24 小時電話銀行客戶服務熱線 (852) 218 95588

步驟 1：選擇語言；按 1 廣東話，按 2 普通話，按 3 英語
步驟 2：選擇服務；選擇以下服務

1. 自助銀行服務

(1) 帳戶查詢
按 1 - 查詢結餘
按 2 - 查詢帳戶交易記錄
按 3 - 查詢支票狀況 或 止付支票
按 4 - 申請支票簿
按 6 - 查詢貸款帳戶
按 7 - 申領帳戶交易記錄資料
按 9 - 聯絡客戶服務主任

(2) 帳戶轉賬或貨幣買賣
按 1 - 本人帳戶轉賬或貨幣買賣
按 3 - *本行已登記第三方轉賬
按 9 - 聯絡客戶服務主任

(4) *商戶繳費、信用卡繳費及捐款
按 1 -商戶繳費
按 2 -信用卡繳費
按 3 -慈善捐款

(5) 定期存款
按 1 – 定期帳戶基本資訊查詢
按 2 – 開立定期存款
按 3 – 定期存款續期/提取/更改到期指示
按 5 – 利率查詢
按 9 - 聯絡客戶服務主任

(7) 其他金融服務
按 1 – 公共信息查詢
1）查詢存款利率
2）查詢匯率
3）分行資料查詢
4）查詢紙黃金合約買賣價格
按 2 - 圖文傳真服務
按 9 - 聯絡客戶服務主任

(8) 客戶服務
按 1 - 修改電話銀行密碼
按 8 - 提款卡海外取款交易設定
按 9 - 聯絡客戶服務主任

(9) 聯絡客戶服務主任

* **僅適用於個人電銀客戶**

3. 報失

(1) 信用卡報失

(2) 提款卡報失

4. 查詢網上銀行、見證開戶及中小企業服務

(1) 查詢網上銀行

(2) 見證開戶服務

(3) 中小企業客戶服務

(4) 惠生活

語音系統服務：
- 查詢賬戶及支票狀況
- 相同貨幣轉賬
- 查詢證券賬戶及股盤
- 信用卡賬戶資料查詢
- 更改電話銀行密碼
- 繳費及捐款
- 止付支票

} 24 小時服務

- 外匯買賣	星期一 8:00 至星期六 13:00 內 (12 月 25 日及 1 月 1 日除外)
- 開立定期存款，續期/提取/更改到期指示	星期一至星期五 (9:00 - 18:00) 公眾假期除外
- 證券買賣	星期一至星期五 (9:30 - 16:00) 公眾假期除外

聯絡客戶服務主任：

一般銀行服務查詢	星期一至星期五 (9:00 - 20:00) 星期六 (9:00 - 13:00) 公眾假期除外
投資服務查詢	星期一至星期五 (9:00 - 18:00) 公眾假期除外
信用卡客戶服務	24 小時服務

5.證券、投資、保險及貸款服務

(1) 自動化電話證券服務
按 1 - 股票買賣
按 2 - 證券帳戶及股盤查詢
按 3 - 指數及股價查詢服務
按 0 - 新股認購及沽出碎股（聯絡客戶服務主任）

(2) 專人接聽電話證券買賣
按 1 - 交易快線-電話密碼 (使用電話銀行帳戶號碼及密碼)
按 2 - 交易快線-專人接聽電話密碼 (使用投資帳戶或證券賬戶號碼或財富管理號碼及密碼)
按 3 - 交易快線-識別碼

(3) 投資/保險及貸款查詢
按 1 – 投資服務查詢
按 2 - 保險服務查詢
按 3 - 稅務/私人及樓宇按揭貸款

快捷按鍵 (選擇語言及接聽推廣訊息後)
- 帳戶轉賬或貨幣買賣
  按 1, ( ), 2, 1
- 繳費服務
  按 1, ( ), 4
- 查詢網上銀行 (24 小時服務)
  按 4, 1
- 自動化電話證券買賣
  按 5, 1, ( )

( ) 請輸入你的電話銀行帳戶號碼及私人密碼，然後按 #

6. 信用卡服務

(1) 持卡人服務
按 1 - 帳戶查詢及繳款
按 2 - 報失
按 3 - 信用額及帳戶管理
按 4 - 信用卡確認及密碼設定
按 5 - 分期付款
按 8 - 信用卡海外取款交易設定
按 9 - 聯絡客戶服務主任

(2) 報失

(3) 申請進度查詢

(4) 推廣詳情

(5) 信用卡確認

(6) 利用圖文傳真索取各項資料及其他服務

(7) 公共資訊

(9) 聯絡客戶服務主任

7. 其他金融服務

(1) 公共信息查詢
按 1 - 查詢存款利率
按 2 - 查詢匯率
按 3 - 分行資料查詢
按 4 - 查詢紙黃金合約買賣價格

(2) 圖文傳真服務

(9) 聯絡客戶服務主任

8. 漫遊服務

#備註:
於內地使用免費長途電話服務
接駁到工銀亞洲服務熱線指南：
第一步 撥打 95588
第二步 選擇 7 更多服務
第三步 選擇 7 漫遊服務
第四步 選擇 2 海外漫遊
第五步 選擇 1 中國香港