

忘記密碼 常見問題

忘記登入密碼

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？

您可聯絡 貴公司的獲授權人士，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輸入中文答案，為什麼會出現問題？

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，但完成批核的時間為 2026 年 1 月 14 日 18:00。該「重設登入密碼編碼」將有效直至 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複使用嗎？

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，該「重設登入密碼編碼」便會失效，無論您的登入密碼是否成功重設。

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多次啟用「重設登入密碼編碼」。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，該「重設登入密碼編碼」便會失效，無論您的登入密碼是否成功重設。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」。

忘記簽核者密碼

1. 我忘記了簽核者密碼，可以怎樣處理？

若您能夠登入「東亞企業網上銀行」，請先登入您的「東亞企業網上銀行」賬戶，然後在功能表選擇「賬戶設置」>「我的偏好選擇」>「安全和登入」>「更改簽核者密碼」，點擊「忘記簽核者密碼」，提交「忘記簽核者密碼」申請予公司的獲授權人士批核。申請經獲授權人士完成批核後，您便可於下次登入「東亞企業網上銀行」賬戶時設定新的簽核者密碼。

若您未能登入「東亞企業網上銀行」，請聯絡 貴公司的獲授權人士在「東亞企業網上銀行」登入頁面選擇「申請重置密碼」或遞交「新密碼申請書／重印東亞企業網上銀行服務新密碼確認信 (BCO 08)」表格至本行任何一間分行。本行將會在為您重置密碼後，寄出新的密碼函至 貴公司登記的通訊地址。

2. 本公司的獲授權人士或系統管理員可以為其他用戶提交「忘記簽核者密碼」申請嗎？

不能。為保障客戶網上交易安全及防止欺詐，「忘記簽核者密碼」申請只能由用戶自己提交。

3. 為什麼我點擊「忘記簽核者密碼」後，彈出錯誤提示？

這可能由於 貴公司沒有足夠的獲授權人士批核申請。「忘記簽核者密碼」申請的批核人數與其他高風險管理交易一樣，除提交申請者外，公司必須具相應數量的批核人員才能提交申請；或

這可能由於 貴公司的高風險管理交易授權設定為單一授權，您無法批核自己提交的申請。

請聯絡 貴公司的獲授權人士在「東亞企業網上銀行」登入頁面選擇「申請重置密碼」或遞交「新密碼申請書／重印東亞企業網上銀行服務新密碼確認信 (BCO 08)」表格至本行任何一間分行。本行將會在為您重置密碼後，寄出新的密碼函至 貴公司登記的通訊地址。

4. 我在「東亞企業網上銀行」錯誤提交了「忘記簽核者密碼」申請，現時無法簽核交易，應該怎樣處理？

基於保安原因，「忘記簽核者密碼」申請一經成功提交，您的簽核者密碼便會立即被凍結。

您必須重新設定新的簽核者密碼，才能繼續簽核交易。請聯絡 貴公司的獲授權人士批核該筆申請，然後在下次登入「東亞企業網上銀行」賬戶時設定新的簽核者密碼。

5. 我提交的「忘記簽核者密碼」申請已由公司的獲授權人士批核，但我在登入時意外離開了設定新簽核者密碼頁面，應該怎樣處理？

您可重新登入「東亞企業網上銀行」，便可設定新的簽核者密碼。

6. 我提交了「忘記簽核者密碼」申請，並已成功設定新的簽核者密碼，正在等待新的簽核者密碼生效。請問可以縮短或跳過等待生效的時間嗎？

不能。為保障客戶網上交易安全及防止欺詐，新的簽核者密碼將無法立即簽核任何交易，您可在成功設定新的簽核者密碼之下一曆日早上 7 時（香港時間）使用新的簽核者密碼簽核交易。

7. 我早前提交的「忘記簽核者密碼」申請被公司的獲授權人士拒絕，可以再次提交申請嗎？

可以。您可在「更改簽核者密碼」頁面選擇「重新提交申請」或「忘記簽核者密碼」，再次提交「忘記簽核者密碼」申請予 貴公司的獲授權人士批核。

8. 為什麼我提交的「忘記簽核者密碼」申請被系統拒絕？

這可能由於以下原因：

- 貴公司的獲授權人士透過東亞銀行網頁或分行重複提交重設您的簽核者密碼申請。
- 申請在提交後 7 個曆日後仍未有批核人員處理，導致申請逾期。

9. 為什麼我提交的「忘記簽核者密碼」申請由獲授權人士批核了，但仍然顯示「已拒絕」狀態？

這由於 貴公司的獲授權人士透過東亞銀行網頁或分行重複提交重設您的簽核者密碼申請，導致您提交的「忘記簽核者密碼」申請由系統自動拒絕。

10. 為什麼我提交的「忘記簽核者密碼」申請消失了？

這可能由於您的「忘記簽核者密碼」申請已被拒絕超過一天。您可再次點擊「忘記簽核者密碼」，提交「忘記簽核者密碼」申請予公司的獲授權人士批核。

11. 本公司的獲授權人士已透過東亞銀行網頁或分行為我提交重設簽核者密碼申請，我還可以使用「忘記簽核者密碼」功能重設簽核者密碼嗎？

可以。為確保本行及時取消早前的申請，請聯絡 貴公司的獲授權人士致電本行熱線 (852) 2211 1321 取消早前的申請。然後再到「東亞企業網上銀行」以「忘記簽核者密碼」功能重設簽核者密碼。

12. 本公司的獲授權人士早前透過東亞銀行網頁或分行為我提交重設簽核者密碼申請，及後我在「東亞企業網上銀行」又使用「忘記簽核者密碼」功能重設了新的簽核者密碼，但我未有致電銀行取消早前的申請。我可繼續使用我設定的新簽核者密碼嗎？

若您在收到新密碼函後，無法使用您設定的簽核者密碼，請聯絡 貴公司的獲授權人士為您啟動收到的新密碼函，並使用新密碼函內的密碼作為新的簽核者密碼。

若您在收到新密碼函後，仍然可以使用您設定的簽核者密碼，請銷毀該密碼函，並繼續使用您設定的新簽核者密碼。

13. 本公司的獲授權人士已批核我的「忘記簽核者密碼」申請，為什麼我仍收到系統拒絕申請通知？

這可能由於 貴公司的獲授權人士在批核您的「忘記簽核者密碼」申請後，又透過東亞銀行網頁或分行為您重複提交重設簽核者密碼申請。您可聯絡 貴公司的獲授權人士致電本行熱線(852) 2211 1321，取消重複提交的重設簽核者密碼申請。然後再到「東亞企業網上銀行」再次提交「忘記簽核者密碼」申請予 貴公司的獲授權人士批核，並設定新的簽核者密碼。

Forgot PIN FAQ

Forgot Login PIN

General

1. My user account has been locked after 3 incorrect attempts to answer the security questions or enter the “Login PIN Reset Code”. What should I do?

You can contact your company’s Authorised Person to unlock your user account through the “User Management” function.

2. Are incorrect attempts for security questions and the “Login PIN Reset Code” counted separately or are they combined?

The incorrect attempts are combined. If you input incorrect security answers or reset codes 3 times in total, you will be locked out of your account immediately.

3. I have correctly answered my security questions / input the correct “Login PIN Reset Code”. Will my attempts be reset?

Yes. If you have correctly answered your security questions or input the correct “Login PIN Reset Code”, your attempts will be reset.

Security Questions

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

This means that one or more of your answers does not match our records. Please double check that you have input the correct answers, including any capitalisation.

2. Why can't I input my security question answers in Chinese?

Chinese characters are not supported for security question answers. If you cannot successfully answer your security questions, please ask your company’s Authorised Person or System Administrator to enable a “Login PIN Reset Code” for you to reset your Login PIN.

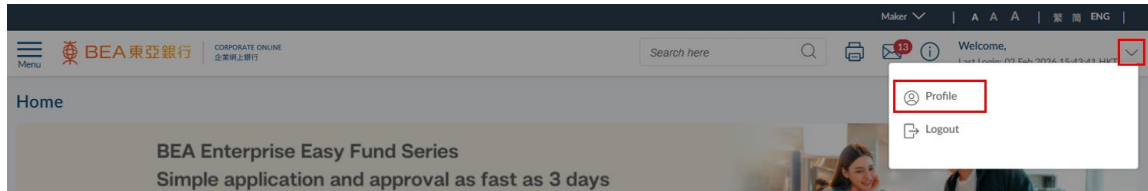
Alternatively, you can ask your company’s Authorised Person to submit a “Request Reset PIN” application. The Bank will then reset your Login PIN by sending a new PIN Mailer to your company’s registered address.

After resetting your PIN, please log in to BEA Corporate Online, locate your name at the upper right corner, and click the downward arrow button next to it. Go to Profile > Security and Login > Set Security Questions > Edit to update the answers to your security questions.

Please note that 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 log in to BEA Corporate Online, locate your name at the upper right corner, and click the downward arrow button next to it. Go to Profile > Security and Login > Set Security Questions > Edit, then edit your security questions and answers.



If you have forgotten your Login PIN, please ask your company's Authorised Person or System Administrator to enable a "Login PIN Reset Code" for you.

Alternatively, you can ask your company's Authorised Person to submit a "Request Reset PIN" application. The Bank will then reset your Login PIN by sending a new PIN Mailer to your company's registered address.

Please note that a "Login PIN Reset Code" is not applicable for an Authorised Person resetting their own Login PIN.

"Login PIN Reset Code"

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

The "Login PIN Reset Code" becomes effective once it is fully approved by the company's Authorised Person, and remains effective until 23:59:59 HKT on the following calendar day.

For example, if the "Login PIN Reset Code" is initiated at 13:00 HKT on 13th January 2026 and is fully approved at 18:00:00 HKT on 14th January 2026, it will remain effective until 23:59:59 HKT on 15th January 2026.

An Authorised Person / System Administrator can log in to BEA Corporate Online, navigate to User Management, and click on Username to view the effective period of the "Login PIN Reset Code" for a specific user.

Once the "Login PIN Reset Code" expires, its status will change to "Disabled" and can no longer be used.

2. I forgot my “Login PIN Reset Code”. What should I do?

For security reasons, the “Login PIN Reset Code” will only be shown upon initiation. After this, no one (including Bank Staff) will be able to view it.

To generate a new “Login PIN Reset Code”, you should ask your company’s Authorised Person to disable the “Login PIN Reset Code Status”, then enable it again.

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

To use your “Login PIN Reset Code”, it needs to be initiated by your company’s Authorised Person / System Administrator, then approved by your company’s Authorised Person.

Please note that a “Login PIN Reset Code” is not applicable for an Authorised Person resetting their own Login PIN.

4. My “Login PIN Reset Code Status” has been disabled. Why is this?

The “Login PIN Reset Code” will be disabled if:

- The user successfully resets their Login PIN using the code.
- The code has expired.
- An Authorised Person / Bank Staff user has manually disabled the “Login PIN Reset Code Status”.
- Another “Request Reset PIN” application was submitted by your company’s Authorised Person after enabling the code.

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

No. For security reasons, each “Login PIN Reset Code” can only be used once. Upon successful verification, the code will immediately expire, regardless of whether the user finishes resetting their Login PIN.

6. Is there a limit on the number of times a user can receive a “Login PIN Reset Code” each day?

No. The “Login PIN Reset Code Status” can be enabled for the same user multiple times on the same day. Please note that you need to change the “Login PIN Reset Code Status” to “Disabled” before you can enable the user’s code status again.

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

Whenever your “Login PIN Reset Code Status” is updated, any related user management transactions that are currently pending approval will automatically be rejected by the system. Please re-initiate these transactions.

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

No. For security reasons, each “Login PIN Reset Code” can only be used once. When a code is verified successfully, it becomes invalid even if the Login PIN setup was not completed. Please ask your company’s Authorised Person to enable your “Login PIN Reset Code Status” again to get a new code.

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

No. Once a “Login PIN Reset Code Status” has been successfully disabled, the code cannot be reactivated. You must enable the code status again to get a new “Login PIN Reset Code”.

Forgot Signer PIN

1. What should I do if I forgot my Signer PIN?

If you can log in to your BEA Corporate Online account, go to the Menu, navigate to “Account Settings” > “My Preference” > “Security and Login” > “Change Signer PIN”, then click “Forgot Signer PIN”. From here, you can submit a “Forgot Signer PIN” Request for your company’s Authorised Person to approve. Once your request has been approved, you can set up your new Signer PIN the next time you log in to BEA Corporate Online.

If you cannot log in to BEA Corporate Online, please contact your company’s Authorised Person to select “Request Reset PIN” on the login page, or submit the “Request for New PIN / Reprint of BEA Corporate Online New PIN Acknowledgement Letter” application form to any of our branches. The Bank will then send a new PIN mailer to your company’s registered address.

2. Can an Authorised Person or System Administrator submit a “Forgot Signer PIN” Request on behalf of other users?

No. To ensure the security of customers’ online transactions and prevent fraud, any “Forgot Signer PIN” Requests must be submitted by the users themselves.

3. Why do I see a pop-up error after clicking “Forgot Signer PIN”?

This usually happens for two reasons:

The first might be that your company does not have enough Authorised Persons to approve the request. The number of approvers for a “Forgot Signer PIN” is the same as that for other high-risk administrative transactions. Besides the submitter, there must be enough approvers in your company to submit a request.

Alternatively, if your company’s approval setting for high-risk administrative transactions is set to single approvals, you cannot approve your own submission.

Please contact your company’s Authorised Person to select “Request Reset PIN” on the login page of BEA Corporate Online, or submit the “Request for New PIN / Reprint of BEA Corporate Online New PIN Acknowledgement Letter” application form to any of our branches. The Bank will then send a new PIN mailer to your company’s registered address after resetting your PIN.

4. I mistakenly submitted a “Forgot Signer PIN” Request and am now unable to approve any current transactions. What should I do?

For security reasons, your current Signer PIN will be frozen immediately upon submission of a reset request. You must set up a new Signer PIN to continue approving your company’s transactions. Please contact your company’s Authorised Person to approve the request, then reset your Signer PIN when you next log in to BEA Corporate Online.

5. My “Forgot Signer PIN” Request was approved, but I accidentally left the Reset Signer PIN page. What should I do now?

You can simply log back in to BEA Corporate Online and continue resetting your Signer PIN.

6. I submitted my “Forgot Signer PIN” Request and already set up my new PIN, which is now pending activation. Is there any way I can shorten or skip this activation time?

No. To ensure the security of customers’ online transactions and prevent fraud, the new Signer PIN cannot be used to approve transactions immediately. Your new Signer PIN will become fully active at 07:00 HKT on the next calendar day.

7. My earlier “Forgot Signer PIN” Request was rejected by my company’s Authorised Person. Can I submit my request again?

Yes. You can select “Forgot Signer PIN” or “Submit Another Request” under the “Change Signer PIN” tab, then submit another request for approval.

8. Why did the system reject my “Forgot Signer PIN” Request?

This might be caused by one of the following reasons:

- Your company’s Authorised Person submitted a request to reset your Signer PIN via the BEA website or a branch at the same time.
- The request remained unapproved for more than 7 calendar days, and has therefore expired.

9. My “Forgot Signer PIN” request was approved by my company’s Authorised Person. Why is its status displayed as “Rejected”?

This might happen if your company’s Authorised Person submitted a request to reset your Signer PIN via the BEA website or a branch at the same time. This would override the approval and result in the system automatically changing the request status to “Rejected”.

10. Why did my “Forgot Signer PIN” Request disappear?

Requests that were rejected more than 24 hours ago are automatically cleared. You can click on “Forgot Signer PIN” again to submit a new request for approval.

11. My company’s Authorised Person has helped me submit a “Reset Signer PIN” Request via the BEA website/branch, but can I use the “Forgot Signer PIN” function to reset my PIN instead?

Yes, you can. To cancel the prior request, please ask your company’s Authorised Person to call the Bank hotline at (852) 2211 1321. Once that request has been cancelled, you can reset your Signer PIN via the “Forgot Signer PIN” function.

12. If my company’s Authorised Person has helped me submit a “Reset Signer PIN” Request via the BEA website/branch and I have also submitted an online request without cancelling the first one, which Signer PIN should I use?

If your current Signer PIN stops working after receiving your new PIN Mailer, please contact your company’s Authorised Person to activate the PIN Mailer so you can use the new PIN provided.

If your current Signer PIN is still working after receiving your new PIN Mailer, you can shred the paper mailer and continue using your original PIN.

13. My company’s Authorised Person has already approved my “Forgot Signer PIN” Request. Why did I still receive a notification saying it was rejected?

This may occur if another reset request was submitted after approval via the BEA website or a branch. Please ask your company’s Authorised Person to call the Bank hotline at (852) 2211 1321 to cancel the duplicated request. Once cancelled, you can submit a new “Forgot Signer PIN” Request and set up your new Signer PIN.

忘记密码 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？

您可联系 贵公司的获授权人士，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输入中文答案，为什么会出现问题？

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。

重设密码后，请登录「东亚企业网上银行」，点击右上方，您的全名旁边的向下箭嘴 > 简介 > 安全和登录 > 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 > 安全和登录 > 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，但完成批核的时间为 2026 年 1 月 14 日 18:00。该「重设登录密码编码」将有效直至 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录「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录密码。

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」重设登录密码后。
- 「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复使用吗？

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，该「重设登录密码编码」便会失效，无论您的登录密码是否成功重设。

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多次启用「重设登录密码编码」。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，该「重设登录密码编码」便会失效，无论您的登录密码是否成功重设。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」。

忘记签核者密码

1. 我忘记了签核者密码，可以怎样处理？

若您能够登录「东亚企业网上银行」，请先登录您的「东亚企业网上银行」账户，然后在功能表选择「账户设置」>「我的偏好选择」>「安全和登录」>「更改签核者密码」，点击「忘记签核者密码」，提交「忘记签核者密码」申请予公司的获授权人士批核。申请经获授权人士完成批核后，您便可于下次登录「东亚企业网上银行」账户时设定新的签核者密码。

若您未能登录「东亚企业网上银行」，请联系贵公司的获授权人士在「东亚企业网上银行」登录页面选择「申请重置密码」或递交「新密码申请书／重印东亚企业网上银行服务新密码确认信 (BCO 08)」表格至本行任何一间分行。本行将会在为您重置密码后，寄出新的密码函至贵公司登记的通讯地址。

2. 本公司的获授权人士或系统管理员可以为其他用户提交「忘记签核者密码」申请吗？

不能。为保障客户网上交易安全及防止欺诈，「忘记签核者密码」申请只能由用户自己提交。

3. 为什么我点击「忘记签核者密码」后，弹出错误提示？

这可能由于贵公司没有足够的获授权人士批核申请。「忘记签核者密码」申请的批核人数与其他高风险管理交易一样，除提交申请者外，公司必须具相应数量的批核人员才能提交申请；或

这可能由于贵公司的高风险管理交易授权设定为单一授权，您无法批核自己提交的申请。

请联系贵公司的获授权人士在「东亚企业网上银行」登录页面选择「申请重置密码」或递交「新密码申请书／重印东亚企业网上银行服务新密码确认信 (BCO 08)」表格至本行任何一间分行。本行将会在为您重置密码后，寄出新的密码函至贵公司登记的通讯地址。

4. 我在「东亚企业网上银行」错误提交了「忘记签核者密码」申请，现时无法签核交易，应该怎样处理？

基于保安原因，「忘记签核者密码」申请一经成功提交，您的签核者密码便会立即被冻结。

您必须重新设定新的签核者密码，才能继续签核交易。请联系 贵公司的获授权人士批核该笔申请，然后在下次登录「东亚企业网上银行」账户时设定新的签核者密码。

5. 我提交的「忘记签核者密码」申请已由公司的获授权人士批核，但我在登录时意外离开了设定新签核者密码页面，应该怎样处理？

您可重新登录「东亚企业网上银行」，便可设定新的签核者密码。

6. 我提交了「忘记签核者密码」申请，并已成功设定新的签核者密码，正在等待新的签核者密码生效。请问可以缩短或跳过等待生效的时间吗？

不能。为保障客户网上交易安全及防止欺诈，新的签核者密码将无法立即签核任何交易，您可在成功设定新的签核者密码之下一历日早上 7 时（香港时间）使用新的签核者密码签核交易。

7. 我早前提交的「忘记签核者密码」申请被公司的获授权人士拒绝，可以再次提交申请吗？

可以。您可在「更改签核者密码」页面选择「重新提交申请」或「忘记签核者密码」，再次提交「忘记签核者密码」申请予 贵公司的获授权人士批核。

8. 为什么我提交的「忘记签核者密码」申请被系统拒绝？

这可能由于以下原因：

- 贵公司的获授权人士透过东亚银行网页或分行重复提交重设您的签核者密码申请
- 申请在提交后 7 个历日后仍未有批核人员处理，导致申请逾期。

9. 为什么我提交的「忘记签核者密码」申请由获授权人士批核了，但仍然显示「已拒绝」状态？

这由于 贵公司的获授权人士透过东亚银行网页或分行重复提交重设您的签核者密码申请，导致您提交的「忘记签核者密码」申请由系统自动拒绝。

10. 为什么我提交的「忘记签核者密码」申请消失了？

这可能由于您的「忘记签核者密码」申请已被拒绝超过一天。您可再次点击「忘记签核者密码」，提交「忘记签核者密码」申请予公司的获授权人士批核。

11. 本公司的获授权人士已透过东亚银行网页或分行为我提交重设签核者密码申请，我还可以使用「忘记签核者密码」功能重设签核者密码吗？

可以。为确保本行及时取消早前的申请，请联系 贵公司的获授权人士致电本行热线 (852) 2211 1321 取消早前的申请。然后再到「东亚企业网上银行」以「忘记签核者密码」功能重设签核者密码。

12. 本公司的获授权人士早前透过东亚银行网页或分行为我提交重设签核者密码申请，及后我在「东亚企业网上银行」又使用「忘记签核者密码」功能重设了新的签核者密码，但我未有致电银行取消早前的申请。我可继续使用我设定的新签核者密码吗？

若您在收到新密码函后，无法使用您设定的签核者密码，请联系 贵公司的获授权人士为您启动收到的新密码函，并使用新密码函内的密码作为新的签核者密码。

若您在收到新密码函后，仍然可以使用您设定的签核者密码，请销毁该密码函，并继续使用您设定的新签核者密码。

13. 本公司的获授权人士已批核我的「忘记签核者密码」申请，为什么我仍收到系统拒绝申请通知？

这可能由于 贵公司的获授权人士在批核您的「忘记签核者密码」申请后，又透过东亚银行网页或分行为您重复提交重设签核者密码申请。您可联系 贵公司的获授权人士致电本行热线(852) 2211 1321，取消重复提交的重设签核者密码申请。然后再到「东亚企业网上银行」再次提交「忘记签核者密码」申请予 贵公司的获授权人士批核，并设定新的签核者密码。