

## 重設登入密碼 常見問題

### 通用

1. 我在回答安全問題 / 輸入「重設登入密碼編碼」時錯誤了 3 次，用戶被封鎖了，請問如何解決？

您可向 貴公司的獲授權人士聯絡，在「用戶管理」功能中為您的用戶解除封鎖。

2. 回答安全問題及輸入「重設登入密碼編碼」的錯誤次數是共同計算還是分開計算？

以上兩種重設登入密碼方式的錯誤次數是共同計算的。即兩種總共錯誤次數累計達 3 次，該用戶狀態將會被立即封鎖。

3. 我成功回答安全問題 / 輸入「重設登入密碼編碼」後，錯誤次數會重置嗎？

會。每當您成功回答安全問題 / 輸入「重設登入密碼編碼」後，錯誤次數便會重置歸零。

### 安全問題

1. 我在回答安全問題答案時，為什麼系統顯示報錯「對不起，驗證失敗，請重新輸入。」？

請確認回答的答案正確，並根據當初設置安全問題時輸入的大小寫英文回答問題。

2. 我在「忘記登入密碼」頁面回答安全問題時，為什麼輸入中文答案時出現問題？

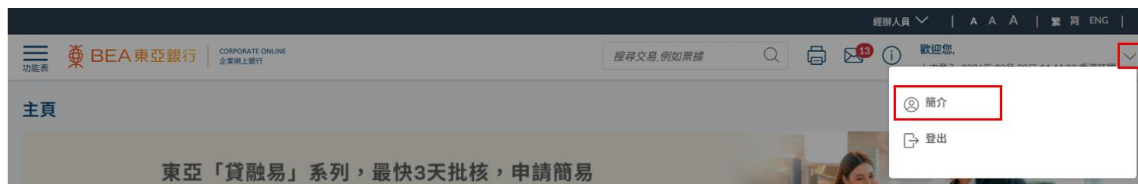
安全問題的答案不支援中文。請先向 貴公司的獲授權人士或系統管理員申請啟用「重設登入密碼編碼」以重設登入密碼；或向 貴公司的獲授權人士申請重設登入密碼，本行將為您重設登入密碼，並郵寄新的密碼函到 貴公司登記的通訊地址。

重設密碼後，請登入「東亞企業網上銀行」，點擊右上方，您的全名旁邊的向下箭嘴 > 簡介 > 安全和登入 > 設置安全問題 > 編輯 以更新您的安全問題答案。

安全問題答案只支持英文，數字或空格。

### 3. 我忘記了安全問題的答案，可以怎樣處理？

如您記得登入密碼，可以在登入「東亞企業網上銀行」後，點擊右上方，您的全名旁邊的向下箭嘴>簡介>安全和登入>設置安全問題>編輯。



如您忘記登入密碼，請先向 貴公司的獲授權人士或系統管理員申請啟用「重設登入密碼編碼」以重設登入密碼（「重設登入密碼編碼」不適用於獲授權人士）；或向 貴公司的獲授權人士申請重設登入密碼，本行將為您重設登入密碼，並郵寄新的密碼函到 貴公司登記的通訊地址。

## 「重設登入密碼編碼」

### 1. 「重設登入密碼編碼」的時效為多久？

「重設登入密碼編碼」的時效由所有獲授權人士完成批核後開始計算，直至下一曆日的晚上 23:59:59（香港時間）期間有效。（例如啟用「重設登入密碼編碼」的發起時間為 2026 年 1 月 13 日 13:00，但完全批核的時間為 2026 年 1 月 14 日 18:00。該「重設登入密碼編碼」的有效時間將直至 2026 年 1 月 15 日 23:59:59（香港時間）。獲授權人士或系統管理員可登入「東亞企業網上銀行」，在「用戶管理」>點擊用戶名稱，以查看個別用戶的「重設登入密碼編碼」有效期限。

「重設登入密碼編碼」到期後，「重設登入密碼編碼」狀態將立即停用，而該「重設登入密碼編碼」亦將立即失效。

### 2. 我忘記了我的「重設登入密碼編碼」，怎麼辦？

基於保安措施，「重設登入密碼編碼」只有在發起指示時才能查看。發起指示後，將不能再查看「重設登入密碼編碼」（包括銀行職員）。您可向 貴公司的獲授權人士停用「重設登入密碼編碼」狀態，並再次啟用「重設登入密碼編碼」狀態以刷新新的「重設登入密碼編碼」。

### 3. 為什麼我不能使用「重設登入密碼編碼」重設登入密碼？

「重設登入密碼編碼」必須先由 貴公司的獲授權人士或系統管理員提交指示，並由獲授權人士批核。惟「重設登入密碼編碼」不適用於重設獲授權人士的登入密碼。

4. 我收到「重設登入密碼編碼」狀態停用通知，請問是為什麼？

「重設登入密碼編碼」會在以下情況停用：

- 用戶成功使用「重設登入密碼編碼」重設登入密碼後。
- 「重設登入密碼編碼」到期。
- 獲授權人士或銀行職員手動取消「重設登入密碼編碼」。
- 啟用「重設登入密碼編碼」後，又提交了重置密碼申請。

5. 「重設登入密碼編碼」在有效時間內可以重覆使用嗎？

不能。基於保安措施，「重設登入密碼編碼」只有一次性效用。當「重設登入密碼編碼」成功驗證後，無論您的登入密碼是否成功重設，該「重設登入密碼編碼」便會失效。

6. 每位用戶每天可啟用「重設登入密碼編碼」的次數有限制嗎？

沒有。您可在同一天為同一用戶啟用「重設登入密碼編碼」多次。惟每次必須先停用之前的「重設登入密碼編碼」，才能再次啟用新的「重設登入密碼編碼」。

7. 為什麼我的用戶管理交易被系統自動拒絕了？

當您的「重設登入密碼編碼」狀態有所更新，相關用戶等待批核的用戶管理交易會被系統自動拒絕。請重新發起該筆交易。

8. 我在重設密碼途中意外退出了頁面，並未成功重設登入密碼，我的「重設登入密碼編碼」便不能再次使用了？

不能。基於保安措施，「重設登入密碼編碼」只有一次性效用。當「重設登入密碼編碼」成功驗證後，無論您的登入密碼是否成功重設，該「重設登入密碼編碼」便會失效。請向貴公司的獲授權人士再次啟用「重設登入密碼編碼」狀態以刷新新的「重設登入密碼編碼」。

9. 我不小心把用戶的「重設登入密碼編碼」狀態停用了，我可以重新啟用舊的「重設登入密碼編碼」嗎？

不能。舊的「重設登入密碼編碼」一經完成批核停用，便不能再次啟用。您必須重新啟用「重設登入密碼編碼」，系統會產生一個新的「重設登入密碼編碼」。

## **Forgot Login PIN FAQ**

### **General**

1. After 3 incorrect attempts for the security questions / the "Login PIN Reset Code", my user account has been locked. What should I do?

You can contact your company's Authorised Person, to unlock your user account through "User Management" function.

2. Is the incorrect attempt counter separated or combined for security questions and "Login PIN Reset Code"?

Both ways of resetting Login PIN shares the same counter. That is, when you have incorrectly inputted security answers / "Login PIN Reset Code" for 3 times combined, the user will be locked immediately.

3. I have answered the correct security answer / "Login PIN Reset Code". Will the counter be reset?

Yes. When you have answered the correct answer for security questions / "Login PIN Reset Code", the counter will be reset.

### **Security Questions**

1. When I am answering security questions, what does it mean when the system shows "Sorry, authentication failed. Please try again."?

Please confirm if it is the correct answer, and make sure the capitalisation of the answer is correct also.

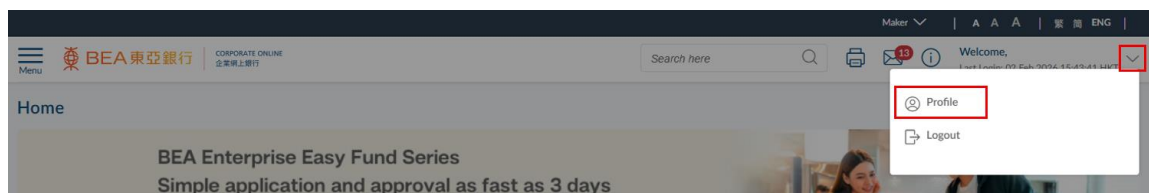
2. When I am answering security questions from the "Forgot Login PIN" page, why can't I input my answer in Chinese?

Chinese characters are not supported for security question answers. Please seek your company Authorised Person/System Administrator to enable Login PIN Reset Code for you to reset your Login PIN; or seek your company's Authorised Person to submit Request Reset PIN application, then the Bank will reset your Login PIN by sending a new PIN Mailer to your company registered address.

After resetting your PIN, please login to BEA Corporate Online, find your name at the right upper corner and click the downward arrow button next to it > Profile > Security and Login > Set Security Questions > Edit to update your answers to your security questions.  
Security Question answers only support English characters, numbers or spaces.

3. I forgot the answers to my security questions, what can I do?

If you remember your Login PIN, you can login to BEA Corporate Online, find your name at the right upper corner and click the downward arrow button next to it > Profile > Security and Login > Set Security Questions > Edit and edit your security questions.



If you have forgotten your Login PIN, please first apply a “Login PIN Reset Code” from your company’s Authorised Person or System Administrator to reset your Login PIN (“Login PIN Reset Code” not applicable for Authorised Person); or seek your company’s Authorised Person to submit Request Reset PIN application, then the Bank will reset the PIN for you and send a new PIN Mailer to your company’s registered address.

### **“Login PIN Reset Code”**

1. How long is the “Login PIN Reset Code” effective for?

The “Login PIN Reset Code” is effective once fully approval from company’s Authorised Person, till the next calendar day 23:59:59 HKT. (e.g. If the initiation of the “Login PIN Reset Code” is on 13<sup>th</sup> January 2026 13:00 HKT and is fully approved on 14<sup>th</sup> January 2026 18:00:00 HKT. The “Login PIN Reset Code” will be effective till 15<sup>th</sup> January 2026 23:59:59 HKT.). Authorised Person / System Administrator can login to BEA Corporate Online > User Management > click on Username, to view the valid date of “Login PIN Reset Code” for the specific user. Once the “Login PIN Reset Code” expires, the “Login PIN Reset Code” status will be disabled, and the “Login PIN Reset Code” will not be effective anymore.

2. I’ve forgotten my “Login PIN Reset Code”, what should I do?

For security reasons, “Login PIN Reset Code” will only be shown upon initiation. After initiation, no one (including Bank Staff) can view the “Login PIN Reset Code” anymore. You may seek your company’s Authorised Person to disable the “Login PIN Reset Code Status” and enable the “Login PIN Reset Code Status” to generate a new “Login PIN Reset Code”.

3. Why can’t I use “Login PIN Reset Code” to reset my Login PIN?

“Login PIN Reset Code” needs to be first initiated by your company’s Authorised Person / System Administrator, then approved by your company’s Authorised Person. Additionally, “Login PIN Reset Code” is not applicable for resetting Authorised Person’s own Login PIN.

4. My “Login PIN Reset Code Status” has been disabled, what is the reason?

“Login PIN Reset Code” will be disabled when:

- User successfully used “Login PIN Reset Code” to reset their Login PIN.
- “Login PIN Reset Code” has been expired.
- Authorised Person / Bank Staff has disabled the “Login PIN Reset Code Status”.
- After enabling “Login PIN Reset Code”, another Request Reset PIN application is submitted by your company’s Authorised Person.

5. Can “Login PIN Reset Code” be repeatedly used before it expires?

No. For security reason, “Login PIN Reset Code” can only be used once. When the “Login PIN Reset Code” verification succeeded, no matter the Login PIN is successfully reset, the “Login PIN Reset Code” will be expired.

6. Is there any limit on each user’s count of “Login PIN Reset Code” each day?

No. The “Login PIN Reset Code Status” can be enabled for a same user in a same day for multiple times. Note that you need to first change the “Login PIN Reset Code Status” to “Disabled”, then you can enable the user’s “Login PIN Reset Code Status” again.

7. Why is my user management transaction auto-rejected by the system?

When your “Login PIN Reset Code Status” is updated, your related pending for approval user management transactions will be auto rejected by the system. Please re-initiate the transaction.

8. I accidentally quit the page while resetting Login PIN and failed to reset my Login PIN. Is my “Login PIN Reset Code” still usable?

No. For security reasons, each “Login PIN Reset Code” can only be used once. When “Reset Login PIN Code” is verified successfully, no matter the Login PIN is successfully reset, the “Login PIN Reset Code” will not be valid anymore. Please seek your company’s Authorised Person to enable your “Login PIN Reset Code Status” again to get a new “Login PIN Reset Code”.

9. I have accidentally disabled the user’s “Login PIN Reset Code Status”, can I still reactivate the old “Login PIN Reset Code”?

No. Once the disablement status of “Login PIN Reset Code” has been approved, it cannot be reactivated. You must enable “Login PIN Reset Code Status” again and get a new “Login PIN Reset Code” from the system.

## 重设登录密码 常见问题

### 通用

1. 我在回答安全问题 / 输入「重设登录密码编码」时错误了 3 次，用户被封锁了，请问如何解决？

您可向 贵公司的获授权人士联络，在「用户管理」功能中为您的用户解除封锁。

2. 回答安全问题及输入「重设登录密码编码」的错误次数是共同计算还是分开计算？

以上两种重设登录密码方式的错误次数是共同计算的。即两种总共错误次数累计达 3 次，该用户状态将会被立即封锁。

3. 我成功回答安全问题 / 输入「重设登录密码编码」后，错误次数会重置吗？

会。每当您成功回答安全问题 / 输入「重设登录密码编码」后，错误次数便会重置归零。

### 安全问题

1. 我在回答安全问题答案时，为什么系统显示报错「对不起，验证失败，请重新输入。」？

请确认回答的答案正确，并根据当初设置安全问题时输入的大小写英文回答问题。

2. 我在「忘记登录密码」页面回答安全问题时，为什么输入中文答案时出现问题？

安全问题的答案不支援中文。请先向 贵公司的获授权人士或系统管理员申请后用「重设登录密码编码」以重设登录密码；或向 贵公司的获授权人士申请重设登入密码，本行将为您重设登录密码，并邮寄新的密码函到 贵公司登记的通讯地址。

重设密码后，请登入「东亚企业网上银行」，点击右上角，您的全名旁边的向下箭嘴 > 简介 > 安全和登入 > 设置安全问题 > 编辑 以更新您的安全问题答案。

安全问题答案只支持英文，数字或空格。



### 3. 我忘记了安全问题的答案，可以怎样处理？

如您记得登录密码，可以在登录「东亚企业网上银行」后，点击右上方，您的全名旁边的向下箭嘴 > 简介 > 安全和登入 > 设置安全问题 > 编辑。



如您忘记登录密码，请先向 贵公司的获授权人士或系统管理员申请启用「重设登录密码编码」以重设登录密码（「重设登录密码编码」不适用于获授权人士）；或向 贵公司的获授权人士申请重设登录密码，本行将为您重设登录密码，并邮寄新的密码函到 贵公司登记的通讯地址。

## 「重设登录密码编码」

### 1. 「重设登录密码编码」的时效为多久？

「重设登录密码编码」的时效由所有获授权人士完成批核后开始计算，直至下一历日的晚上 23:59:59（香港时间）期间有效。（例如启用「重设登录密码编码」的发起时间为 2026 年 1 月 13 日 13:00，但完全批核的时间为 2026 年 1 月 14 日 18:00。该「重设登录密码编码」的有效时间将直至 2026 年 1 月 15 日 23:59:59（香港时间）。获授权人士或系统管理员可登入「东亚企业网上银行」，在「用户管理」> 点击用户名称，以查看个别用户的「重设登录密码编码」有效期限。

「重设登录密码编码」到期后，「重设登录密码编码」状态将立即停用，而该「重设登录密码编码」亦将立即失效。

### 2. 我忘记了我的「重设登录密码编码」，怎么办？

基于保安措施，「重设登录密码编码」只有在发起指示时才能查看。发起指示后，将不能再查看「重设登录密码编码」（包括银行职员）。您可向 贵公司的获授权人士停用「重设登录密码编码」状态，并再次启用「重设登录密码编码」状态以刷新新的「重设登录密码编码」。

### 3. 为什么我不能使用「重设登录密码编码」重设登录密码？

「重设登录密码编码」必须先由 贵公司的获授权人士或系统管理员提交指示，并由获授权人士批核。惟「重设登录密码编码」不适用于重设获授权人士的登入密码。



4. 我收到「重设登录密码编码」状态停用通知，请问是为什么？

「重设登录密码编码」会在以下情况停用：

- 用户成功使用「重设登录密码编码」重设登入密码后。
- 「重设登录密码编码」到期。
- 获授权人士或银行职员手动取消「重设登录密码编码」。
- 启用「重设登录密码编码」后，又提交了重置密码申请。

5. 「重设登录密码编码」在有效时间内可以重覆使用吗？

不能。基于保安措施，「重设登录密码编码」只有一次性效用。当「重设登录密码编码」成功验证后，无论您的登入密码是否成功重设，该「重设登录密码编码」便会失效。

6. 每位用户每天可启用「重设登录密码编码」的次数有限制吗？

没有。您可在同一天为同一用户启用「重设登录密码编码」多次。惟每次必须先停用之前的「重设登录密码编码」，才能再次启用新的「重设登录密码编码」。

7. 为什么我的用户管理交易被系统自动拒绝了？

当您的「重设登录密码编码」状态有所更新，相关用户等待批核的用户管理交易会被系统自动拒绝。请重新发起该笔交易。

8. 我在重设密码途中意外退出了页面，并未成功重设登录密码，我的「重设登录密码编码」便不能再次使用了？

不能。基于保安措施，「重设登录密码编码」只有一次性效用。当「重设登录密码编码」成功验证后，无论您的登录密码是否成功重设，该「重设登录密码编码」便会失效。请向 贵公司的获授权人士再次启用「重设登录密码编码」状态以刷新新的「重设登录密码编码」。

9. 我不小心把用户的「重设登录密码编码」状态停用了，我可以重新启用旧的「重设登录密码编码」吗？

不能。旧的「重设登录密码编码」一经完成批核停用，便不能再次启用。您必须重新启用「重设登录密码编码」，系统会产生一个新的「重设登录密码编码」。