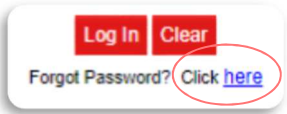
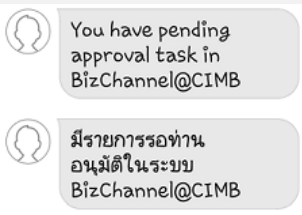


คำถามที่พบบ่อย / FAQ

ข้อที่	คำถาม	คำตอบ
1	สามารถติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหาและขอความช่วยเหลือผ่านช่องทางใดได้บ้าง	TB Hotline (Client Service) โทร 02-626-7771 หรือ Email: tbhotline@cimbthai.com
2	สามารถใช้งาน BizChannel@CIMB บน Web Browser ใดได้บ้าง	สามารถใช้ได้บน Internet Explorer (IE) เวอร์ชัน 8 ขึ้นไป Google Chrome เวอร์ชัน 7 ขึ้นไป (Windows OS) ไม่รองรับระบบปฏิบัติการ Mac, Firefox, Microsoft Edge, Safari และไม่รองรับ Web Browser บนโทรศัพท์มือถือ
3	สามารถดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน BizChannel@CIMB ได้จากช่องทางใด	Website ธนาคาร https://www.cimbthai.com/th/business/home ลูกค้าธุรกิจ > ช่องทางบริการธนาคาร > BizChannel@CIMB https://www.cimbthai.com/th/business/ways-to-bank/bizchannel-cimb/bizchannel-at-cimbth.html
4	หลังจากสมัครใช้งาน BizChannel@CIMB สามารถเข้าใช้งานครั้งแรกได้อย่างไร	ใช้ User / Password ที่ได้รับจาก email เข้า Login ผ่าน website https://www.bizchannel.cimbthai.com โดยรหัสผ่านชั่วคราวจะอยู่ในไฟล์ที่แนบใน email (ใช้ SMS PIN ที่ได้รับเพื่อเปิดไฟล์ pdf)
5	ได้รับ SMS นี้จาก Sender CIMBTHAI หมายถึงอะไร	เป็น SMS แจ้ง PIN สำหรับใช้เปิดไฟล์ Password ที่ได้รับทาง email
		
6	ผู้ใช้งานต้องเปลี่ยนรหัสเข้าใช้งาน BizChannel@CIMB บ่อยแค่ไหน	เพื่อความปลอดภัย ระบบจะให้ท่านเปลี่ยนรหัสผ่านทุกๆ 60 วัน
7	สามารถเรียกดูข้อมูล / รายงาน (Report) ย้อนหลังได้ในระยะเวลาเท่าใด	สามารถเรียกดูข้อมูล Statement และประวัติการทำธุรกรรมย้อนหลังได้สูงสุด 180 วัน
8	หากต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้ใช้งาน มีขั้นตอนอย่างไร เช่น - เพิ่มผู้ใช้งานท่านใหม่ / ลบผู้ใช้งานท่านเดิม - เปลี่ยน email, เบอร์โทรศัพท์มือถือ ของผู้ใช้งาน - เพิ่ม / ลบ เลขที่บัญชีของบริษัท - Reset password ผู้ใช้งาน	1) แจ้งมายัง TB Hotline ทาง Email: tbhotline@cimbthai.com 2) ระบุ Company ID, User ID และข้อมูลที่ต้องการแก้ไข เพื่อทำเอกสารเปลี่ยนแปลงข้อมูล 3) เจ้าหน้าที่ธนาคาร (TB Hotline) จัดทำเตรียมเอกสาร แล้วส่งกลับให้ลูกค้า 4) เมื่อลูกค้าได้รับเอกสาร ให้ผู้มีอำนาจลงนาม ลงลายมือชื่อ แล้วส่งกลับมายัง TB Hotline 5) เมื่อทางธนาคารได้รับเอกสารและตรวจสอบลายมือชื่อถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ก็จะดำเนินการแก้ไขในระบบ
9	พบข้อความ Error "User still Login" แก้ปัญหาอย่างไร	ระบบจะปลดล็อกอัตโนมัติให้ท่านภายใน 15 นาที หลังจากนั้นสามารถ Login ใหม่ได้ กรณีที่ยังติดปัญหาสามารถติดต่อ TB Hotline เพื่อดำเนินการแก้ไข

ข้อที่	คำถาม	คำตอบ																																																	
10	User ของผู้ใช้งานถูก lock แก้ปัญหาอย่างไร	ให้ผู้ใช้งานเจ้าของ User ส่ง email แจ้งความประสงค์ เพื่อขอปลดล็อกมาที่ tbhotline@cimbthai.com โดยระบุ Company ID และ User ID																																																	
11	ลืม password และต้องการเปลี่ยนด้วยตนเอง ต้องทำอย่างไร	สามารถเปลี่ยนด้วยตนเอง โดยคลิกคำว่า here ที่หน้าจอ BizChannel@CIMB Login website <div style="text-align: right; border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 5px 0;">  </div> จากนั้นทำตามขั้นตอนที่ระบบแนะนำ <ol style="list-style-type: none"> 1) ระบุ Company ID / User ID 2) ระบุรหัสจากภาพ Captcha จากนั้นกดปุ่ม Continue 3) ตอบคำถามกันลืม 3 คำตอบ 4) กดปุ่ม Send OTP (กรณีใช้เบอร์มือถือ) <p>กรณี ลูกค้าใช้งานเครื่อง Token ให้ขอ OTP ผ่านเครื่อง โดย</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) เปิดเครื่อง Token กดสามเหลี่ยมค้างไว้แล้วกด ปุ่ม power (2) หน้าจอจะขึ้น APPLI ให้กดเลข 1 เพื่อขอ OTP 5) กรอกรหัส OTP ที่ได้รับจากข้อความ SMS ในโทรศัพท์มือถือ หรือ รหัสจาก Token แล้วกดปุ่ม submit 6) ระบบจะทำการจัดส่ง email รหัสผ่านชั่วคราว (ในรูปแบบ PDF) พร้อม SMS แจ้ง SMS PIN ทางโทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้เปิดไฟล์ PDF 																																																	
12	ได้รับ SMS นี้จาก Sender CIMBTHAI หมายถึงอะไร <div style="margin-top: 10px;">  </div>	เป็น SMS จาก Sender CIMBTHAI แจ้งเตือนผู้อนุมัติ ว่ามีรายการรออนุมัติอยู่																																																	
13	การเรียกดู Statement มีขั้นตอนอย่างไร	เข้าดูได้ที่เมนู Account Service & Information Management > Transaction Inquiry เลือกเลขที่บัญชีและช่วงเวลาที่ต้องการ แล้วกด View หรือหากต้องการเป็นไฟล์ ก็สามารถกด Generate แล้วไป download ไฟล์จากเมนู Statement Request Report																																																	
14	การเรียกดูประวัติและผลการทำธุรกรรมออนไลน์ มีขั้นตอนอย่างไร	เข้าดูได้ที่เมนู My Task > Transaction Status ระบุข้อมูลที่ต้องการค้นหา แล้วกด Search จะปรากฏรายละเอียดและประวัติของการทำรายการ																																																	
15	BizChannel@CIMB สามารถทำธุรกรรมโอนเงินประเภทใดได้บ้าง รวมทั้ง Cut-off Time และค่าธรรมเนียม	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">Product</th> <th colspan="2">Cut-off Time</th> <th rowspan="2">Standard Fee (Baht)</th> </tr> <tr> <th>Data Entry</th> <th>Holiday/Weekend</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">โอนเงินภายในธนาคาร</td> <td>Direct Credit</td> <td>D-0 22:00</td> <td>Y</td> <td rowspan="3">Own Acc = 0/10 (In/Out Zone) Others Acc = 10/10 (In/Out Zone) 10/20 (In/Out Zone) 10</td> </tr> <tr> <td>Direct Debit</td> <td>D-0 22:00</td> <td>Y</td> </tr> <tr> <td>Payroll</td> <td>D-0 22:00</td> <td>Y</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">โอนเงินต่างธนาคาร</td> <td>SMART Credit Same Day</td> <td>D-0 11:00</td> <td>N</td> <td>20/75/200</td> </tr> <tr> <td>SMART Credit Next Day</td> <td>D-1 11:40</td> <td>N</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>BAHTNET</td> <td>D-0 15:00</td> <td>N</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>โอนเงินต่างประเทศ</td> <td>International Remittance</td> <td>D-0 15:30</td> <td>N</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">พิมพ์เช็ค</td> <td>Cashier Cheque</td> <td>D-1 15:30</td> <td>N</td> <td rowspan="2">20++</td> </tr> <tr> <td>Corporate Cheque</td> <td>D-1 15:30</td> <td>N</td> </tr> <tr> <td>จ่ายมัด</td> <td>Tax and Bill Payment</td> <td>D-0 23:20</td> <td>Y</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table> <p>ค่าธรรมเนียม : คิดตามมาตรฐาน หรือตามแคมเปญ/ข้อตกลงที่ทำไว้กับธนาคาร</p>	Product		Cut-off Time		Standard Fee (Baht)	Data Entry	Holiday/Weekend	โอนเงินภายในธนาคาร	Direct Credit	D-0 22:00	Y	Own Acc = 0/10 (In/Out Zone) Others Acc = 10/10 (In/Out Zone) 10/20 (In/Out Zone) 10	Direct Debit	D-0 22:00	Y	Payroll	D-0 22:00	Y	โอนเงินต่างธนาคาร	SMART Credit Same Day	D-0 11:00	N	20/75/200	SMART Credit Next Day	D-1 11:40	N	12	BAHTNET	D-0 15:00	N	150	โอนเงินต่างประเทศ	International Remittance	D-0 15:30	N	250	พิมพ์เช็ค	Cashier Cheque	D-1 15:30	N	20++	Corporate Cheque	D-1 15:30	N	จ่ายมัด	Tax and Bill Payment	D-0 23:20	Y	15
Product		Cut-off Time			Standard Fee (Baht)																																														
		Data Entry	Holiday/Weekend																																																
โอนเงินภายในธนาคาร	Direct Credit	D-0 22:00	Y	Own Acc = 0/10 (In/Out Zone) Others Acc = 10/10 (In/Out Zone) 10/20 (In/Out Zone) 10																																															
	Direct Debit	D-0 22:00	Y																																																
	Payroll	D-0 22:00	Y																																																
โอนเงินต่างธนาคาร	SMART Credit Same Day	D-0 11:00	N	20/75/200																																															
	SMART Credit Next Day	D-1 11:40	N	12																																															
	BAHTNET	D-0 15:00	N	150																																															
โอนเงินต่างประเทศ	International Remittance	D-0 15:30	N	250																																															
พิมพ์เช็ค	Cashier Cheque	D-1 15:30	N	20++																																															
	Corporate Cheque	D-1 15:30	N																																																
จ่ายมัด	Tax and Bill Payment	D-0 23:20	Y	15																																															

ข้อที่	คำถาม	คำตอบ
16	ต้องการทำธุรกรรม โอนเงินล่วงหน้าสามารถทำได้หรือไม่	สามารถสร้างรายการและอนุมัติรายการ โอนเงินล่วงหน้าได้ โดยระบุ Value Date ที่ต้องการสำหรับธุรกรรมนั้นๆ
17	หากสร้างรายการ โอนเงินแล้ว แต่รายการอยู่ขั้นตอนที่ผู้อนุมัติยังไม่ได้อนุมัติรายการ สามารถยกเลิกรายการได้หรือไม่ อย่างไร	สามารถยกเลิกได้ โดยให้ผู้สร้างรายการเข้าไปยกเลิกในระบบ กดปุ่ม Withdraw หรือกดปุ่ม Reject เพื่อยกเลิกรายการนั้นๆ
18	หากสร้างรายการ โอนเงินล่วงหน้า และรายการดังกล่าวได้รับการอนุมัติครบสมบูรณ์แล้ว สามารถยกเลิกรายการได้หรือไม่ อย่างไร	หากรายการถูกอนุมัติสมบูรณ์แล้ว แต่ยังไม่ถึงวันที่มีผล (ระบบยังไม่ตัดเงิน) ผู้อนุมัติยังสามารถกดปุ่ม Cancel เพื่อยกเลิกรายการได้ (ยกเว้นรายการ โอนเงินต่างประเทศให้ติดต่อ TB Hotline เพื่อแจ้งยกเลิกรายการ)
19	หากต้องการเอกสาร Debit Note, Credit Note, Fee Receipt จากการทำธุรกรรมผ่าน BizChannel@CIMB มีขั้นตอนอย่างไร	เข้ามาเมนู My Task > Transaction Status ระบุข้อมูลเพื่อค้นหารายการ กด Search แล้วกดเลือกรายการที่ต้องการ หน้าจอจะแสดงรายละเอียด ให้ใช้ mouse คลิกข้อมูลในส่วนของ Transaction status ลงด้านล่าง จะปรากฏปุ่มให้ download <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 10px;"> Debit Advice Credit Advice Fee Receipt Print </div>
20	หากต้องการแจ้งเตือนการ โอนเงินให้ผู้รับเงินทราบ มีวิธีการอย่างไรบ้าง	ขณะทำการสร้างรายการ โอนเงินสามารถระบุ Email และ/หรือ เบอร์มือถือ ของผู้รับเงิน เพื่อให้ระบบส่งแจ้งเตือนได้ (การแจ้งเตือนทางเบอร์มือถือมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม)
21	ผู้อนุมัติทำการอนุมัติรายการไม่ทันกำหนด จะต้องทำการสร้างรายการใหม่หรือใช้รายการเดิมอนุมัติเลื่อนวันได้	ผู้อนุมัติสามารถอนุมัติรายการแบบเลื่อนวันที่มีผลได้ ไม่จำเป็นต้องสร้างรายการใหม่ โดยให้เข้าไปอนุมัติในหน้าตรวจสอบรายละเอียดของรายการ ระบบจะเตือนให้ยืนยันวันที่มีผล ซึ่งจะเลื่อนไปยังวันที่ทำการของธนาคารวันถัดไปอัตโนมัติ
22	อุปกรณ์ในการอนุมัติรายการชำระ/เสียหยา ต้องทำอย่างไร	กรุณาติดต่อ TB Hotline เพื่อรับคำแนะนำ ทั้งนี้ อุปกรณ์ Token รับประกัน 1 ปีจากการใช้งานปกติ
23	อุปกรณ์อนุมัติรายการเกิดปัญหา Token Locked ต้องทำอย่างไร	กรุณาติดต่อ TB Hotline เพื่อรับคำแนะนำ โดยเตรียม Token ให้พร้อมเพื่อปลดล็อก

BizChannel@CIMB Mobile App

ข้อที่	คำถาม	คำตอบ
1	Android version ปัจจุบัน รองรับมือถือรุ่นใดบ้าง	รองรับ Android ตั้งแต่เวอร์ชัน 5.1 ขึ้นไป
2	Android Tablet สามารถใช้งานได้หรือไม่	สามารถใช้งานได้
3	iPhone version ปัจจุบัน รองรับมือถือรุ่นใดบ้าง	รองรับ iOS ตั้งแต่เวอร์ชัน 9.0 ขึ้นไป
4	iPad สามารถใช้งานได้หรือไม่	สามารถใช้งานได้
5	สามารถสร้างรายการ โอนเงินใดได้บ้าง	สร้างรายการ - Direct Credit, Payroll, Smart SameDay และ Smart NextDay
6	สามารถอนุมัติรายการประเภทใดได้บ้าง	สำหรับการอนุมัติ สามารถทำได้ทุกรายการ ที่สร้างรายการผ่าน Mobile App และ Internet Web browser
7	กรณีมีบัญชีในกลุ่ม CIMB อีก 4 ประเทศ สามารถดูยอดเงินของบัญชีได้หรือไม่	หากมี Company ID และ User ID ของระบบ BizChannel@CIMB ประเทศนั้นๆ ก็ สามารถดูยอดเงินในบัญชีต่างประเทศได้ในเมนู Portfolio
8	Mobile App รองรับการ upload แบบ bulk หรือไม่	ไม่รองรับ (สามารถ upload รายการแบบ bulk ผ่านช่องทาง Desktop เท่านั้น)