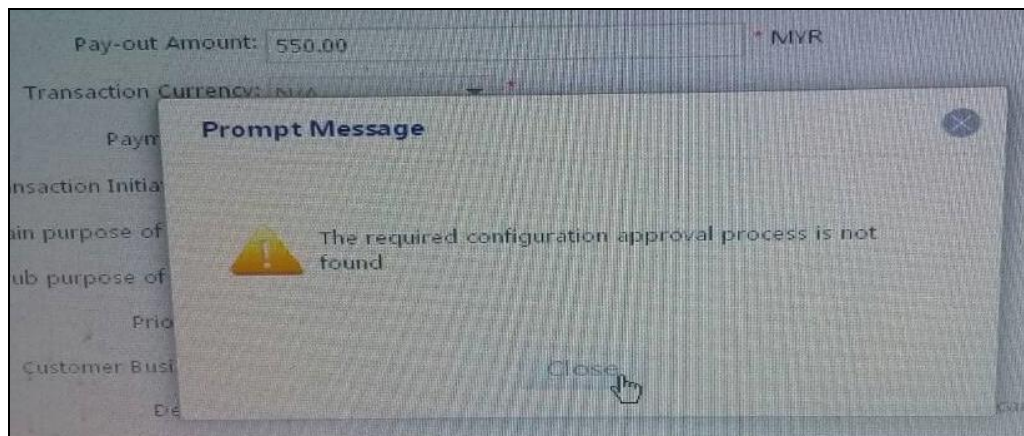
解决方案：尝试使用其它网络打开网页，IE 浏览器到 Tool -> Internet Option -> Advance -> 勾选 TLS 1.2.



d) 错误提示：无操作权限与模板不存在

造成原因：授权模板未维护

解决方案：联系马来西亚客服中心，内部需要通过 BNMS 系统维护



e) 超時待授權業務

T+1 未授權的情況下會發生超時待授權業務
解決步驟如下：

1. 轉賬匯款
2. 授權
3. 超時待授權業務清單
4. 點選“超時待授權業務”
5. 點選“確認”
6. 待授權業務清單
7. 點選“待授權業務”
8. 點選“授權通過”並點選“確認”

