

「e 开户」常见问题

开户问题

1. 「e 开户」是什么？

答：「e 开户」是指全新客户无须亲临分行，只须透过工银亚洲手机银行应用程序开立本行银行账户，并可以透过开通的银行账户使用指定银行服务。

2. 全新客户指的是什么？

答：「全新客户」指在中国工商银行（亚洲）有限公司（「本行」或「银行」）审批手机银行「e 开户」之申请时，并没有在本行持有任何银行账户或信用卡账户之客户。

3. 透过「e 开户」开立银行账户需符合哪些基本条件？

答：- 全新客户

- 为香港居民并持有有效香港居民身份证，国籍（国家或地区）为中国（香港）/中国(内地) / 中国（澳門）/英国 /加拿大 /澳大利亚 /新西兰
(暂不接受于 2018 年 11 月 26 日推出之新智能身份证及暂不接受曾经更改姓名的客户)
- 提供税务居民编号等资料
- 年满十八岁或以上
- 并无拥有美国税务居民身份

4. 为什么我要通过「e 开户」开立银行账户？

答：「e 开户」带给您全新的理财体验。

- 快速开户，约 8 分钟完成申请提交；
- 随时随地开户，无需亲临分行；
- 兼享精选优惠及开户奖赏；(请[按此](#)参阅有关详情及条款)

5. 如何透过「e 开户」服务开立本行户口？

答：请先下载工银亚洲手机银行应用程序，于手机银行应用程序主页点击「e 开户」图标，并按页面指示完成开户流程。请确认您的流动设备能支持以下操作系统，并配有前后摄像镜头及重力传感器以便身份验证。以下为建议操作系统及手机牌子/型号，规格内容只供参考：

- Apple iOS 4.3.3 或以上的 iPhone
- Android OS 2.2 或以上的手机

6. 通过「e 开户」服务可以申请本行哪种类型的银行账户？

答：「e 开户」申请开立的银行账户是本行综合账户。

7. 透过「e 开户」服务申请开立户口会收取费用吗？

答：开户手续费全免，我们会就个别银行服务收取相关费用，详情请点选以下连结查询更多：

[服务收费](#)

8. 「e 开户」需时多久？

答：全新客户填写完成所有开户资料，并符合所有开户要求，最快 8 分钟可以完成申请。如阁下于星期一至五早上 9 点至下午 5 点提交申请，我们将即日处理阁下的申请（公众假期除外）。如阁下未在上述指定时间内提交申请，申请将于下一个工作日处理。我们会通过短讯或电邮通知您申请结果。

9. 「e 开户」需要在工作时间内进行吗？

答：通过「e 开户」开立户口并不受时间或地域限制，你可随时随地、24 小时输入相关数据进行开户。若你符合所有要求，最快可于 8 分钟内完成开户申请。

如阁下于星期一至五早上 9 点至下午 5 点提交申请，我们将即日处理阁下的申请（公众假期除外）。如阁下未在上述指定时间内提交申请，申请将于下一个工作日处理。我们会通过短讯或电邮通知您申请结果。

10. 如未能透过「e 开户」成功开户怎么办？

答：如未能通过「e 开户」方式处理阁下的开户申请，请阁下亲临分行办理开户手续或致电工银亚洲服务热线 218 95588。

11. 为什么要在申请过程中发送一次性密码？

答：在「e 开户」过程中，我们会透过短讯及电邮发送一次性密码至您提供的流动电话号码及电邮地址，以验证你的身份。请在收到一次性密码后于指定时间内输入（短讯一次性密码有效时间为 100 秒，电邮一次性密码有效时间为 300 秒）。若你的密码已过期，你可以在相关验证页面按「重新发送」按钮取得新的一次性密码。

12. 为什么我还未收到一次性密码？

答：一次性密码只会发送至您在开户过程中提供的流动电话号码及电邮地址，即使已启动短讯转驳服务，该短讯亦不会转发到其他手机号码。请阁下确保已输入正确的流动电话号码及电邮地址，阁下可以在相关验证页面按「重新发送」取得新的一次性密码。请注意也有可能阁下输入验证码错误次数已超过上限，请于 24 小时后再尝试。

13. 为什么我的香港身份证拍摄不成功？

答：请确保阁下持有香港居民身份证，并按照提示进行拍摄： 将证

- ① 件摆放在平坦、整洁的平面上；
- ② 将证件摆放在深色背景的平面上；
- ③ 确保证件完整没有破损；
- ④ 确保文字清晰、没有反光或被阴影遮挡；
- ⑤ 将证件对准拍摄框，点击荧幕任意位置，拍摄将会自动开始；
- ⑥ 需拍摄两次，第一次拍摄完后请勿移开手机，第二次拍摄时，闪光灯会自动打开；
- ⑦ 拍摄完成后系统会显示刚才拍摄的证件照片，如果照片有问题，如：反光、阴影、失焦或模糊，客户可以重拍。确认照片无误后即可上传进行识别。

14. 为什么需要进行自拍？

答：在「e 开户」申请过程中，在完成香港身份证拍摄后，需要进行自拍，是因为我们需进行人脸识别，确保您是该香港身份证持有人本人，让您无需亲临分行进行面对面的身份认证。

15. 为什么我的自拍不成功？

答：请您不要戴帽、太阳眼镜及其他遮盖脸部的饰物，并露出耳朵和额头；将相机置于视线水平位置，待识别框变绿后，拍摄会自动进行，请根据指示对镜头作出相关动作，速度不宜过快。

16. 为什么我的身份验证不成功？

答：请确保您为身份证持有人本人，并已按照提示进行拍摄；另外，由于但不限于进行香港身份证及自拍照拍摄的环境，如强光、身份证上的划痕、损耗等因素，都可能影响我们对比您的自拍照及身份证上的相片之准确性。我们可能会要求您亲临本行任何一间分行进行开户。

17. 在申请开户中途可以退出吗？如何保存已填资料？

答：客户的开户资料将会于申请过程中自动储存；客户可于申请过程中暂停，保存后在 30 天内可随时通过继续申请功能继续未完成的开户申请。在「e 开户」功能首页选择「继续申请」；输入证件号码后四位、申请时登记的流动电话号码并进行验证，便可继续未完成的开户申请。在上次申请保存 30 天之后，请重新提交开户申请。

18. 于中途退出后，如何继续未完成的开户申请？

答：在「e 开户」功能首页选择「继续申请」；输入证件号码后四位、申请时登记的流动电话号码并进行验证，便可继续未完成的开户申请。在上次申请保存后 30 天内可随时继续未完成的开户申请，如超过 30 天，则需要重新提交开户申请。

19. 开户申请成功或失败是否会通知我？

答：- 如阁下成功开通账户，我们会通过短讯或电邮通知您。

- 如阁下申请失败，我们亦会通过短讯或电邮通知您。

- 如阁下于星期一至五早上 9 点至下午 5 点提交申请，我们将即日处理阁下的申请（公众假期除外）。如阁下未在上述指定时间内提交申请，申请将于下一个工作日处理。

20. 我已提交开户申请，为什么还未收到电邮或短讯通知我申请成功或失败？

答：如你还未收到电邮或短讯确认，请阁下确保已输入正确的流动电话号码及电邮地址，或可检查电邮信箱内的「垃圾电邮」。请注意，如阁下于星期一至五早上 9 点至下午 5 点提交申请，我们将即日处理阁下的申请（公众假期除外）。如阁下未在上述指定时间内提交申请，申请将于下一个工作日处理。

21. 提交开户申请后，我可以更改个人资料吗？

答：不可以。

22. 如何查询开户申请的进度？

答：在「e 开户」功能首页选择「查询进度」；输入申请时提供的身份证号码后四位及流动电话号码并进行验证，便可查询开户申请的进度。

23. 如何取消户口？

答：请携同您的身份证明文件亲临本行指定分行取消户口。

24. 当我使用[e 开户]服务时遇到困难应该怎么办？

答：您可于办公时间内致电 218 95588 与本行的客户服务部联络。

「e 开户」的服务范围

25. 透过「e 开户」开立的账户可以使用哪些服务？

答：服务包括

- ✓ 资产总览
- ✓ 货币买卖
- ✓ 定期存款
- ✓ 缴付账单
- ✓ 最新消息
- ✓ 零售网点
- ✓ 开立综合投资账户
- ✓ 港股买卖
- ✓ 基金认购或赎回
- ✓ 查询交易记录
- ✓ 资金转入转出 (转数快)
- ✓ 生物认证快速登入
- ✓ 交易限额设置
- ✓ 查询进度
- ✓ 重置密码
- ✓ 开立综合账户
- ✓ 快速开通手机银行服务

(更多全新功能及服务将会陆续更新。)

*请注意：

- 不允许登录个人网上银行
- 资金转入转出仅限「转数快」(FPS)或本行转账，「转数快」资金转出累计限额上限为每日等值港币 10,000 元。资金转出限额预设为零，成功开户后，您可登录手机银行通过输入有效香港身份证号码及短信验证码来调高转出交易限额。如阁下想享受更高转账额度，开户后可携同您的香港身份证亲临本行任何一间分行升级至全功能账户，申领电子密码器即可进行更高金额转账。

或当您成功开立本行银行账户后，您需通过本地他行同名账户以转数快(电子钱包除外)转入首笔资金至新开立的综合账户即可使用，不设最低转入金额。您可登入手机银行使用「大额转出账户」功能登记该账户为大额收款账户，以一次性短讯验证码认证每一笔交易，即享受每日累计高达等值港币 12 万元的资金转出限额。为方便阁下登记，本行会以本行记录在「大额转出账户」显示您的本地他行同名账户讯息。此功能仅限于客户通过本地他行同名账户以转数快(电子钱包除外)转入首笔资金至新开立的综合账户（请注意该账户一经登记后，往后于取消「大额转出账户」服务后再重新登记此服务，客户均不允许更改为其他账户）。如您成功通过本地他行同名账户以转数快转入首笔资金至新开立的综合账户，您可实时享用登记「大额转出账户」服务；现时暂未支援透过本地他行同名账户以支票转入首笔资金至新开立的综合账户的客户使用「大额转出账户」功能，有关服务将会在稍后公布。

当您的「大额转出账户」服务开通后，您可按需要，随时登入手机银行使用「大额转出账户」功能登记或取消登记该账户为大额收款账户。上述的新登记或取消登记「大额转出账户」的申请将于三个工作天后生效，所有成功的提交指令本行会以电邮/SMS 方式通知客户。阁下提交申请后需要三个工作天后才能提交登记/取消的指令。

当您的登记「大额转出账户」服务生效后，在「e 秒转-fps」转出资金时，收款转账方式必须选择「输入账号」及收款账户类型必须为「银行账户」且「收款账号」、「收款银行」、「收款人户名」需与已登记大额转出账户之账户信息一致，才能享受每日累计高达等值港币 12 万元的资金转出限额。如客户选用其他账户（非首笔同名转入资金的账户）转出资金，仍然会受到小额转账的限制。

- 支票存入只限首笔转账以激活账户
- 禁止柜面交易、ATM 交易、现金交易、跨境汇款交易、申领支票簿、证券交易等高风险交易
- 生物认证登入功能只限指定手机型号

26. 如何启动生物认证登入功能？

请确认您的流动装置支持生物认证功能，并依照指示启动此功能。

目前手机银行的「生物认证」服务仅适用于：

- a. (就指纹识别而言) 具有指纹识别传感器的
 - i). iOS7 或更新版本操作系统的 Apple iPhone 5s 或更新的 iPhone 型号；
 - ii). Android 6.0 或更新版本操作系统的 Android 手机
- b. (就面孔识别而言) 具有面孔识别传感器的
 - i). iOS11 或更新版本操作系统的 Apple iPhone X 或更新的 iPhone 型号；或
- c. 其他本行不时确定能够使用「生物认证」服务的电子设备，
(上述为「认可流动装置」)。

27. 开户之后，还需要做什么以启动户口？

答：即使本行已同意其「e 开户」服务之申请，通过「e 开户」开立的账户，在客户未启动情况下，仅具备资金转入及查询功能。客户需通过存入支票或透过快速支付系统「转数快」FPS 由本地其他银行(电子钱包除外)同名账户转入首笔资金进行启动才能正常使用。注意支账账户持有人名称必须与新开立的账户的完全相同。

28. 首笔非同名转账会怎样处理?

答: 透过快速支付系统「转数快」FPS 系统转入则自动拒绝入账, 如是存入支票则分行拒绝处理。

29. 开户之后, 首笔存入银行本票, 可以吗?

答: 不可以。

30. 如果需要使用自动柜员机、分行服务或其他服务(如网上银行服务等), 可以怎样做?

答: 如果你是透过「e 开户」开立户口的新客户, 请带备香港身份证到分行办理。

31. 申领支票簿的流程?

答: 透过「e 开户」开立的银行户口不支持申领支票簿。如需申请此服务, 客户需携同身份证明文件亲临本行任何一间分行升级至全功能客户, 届时需要采集阁下的签名, 并通过本行审批成功、获取全功能的银行户口之后, 即可申请此服务。

32. 如何申请全功能的银行户口?

答: 如阁下想申请本行全功能的银行户口, 需携同您的身份证明文件及最近三个月的住址证明(开立投资服务适用)亲临本行任何一间分行升级至全功能客户, 届时需要采集阁下的签名, 并通过本行审批成功之后即可获取全功能的银行户口。

手机银行/电话银行服务

33. 为什么要在开户时设定手机银行用户名/密码?

答: 于手机银行申请「e 开户」时设定手机银行用户名/密码, 成功开立账户即可使用该用户名/密码登录手机银行。

34. 成功开立账户而未有开通手机银行, 如何开通手机银行?

答: 若成功开立账户但未有开通手机银行, 您可于手机银行「e 开户」首页点击「查询进度」按钮, 输入阁下的证件号码后四位及流动电话号码, 并进行短讯一次性密码验证; 申请结果显示阁下成功开户后, 进入设置手机银行服务页面, 输入手机银行用户名、密码, 并再次输入密码以确认密码 (请注意手机银行用户名只能输入 6-15 位, 包含字母、数字或下划线且至少包含一个字母; 手机银行密码必须为 8-30 位的字母和数字的组合), 点击「确认」以申请开通手机银行。

35. 如何开通电话银行服务?

答: 您需携带开户时留存的身份证明文件正本亲临分行办理电话银行服务。

手机银行用户名称或密码

36. 首次登入手机银行的密码是什么?

答: 首次登录无需再修改密码, 用阁下在开通手机银行服务时设定的用户名称和密码即可登入手机银行。

37. 如果我忘记了手机银行用户名称或密码怎么办？

答：如您连续 3 次输入错误的登入密码，您当日的手机银行服务将被临时暂停，如记起登入密码，可于第二天再行尝试登入。您可以使用手机银行登陆页面「忘记密码」功能重置登陆密码，重置密码功能仅适用于在线开户客户。如果阁下的账户并非由在线开立，则请阁下通过个人网上银行或亲临分行办理。

「忘记密码」功能操作流程：

- ① 请于手机银行登录页点击「忘记密码」按钮，在页面指定位置输入阁下的账号或用户名、證件號碼後四位；
- ② 输入申请时登记的流动电话号码并进行一次性密码验证；
- ③ 进入重设密码页，输入手机银行用户名、密码，并再次输入密码以确认密码（请注意手机银行用户名只能输入 6-15 位，包含字母、数字或下划线且至少包含一个字母；手机银行密码必须为 8-30 位的字母和数字的组合），点击「确认」按钮以重设密码。

个人资料

38. 所收集的个人资料是否受到保障？

答：我们尊重客户之私隐，而且会采取一切合理措施确保客户之个人资料受到保护。详情请参考本行 [《私隐声明及责任声明》](#)。

任何经「e 开户」提供用作申请本行服务之数据（包括但不限于客户之身份证明文件之任何图像）可能会被传送予本行之服务提供商（包括环联信息有限公司），并根据本行对提供有关服务的「认识你的客户」的要求及程序用于核证用途。所有数据，包括您的身份证相片、自拍照、个人资料、用户名称及密码，于传送过程中都会受到强大的点对点加密程序保护。

39. 成功开户后，如何更新我的资料？

答：如阁下想更改您的资料，需携同您的身份证明文件亲临本行任何一间分行升级至全功能客户，届时需要采集阁下的签名，并通过本行审批成功转为分行客户之后才可以更新阁下的资料。

综合户口服务

一般服务

1. 我如何获知工银亚洲最新产品及服务信息？

答：您可透过手机银行「消息」功能收取工银亚洲最新产品及服务消息。

2. 我可否查询工银亚洲所有分行网点信息？

答：可以。您可透过手机银行「零售网点」查询到工银亚洲所有网点的详细信息，包括地址、电话、传真。

资产总览

3. 我可否查询我于工银亚洲开立的综合户口结余？

答：您可透过手机银行的「资产总览」查询您已登记于手机银行账户内所有相同名称的账户之余额。

4. 如我未能在「资产总览」内查询名下账户数据应该怎办？

答：如您仍无法在「资产总览」查询名下的账户数据，请与本行联络。

5. 为甚么手机银行的「日志查询」中不能查看到所有的交易？

答：「日志查询」功能只是显示通过手机银行完成的交易，您可以往「资产总览」内查看账户交易明细。

定期存款

6. 我是否必须先开立定期存款账户才可使用手机银行服务开立定期存款？

答：不需要，综合账户已包括定期存款账户，阁下无需另申请单一定期存款账户。

7. 我可透过手机银行服务办理甚么种类的定期存款？

答：您可透过手机银行服务办理一般港币、人民币及外币[包括：澳元、加元、日元、英镑、欧罗、瑞士法郎、美元、新西兰元及新加坡元]定期存款的开立、支取及更改到期指示。

8. 为什么定期存款利率与存款行情资讯显示利率不同？

答：存款行情资讯中的利率只供参考，实际利率以开立定期存款交易执行时为准。您可于填写交易资料时点选「参考利率」栏中的「待查询」以查询最新利率。

9. 开立定期存款之最低金额为多少？

答：定期存款之最低存款额如下：

港币 1,000 元、人民币 5,000 元、1,000 澳元、1,000 加元、100,000 日元、1,000 英镑、1,000 欧罗、1,000 瑞士法郎、1,000 美元、1,000 新西兰元、1,000 新加坡元。

10. 我可否透过手机银行服务指示通知存款到期后转存其他币值？

答：否。存款到期指示不接受其他币值之转账。

11. 我开立定期存款后可否更改存款到期指示？

答：可以。您可于存款到期前或当天之指定服务时间内更改存款到期指示。

12. 开立定期存款/支取定期存款/更改到期指示之服务时间为何？

答：开立定期存款/支取定期存款/更改到期指示之服务时间为星期一至五早上 00:00 至下午 18:00（公众假期除外）。

13. 我可否预先设立定期存款交易？

答: 可以。您可预先设立高达 90 天以内之定期存款。

14. 我可否取消已预先设立之定期存款交易?

答: 可以。您可于交易生效日期前任何时间, 可在手机银行删除手机银行预先设立之定期存款交易。

资金转入转出

15. 什么是「资金转入转出」服务?

答: 「资金转入转出」是一个快速支付服务, 您可透过此服务进行实时本行/跨行转账付款。除了输入账户号码的传统转账方式外, 您亦可通过输入收款人已绑定的流动电话号码、电邮地址直接进行转账, 快捷简便。同时, 您亦可透过此服务将本行户口绑定至您的流动电话号码/电邮地址作收款之用。交易成功后, 付款人会收到SMS 短讯及电邮通知, 安全可靠。资金转出累计限额上限为每日等值港币 10,000 元。

16. 什么是「大额转出账户」服务?

答: 当您成功开立本行银行账户后, 您需通过本地他行同名账户以转数快(电子钱包除外)转入首笔资金至新开立的综合账户即可使用, 不设最低转入金额。您可登入手机银行使用「大额转出账户」功能登记该账户为大量收款账户, 以一次性短讯验证码认证每一笔交易, 即享受每日累计高达等值港币 12 万元的资金转出限额。为方便阁下登记, 本行会以本行记录在「大额转出账户」显示您的本地他行同名账户讯息。此功能仅限于客户通过本地他行同名账户以转数快(电子钱包除外)转入首笔资金至新开立的综合账户(请注意该账户一经登记后, 往后于取消「大额转出账户」服务后再重新登记此服务, 客户均不允许更改为其他账户)。如您成功通过本地他行同名账户以转数快转入首笔资金至新开立的综合账户, 您可实时享用登记「大额转出账户」服务; 现时暂未支援透过本地他行同名账户以支票转入首笔资金至新开立的综合账户的客户使用「大额转出账户」功能, 有关服务将会在稍后公布。

当您的「大额转出账户」服务开通后, 您可按需要, 随时登入手机银行使用「大额转出账户」功能登记或取消登记该账户为大量收款账户。上述的新登记或取消登记「大额转出账户」的申请将于三个工作天后生效, 所有成功的提交指令本行会以电邮/SMS 方式通知客户。阁下提交申请后需要三个工作天后才能提交登记/取消的指令。

当您的登记「大额转出账户」服务生效后, 在「e 秒转-fps」转出资金时, 收款转账方式必须选择「输入账号」及收款账户类型必须为「银行账户」且「收款账号」、「收款银行」、「收款人户名」需与已登记大额转出账户之账户信息一致, 才能享受每日累计高达等值港币 12 万元的资金转出限额。如客户选用其他账户(非首笔同名转入资金的账户)转出资金, 仍然会受到小额转账的限制。

17. 我已开通手机银行服务, 我能否实时使用转账功能?

答: 不可以, 手机银行的资金转出限额预设为零。您必须通过输入有效证件号码及短信验证码来调高转出交易额度。

18. 使用资金转入转出服务前客户需具备甚么条件？

答：使用此服务的客户需符合以下所有条件：

- ① 已在本行登记有效的流动电话号码
- ② 已在本行登记有效的电邮地址
- ③ 已开通小额转账服务并设置小额转账限额

19. 工银亚洲资金转入转出服务支持甚么币种？

答：此服务目前支持港币和人民币两个币种，但不接受兑换交易。

20. 我可以使用资金转入转出服务转账至不同银行的收款人吗？

可以。您可直接从您的银行账户扣除款项，随时随地通过输入账户号码或收款人已绑定的流动电话号码/电邮地址转账至其他本地银行的账户持有人。跨银行转账服务变得更全面、更有效率。

21. 资金转出服务的转账限额是多少？

答：资金转出服务的转账限额上限为每日等值港币 10,000 元。如您想享受更高转账额度(即超过每日累计等值港币 HKD10,000 元)，您可以申请「大额转出账户」功能，详情请参阅上述有关「什么是大额转出账户服务？」的信息；或者在开户后携同您的香港身份证亲临本行任何一间分行升级至全功能账户及申领电子密码器，通过审批后即可登陆手机银行进行大额资金转出。

22. 使用工银亚洲资金转入转出服务是否需要缴付手续费？

答：不需要。本行的资金转入转出服务均不会收取手续费，但您可能需要为所使用的短讯、流动数据及/或通话向您的流动通讯服务供货商支付有关费用。

23. 付款人可如何知道资金转入转出交易已成功？

答：成功提交资金转入转出指令后，付款人会收到相关交易的SMS 短讯和电邮通知。付款人可于「查询事务历史记录」功能中查询最近一年内的付款事务历史记录及其处理状况。

货币买卖

24. 货币买卖之服务时间为？

答：服务时间为星期一上午 8 时至星期六下午 1 时(12 月 25 日及 1 月 1 日除外)，本行会实时处理交易；其他时间段所提交的指令，本行会在下一个营业日处理。

25. 我可进行哪些货币的买卖？

答：「货币买卖」功能可兑换多种热门货币包括英镑、人民币、欧元、澳元、加拿大元、日元、新加坡币、新西兰、瑞士法郎及美元。

缴费站

26. 我可透过手机银行服务缴付哪些商号的账单？

答：您可以缴付包括公用事业如中华电力，政府部门如差饷，教育部门如香港建造学院，电讯如中国移动香港有限公司等多项低风险商户。

27. 在手机银行缴付账单前是否需要向银行预先登记缴款账单？

答：商户缴费都不需要预先登记。

28. 什么是缴费范本？如何登记？

答：缴费模板为阁下储存缴费指示，若日后您需要进行类似的缴费，您可储存该交易为模板。在日后使用模板进行缴费时，您仅需根据需要对模板作出必要更改，毋须重新输入所有数据，省时方便。

29. 账单缴付的服务时间为多久？

答：手机银行提供 24 小时缴付服务，在截数时间后办理的交易将拨作次营业日账。（截数时间为星期一至五下午 7:30

