

「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（澳门）/英国/加拿大/澳大利亚/新西兰
(接受2003 年旧版智能身份证及于2018 年推出之新版智能身份证)
(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」服务开立本行账户？

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品牌/型号，规格内容只供参考：

- Apple iOS 10.0 或以上的iPhone
- Android OS 6.0 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：通过「e 开户」服务可以申请开立本行综合账户及综合投资账户。

7. 透过「e 开户」服务申请开立账户会收取费用吗？

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。如您于星期一至五早上 9 点至下午 5 点提交申请，我们将即日处理您的申请（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。我们会通过短信或电邮通知您申请结果。一般来说，申请开立综合账户需时一个工作日处理；而申请开立综合投资账户，需待综合账户成功开立后两个工作日内处理。

9. 「e 开户」需要在办公时间内进行吗？

答：通过「e 开户」开立账户并不受时间或地域限制，您可随时随地、24 小时输入相关信息进行开户。若您符合所有要求，最快可于 8 分钟内完成开户申请。

如您于星期一至五早上 9 点至下午 5 点提交申请，我们将即日处理您的申请（公众假期除外）。如您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。我们会通过短信或电邮通知您申请结果。

一般来说，申请开立综合账户需时一个工作日处理；而申请开立综合投资账户，需待综合账户成功开立后两个工作日内处理。

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」方式处理您的开户申请，请您亲临分行办理开户手续或致电工银亚洲服务热线 218 95588 咨询。

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，我们会透过短信及电邮发送一次性密码至您提供的手机号码及电邮地址，以验证您的身份。请在收到一次性密码后于指定时间内输入（短信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）。若您的密码已过期，您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手机号码及电邮地址，即使已启动短信转驳服务，该短信亦不会转发到其他手机号码。请您确保已输入正确的手机号码及电邮地址，您可以在相关验证页面按「重新发送」取得新的一次性密码。请注意也有可能您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：请确保您持有香港居民身份证，并按照提示进行拍摄：

- ① 请手持证件边缘，不要遮挡身份证并拿起拍摄；
- ② 请在四周光线充足的环境拍摄，避免阴暗/杂乱背景；
- ③ 确保证件完整没有破损；
- ④ 确保文字清晰，避免反光或被遮挡；
- ⑤ 将证件对准扫描框，手持身份证随着扫描框移动；
- ⑥ 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，您可以重拍。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，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. 在申请开户中途我可以退出吗？如何保存已填资料？

答：您的开户资料将会于申请过程中自动保存；您可于申请过程中退出申请。您的开户资料将会被保存30天。在 30 天内，您可随时通过「继续申请」功能完成尚未完成的开户申请。30天后，我行将会删除您的开户资料，您需重新提交开户申请。

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、申请时登记的手机号码并进行验证，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：- 如您成功开通账户，我们会通过短信及电邮通知您。
- 如您申请失败，我们亦会通过短信及电邮通知您。
- 如您于星期一至五早上 9 点至下午 5 点提交申请，我们将即日处理您的申请（公众假期除外）。如您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。
- 一般来说，申请开立综合账户需时一个工作日处理；而申请开立综合投资账户，需待综合账户成功开立后两个工作日内处理。

20. 我已提交开户申请，为什么还未收到电邮或短信通知我申请成功或失败？

答：如您还未收到电邮或短信确认，请您确保已输入正确的手机号码及电邮地址，或可检查电邮信箱内的「垃圾电邮」。请注意，如您于星期一至五早上 9 点至下午 5 点提交申请，我们将即日处理您的申请（公众假期除外）。如您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移动电话号码并进行验证，便可查询开户申请的进度。

23. 如何取消账户？

答：请携带您的身份证明文件亲临本行任何一间分行取消账户。

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：

下载工银亚洲手机银行App, 可享受以下服务：

- ✓ 开立综合账户
- ✓ 开立综合投资账户
- ✓ 查询开户进度
- ✓ 快速开通手机银行服务
- ✓ 资产总览
- ✓ 货币买卖
- ✓ 定期存款
- ✓ 缴付账单
- ✓ 基金认购或赎回
- ✓ 以“转数快”进行本地跨行转账
- ✓ 流动保安编码
- ✓ 查询交易记录
- ✓ 生物认证快速登录
- ✓ 交易限额设置
- ✓ 重置登录密码

下载工银亚洲工银智投资App, 可享用以下服务：

- ✓ 提供港股、沪深股及美股买卖服务
- ✓ 新股认购及融资服务

(更多全新功能及服务将会陆续更新。)

*请注意：

- 「e 开户」客户不允许登录个人网上银行、柜面交易、ATM 交易、现金存款、跨境汇款、申领支票簿等服务
- 成功开户后，您即可以正常使用本行银行账户。
- 转账汇款仅限「转数快」(FPS)或本行转账，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 (1)输入有效香港身份证号码及短信验证码调升转出限额最高至每日港币1万元 或 (2)经流动保安编码认证交易后调升转账限额, 享受未登记第三方账户高达每日等值港币20万元及已登记第三方账户每日等值港币100万元之转账限额。

- 生物认证登录功能只限指定手机型号 (详见Q26)

26. 如何启动生物认证登录功能?

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). iOS 10.0 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账户?

答: 成功开立账户后, 您可立即登录我行手机银行App享用指定银行服务。您**无需**使用同名支票或者本地他行同名账户透过快速支付系统「转数快」FPS转入资金启用账户。

28. 开户之后, 存入银行本票, 可以吗?

答: 不可以。

29. 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: 请您携带身份证明文件亲临本行任何一间分行, 升级至全功能账户。账户升级后, 您即可享受我行全面银行服务。

30. 申领支票簿的流程?

答: 透过「e 开户」开立的银行账户暂不支持申领支票簿。如需使用支票服务, 请您携带身份证明文件亲临本行任何一间分行升级至全功能账户之后, 即可申领支票。

31. 如何申请全功能的银行账户?

答: 如您想申请我行全功能的银行账户, 您需携带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办理升级至全功能账户服务。届时我行需要采集您的签名, 以便日后为您提供分行服务。

手机银行/电话银行服务

32. 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，成功开立账户后即可使用该用户名/密码登录手机银行。

33. 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，输入您的证件号码后四位及移动电话号码，并进行短信一次性密码验证；申请结果显示您成功开户后，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。

34. 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

35. 首次登录手机银行的密码是什么?

答：首次登录无需再修改密码，用您在申请「e 开户」时设定的手机银行用户名/密码或者成功开立账户后开通手机银行服务时设定的用户名称和密码即可登录手机银行。

36. 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 次输入错误的登录密码，您当日的手机银行服务将被临时暂停，如记起登录密码，可于第二天再行尝试登录。您可以使用手机银行登录页面「忘记密码」功能重置登录密码，重置密码功能仅适用于「e 开户」客户。如果您的账户并非由「e 开户」开立，则请您通过个人网上银行或亲临分行重置密码。

「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您的账号或用户名并确认；
- ② 输入申请时登记的身份证件号码后四位、移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

37. 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。所有信息，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加密保护。

38. 成功开户后，如何更新我的资料？

答：如您想更改您的资料，您可以携带您的身份证明文件亲临本行任何一间分行升级至全功能账户后进行更改；如您仅是更改联络资料，您可以在手机银行「开通流动保安编码」后，透过「修改联络资料」功能进行更改。

综合账户服务

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账户结余？

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. 为什么手机银行的「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，您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港币、人民币及外币[包括：澳元、加拿大元、日元、英镑、欧元、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。您可于开立定期存款资料确认页面利率栏位查看到实际执行利率。

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、澳元 1,000 元、加拿大元 1,000 元、日元 100,000 円、英镑 1,000 镑、欧元 1,000 元、瑞士法郎 1,000 元、美元 1,000 元、新西兰元 1,000 元、新加坡元 1,000 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。

转账汇款

15. 什么是「转账汇款」服务？

答：您可透过「转账汇款」服务，进行实时本行/跨行转账付款。目前，「转账汇款」服务仅限「转数快」(FPS)或本行转账。如您希望使用其他转账服务，如CHATS, SWIFT汇款、工银速汇等，请携带您的香港身份证正本，亲临本行任何一间分行升级至全功能账户后即可使用此类服务。

在使用「转数快」(FPS) 转账时，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移动电话号码、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账户绑定至您的移动电话号码/电邮地址作收款之用。成功提交后，付款人会收到SMS 短信及电邮通知，安全可靠。

如果您开通流动保安编码服务，更可透过流动保安编码调升转账限额，享受未登记第三方账户高

达每日等值港币20万元转账限额及已登记第三方账户高达每日等值港币100万元转账限额。

16. 如何进行「大额资金转出」？

答：当您成功开立本行银行账户后，可以开通流动保安编码服务。透过流动保安编码调升转账限额，享受未登记第三方账户高达每日等值港币20万元转账限额及已登记第三方账户高达每日等值港币100万元转账限额。限额调升后，您可以透过转账汇款功能，进行本地跨行大额资金转出。

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。您可登录手机银行通过 (1)输入有效香港身份证号码及短信验证码调升转出限额最高至每日港币1万元 或 (2)经流动保安编码认证交易后调升转账限额，享受未登记第三方账户高达每日等值港币20万元及已登记第三方账户每日等值港币100万元之转账限额。

18. 工银亚洲转账汇款服务支持甚么币种？

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，暂不支持「e开户」客户使用汇款服务。

19. 我可以使用转账汇款服务转账至不同银行的收款人吗？

答：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手机号码/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。

20. 使用工银亚洲转账汇款服务是否需要缴付手续费？

答：不需要。通过转账汇款服务进行「本行转账」或「转数快 (FPS)」交易均不会收取手续费。如您已升级至全功能账户，并使用除「本行转账」或「转数快 (FPS)」以外的其他方式转账，则需按本行规定支付相应手续费。

21. 付款人可如何知道转账交易已成功？

答：成功提交资金转出指令后，付款人会收到相关交易的SMS 短信和电邮通知。付款人可于「查询转账汇款指令」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

22. 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。

23. 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、新加坡元、新西兰元、瑞士法郎及美元。

缴付账单

24. 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。

25. 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。

26. 什么是缴费范本？如何登记？

答：缴费范本为您储存缴费指示的模板。若日后您需要进行类似的缴费，您可储存该交易为范本。在日后使用范本进行缴费时，您仅需根据需要对范本作出必要更改，毋须重新输入所有数据，省时方便。

27. 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）。

流动保安编码服务

28. 「流动保安编码」服务

答：有关「流动保安编码」的常见问题，请[按此](#)查询。