

「e 開戶」常見問題

開戶問題

1. 「e 開戶」是什麼？

答：「e 開戶」是指全新客戶無須親臨分行，只須透過工銀亞洲手機銀行應用程式開立本行銀行賬戶，並可以透過開通的銀行賬戶使用指定銀行服務。

2. 全新客戶指的是什麼？

答：「全新客戶」指在中國工商銀行（亞洲）有限公司（「本行」或「銀行」）審批手機銀行「e 開戶」之申請時，並沒有在本行持有任何銀行賬戶或信用卡賬戶之客戶。

3. 透過「e 開戶」開立銀行戶口需符合哪些基本條件？

答：- 全新客戶
- 為香港永久性居民並持有有效香港居民身份證
(暫不接受於 2018 年 11 月 26 日推出之新智能身份證及暫不接受曾經更改姓名的客戶)
- 年滿十八歲或以上
- 並無擁有美國稅務居民身份

4. 為什麼我要通過「e 開戶」開立銀行戶口？

答：「e 開戶」帶給您全新的理財體驗

- 快速開戶，約 8 分鐘完成申請提交；
- 隨時隨地開戶，無需親臨分行；
- 兼享精選優惠及開戶獎賞；(請[按此](#)參閱有關詳情及條款)

5. 如何透過「e 開戶」服務開立本行戶口？

答：請先下載工銀亞洲手機銀行應用程式，於手機銀行應用程式主頁點擊「e 開戶」圖標，並按頁面指示完成開戶流程。請確認您的流動設備能支援以下操作系統，並配有前後攝像鏡頭及重力感測器以便身份驗證。以下為建議操作系統及手機牌子/型號，規格內容只供參考：

- Apple iOS 6.0 或以上的 iPhone
- Android OS 6.0 或以上的手機

6. 通過「e 開戶」服務可以申請本行哪種類型的銀行賬戶？

答：「e 開戶」申請開立的銀行賬戶是本行綜合賬戶。

7. 透過「e 開戶」服務申請開立戶口會收取費用嗎？

答：開戶手續費全免，我們會就個別銀行服務收取相關費用，詳情請點選以下連結查詢更多：

[服務收費](#)

8. 「e 開戶」需時多久？

答：全新客戶填寫完成所有開戶資料，並符合所有開戶要求，最快 8 分鐘可以完成申請。如閣下於星期一至五早上 9 點至下午 5 點提交申請，我們將即日處理閣下的申請（公眾假期除外）。如閣下未在上述指定時間內提交申請，申請將於下一個工作日處理。我們會通過短訊或電郵通知您申請結果。

9. 「e 開戶」需要在辦公時間內進行嗎？

答：通過「e 開戶」開立戶口並不受時間或地域限制，你可隨時隨地、24 小時輸入相關資料進行開戶。若你符合所有要求，最快可於 8 分鐘內完成開戶申請。

如閣下於星期一至五早上 9 點至下午 5 點提交申請，我們將即日處理閣下的申請（公眾假期除外）。如閣下未在上述指定時間內提交申請，申請將於下一個工作日處理。我們會通過短訊或電郵通知您申請結果。

10. 如未能透過「e 開戶」成功開戶怎麼辦？

答：如未能通過「e 開戶」方式處理閣下的開戶申請，請閣下親臨分行辦理開戶手續或致電工銀亞洲服務熱線 218 95588。

11. 為什麼要在申請過程中發送一次性密碼？

答：在「e 開戶」過程中，我們會透過短訊及電郵發送一次性密碼至您提供的流動電話號碼及電郵地址，以驗證您的身份。請在收到一次性密碼後於指定時間內輸入（短訊一次性密碼有效時間為 100 秒，電郵一次性密碼有效時間為 300 秒）。若你的密碼已過期，你可以在相關驗證頁面按「重新發送」按鈕取得新的一次性密碼。

12. 為什麼我還未收到一次性密碼？

答：一次性密碼只會發送至您在開戶過程中提供的流動電話號碼及電郵地址，即使已啟動短訊轉駁服務，該短訊亦不會轉發到其他手機號碼。請閣下確保已輸入正確的流動電話號碼及電郵地址，閣下可以在相關驗證頁面按「重新發送」取得新的一次性密碼。請注意也有可能閣下輸入驗證碼錯誤次數已超過上限，請於 24 小時後再嘗試。

13. 為什麼我的香港身份證拍攝不成功？

答：請確保閣下持有香港永久居民身份證，並按照提示進行拍攝：

- ① 將證件擺放在平坦、整潔的平面上；
- ② 將證件擺放在深色背景的平面上；
- ③ 確保證件完整沒有破損；
- ④ 確保文字清晰，避免反光或被陰影遮擋；
- ⑤ 將證件對準拍攝框，點擊螢幕任意位置，拍攝將會自動開始；
- ⑥ 需拍攝兩次，第一次拍攝完後請勿移開手機，第二次拍攝時，閃光燈會自動打開；
- ⑦ 拍攝完成後系統會顯示剛才拍攝的證件照片，如果照片有問題，如：反光、陰影、失焦或模糊，客戶可以重拍。確認照片無誤後即可上傳進行識別。

14. 為什麼需要進行自拍？

答：在「e 開戶」申請過程中，在完成香港身份證拍攝後，需要進行自拍，是因為我們需進行人臉識別，確保您是該香港身份證持有人本人，讓您無需親臨分行進行面對面的身份認證。

15. 為什麼我的自拍不成功？

答：請您不要戴帽、太陽眼鏡及其他遮蓋臉部的飾物，並露出耳朵和額頭；將相機置於視線水平位置，待識別框變綠後，拍攝會自動進行，請根據指示對鏡頭作出相關動作，速度不宜過快。

16. 為什麼我的身份驗證不成功？

答：請確保您為身份證持有人本人，並已按照提示進行拍攝；另外，由於但不限於進行香港身份證及自拍照拍攝的環境，如強光、身份證上的劃痕、損耗等因素，都可能影響我們對比您的自拍照及身份證上的相片之準確性。我們可能會要求您親臨本行任何一間分行進行開戶。

17. 在申請開戶中途可以退出嗎？如何保存已填資料？

答：客戶的開戶資料將會於申請過程中自動儲存；客戶可於申請過程中暫停，保存後在 30 天內可隨時通過繼續申請功能繼續未完成的開戶申請。在「e 開戶」功能首頁選擇「繼續申請」；輸入證件號碼後四位、申請時登記的流動電話號碼並進行驗證，便可繼續未完成的開戶申請。在上次申請保存 30 天之後，請重新提交開戶申請。

18. 於中途退出後，如何繼續未完成的開戶申請？

答：在「e 開戶」功能首頁選擇「繼續申請」；輸入證件號碼後四位、申請時登記的流動電話號碼並進行驗證，便可繼續未完成的開戶申請。在上次申請保存後 30 天內可隨時繼續未完成的開戶申請，如超過 30 天，則需要重新提交開戶申請。

19. 開戶申請成功或失敗是否會通知我？

答：- 如閣下成功開通賬戶，我們會通過短訊或電郵通知您。
- 如閣下申請失敗，我們亦會通過短訊或電郵通知您。
- 如閣下於星期一至五早上 9 點至下午 5 點提交申請，我們將即日處理閣下的申請（公眾假期除外）。如閣下未在上述指定時間內提交申請，申請將於下一個工作日處理。

20. 我已提交開戶申請，為什麼還未收到電郵或短訊通知我申請成功或失敗？

答：如你還未收到電郵或短訊確認，請閣下確保已輸入正確的流動電話號碼及電郵地址，或可檢查電郵信箱內的「垃圾電郵」。請注意，如閣下於星期一至五早上 9 點至下午 5 點提交申請，我們將即日處理閣下的申請（公眾假期除外）。如閣下未在上述指定時間內提交申請，申請將於下一個工作日處理。

21. 提交開戶申請後，我可以更改個人資料嗎？

答：不可以。

22. 如何查詢開戶申請的進度?

答：在「e 開戶」功能首頁選擇「查詢進度」；輸入申請時提供的身份證號碼後四位及流動電話號碼並進行驗證，便可查詢開戶申請的進度。

23. 如何取消戶口?

答：請攜同您的身份證明文件親臨本行指定分行取消戶口。

24. 當我使用「e 開戶」服務時遇到困難應該怎麼辦?

答：您可於辦公時間內致電 218 95588 與本行的客戶服務部聯絡。

「e 開戶」的服務範圍

25. 透過「e 開戶」開立的賬戶可以使用哪些服務?

答：服務包括

- ✓ 開立綜合賬戶
- ✓ 資產總覽
- ✓ 貨幣買賣
- ✓ 定期存款
- ✓ 繳付賬單
- ✓ 最新消息
- ✓ 零售網點
- ✓ 查詢交易記錄
- ✓ 資金轉入轉出 (轉數快)
- ✓ 生物認證快速登入
- ✓ 交易限額設置
- ✓ 查詢進度
- ✓ 重置密碼
- ✓ 快速開通手機銀行服務

(更多全新功能及服務將會陸續更新。)

*請注意：不允許登錄個人網上銀行；資金轉入僅限 FPS，資金轉出僅限 FPS、本行轉賬；支票存入只限首筆轉賬以激活賬戶；禁止櫃面交易、ATM 交易、現金交易、跨境匯款交易、申領支票簿、證券交易等高風險交易。生物認證登入功能只限指定手機型號。

26. 如何啟動生物認證登入功能?

請確認您的流動裝置支援生物認證功能，並依照指示啟動此功能。

目前手機銀行的「生物認證」服務僅適用於：

- a. (就指紋識別而言) 具有指紋識別感應器的
 - i). iOS7 或更新版本操作系統的 Apple iPhone 5s 或更新的 iPhone 型號； 或
 - ii). Android 6.0 或更新版本操作系統的 Android 手機
- b. (就面孔識別而言) 具有面孔識別感應器的

- i). iOS11 或更新版本操作系統的 Apple iPhone X 或更新的 iPhone 型號; 或
- c. 其他本行不時確定能夠使用「生物認證」服務的電子設備，
(上述為「認可流動裝置」)。

27. 開戶之後，還需要做什麼以啟動戶口？

答：即使本行已同意其「e 開戶」服務之申請，通過「e 開戶」開立的賬戶，在客戶未啟動情況下，僅具備資金轉入及查詢功能。客戶需通過存入支票或透過快速支付系統「轉數快」FPS 由本地其他銀行同名賬戶轉入首筆資金進行啟動才能正常使用。注意支票賬戶持有人名稱必須與新開立的賬戶的完全相同。

28. 首筆非同名轉賬會怎樣處理？

答：透過快速支付系統「轉數快」FPS 系統轉入則自動拒絕入賬，如是存入支票則分行拒絕處理。

29. 開戶之後，首筆存入銀行本票，可以嗎？

答：不可以。

30. 如果需要使用自動櫃員機、分行服務或其他服務（如網上銀行服務等），可以怎樣做？

答：如果你是透過「e 開戶」開立戶口的新客戶，請帶備身份證明文件及最近三個月的住址證明到分行辦理。

31. 申領支票簿的流程？

答：透過「e 開戶」開立的銀行戶口不支持申領支票簿。如需申請此服務，客戶需携同身份證明文件及最近三個月的住址證明親臨本行任何一間分行完成線上客戶轉分行客戶（即全功能客戶）的流程，屆時需要採集閣下的簽名，並通過本行審批成功、獲取全功能的銀行戶口之後，即可申請此服務。

32. 如何申請全功能的銀行戶口？

答：如閣下想申請本行全功能的銀行戶口，需携同您的身份證明文件及最近三個月的住址證明親臨本行任何一間分行完成線上客戶轉分行客戶（即全功能客戶）的流程，屆時需要採集閣下的簽名，並通過本行審批成功之後即可獲取全功能的銀行戶口。

手機銀行/電話銀行服務

33. 為什麼要在開戶時設定手機銀行用戶名/密碼？

答：於手機銀行申請「e 開戶」時設定手機銀行用戶名/密碼，成功開立賬戶即可使用該用戶名/密碼登錄手機銀行。

34. 成功開立賬戶而未有開通手機銀行，如何開通手機銀行？

答：若成功開立賬戶但未有成功開通手機銀行未能以預設之用戶名/密碼開通手機銀行服務，

您可於手機銀行「e 開戶」首頁點擊「查詢進度」按鈕，輸入閣下的證件號碼後四位及流動電話號碼，並進行短訊一次性密碼驗證；申請結果顯示閣下成功開戶後，進入設置手機銀行服務頁面，輸入手機銀行用戶名、密碼，並再次輸入密碼以確認密碼（請注意手機銀行用戶名只能輸入 6-15 位，包含字母、數字或下劃綫且至少包含一個字母；手機銀行密碼必須為 8-30 位的字母和數字的組合），點擊「確認」以申請開通手機銀行。

35. 如何開通電話銀行服務？

答：您需攜帶開戶時留存的身份證明文件正本，最近三個月內地址證明親臨分行辦理電話銀行服務。

手機銀行用戶名稱或密碼

36. 首次登入手機銀行的密碼是什麼？

答：首次登錄無需再修改密碼，用閣下在開通手機銀行服務時設定的用戶名稱和密碼即可登入手機銀行。

37. 如果我忘記了手機銀行用戶名稱或密碼怎麼辦？

答：如您連續 3 次輸入錯誤的登入密碼，您當日的手機銀行服務將被臨時暫停，如記起登入密碼，可於第二天再行嘗試登入。您可以使用手機銀行登錄頁面「忘記密碼」功能重置登錄密碼，重置密碼功能僅適用於線上開戶客戶。如果閣下的賬戶並非由線上開立，則請閣下通過個人網上銀行或親臨分行辦理。

「忘記密碼」功能操作流程：

- ① 請於手機銀行登錄頁點擊「忘記密碼」按鈕，在頁面指定位置輸入閣下的賬號或用戶名、證件號碼後四位；
- ② 輸入申請時登記的流動電話號碼並進行一次性密碼驗證；
- ③ 進入重設密碼頁，輸入手機銀行用戶名、密碼，並再次輸入密碼以確認密碼（請注意手機銀行用戶名只能輸入 6-15 位，包含字母、數字或下劃綫且至少包含一個字母；手機銀行密碼必須為 8-30 位的字母和數字的組合），點擊「確認」按鈕以重設密碼。

個人資料

38. 所收集的個人資料是否受到保障？

答：我們尊重客戶之私隱，而且會採取一切合理措施確保客戶之個人資料受到保護。詳情請參考本行 [《私隱聲明及責任聲明》](#)。

任何經「e 開戶」提供用作申請本行服務之資料（包括但不限於客戶之身份證明文件之任何圖像）可能會被傳送予本行之服務提供者（包括環聯資訊有限公司），並根據本行對提供有關服務的「認識你的客戶」的要求及程式用於核證用途。所有資料，包括您的身份證相片、自拍照、個人資料、用戶名稱及密碼，於傳送過程中都會受到強大的點對點加密程序保護。

39. 成功開戶後，如何更新我的資料？

答：如閣下想更改您的資料，需携同您的身份證明文件及最近三個月住址證明親臨本行任何一間分行完成線上客戶轉分行客戶（即全功能客戶）的流程，屆時需要採集閣下的簽名，並通過本行審批成功轉為分行客戶之後才可以更新閣下的資料。

綜合戶口服務

一般服務

1. 我如何獲知工銀亞洲最新產品及服務資訊？

答：您可透過手機銀行「消息」功能收取工銀亞洲最新產品及服務消息。

2. 我可否查詢工銀亞洲所有分行網點信息？

答：可以。您可透過手機銀行「零售網點」查詢到工銀亞洲所有網點的具體信息，包括地址、電話、傳真。

資產總覽

3. 我可否查詢我於工銀亞洲開立的綜合戶口結餘？

答：您可透過手機銀行的「資產總覽」查詢您已登記於手機銀行賬戶內所有相同名稱的賬戶之餘額。

4. 如我未能在「資產總覽」內查詢名下賬戶資料應該怎辦？

答：如您仍無法在「資產總覽」查詢名下的賬戶資料，請與本行聯絡。

5. 為甚麼手機銀行的「日誌查詢」中不能查看到所有的交易？

答：「日誌查詢」功能只是顯示通過手機銀行完成的交易，您可以往「資產總覽」內查看賬戶交易明細。

定期存款

6. 我是否必須先開立定期存款賬戶才可使用手機銀行服務開立定期存款？

答：不需要，綜合賬戶已包括定期存款賬戶，閣下無需另申請單一定期存款賬戶。

7. 我可透過手機銀行服務辦理甚麼種類的定期存款？

答：您可透過手機銀行服務辦理一般港幣、人民幣及外幣[包括：澳元、加元、日元、英鎊、歐羅、瑞士法郎、美元、紐西蘭元及新加坡元]定期存款的開立、支取及更改到期指示。

8. 為什麼定期存款利率與存款行情資訊顯示利率不同？

答：存款行情資訊中的利率只供參考，實際利率以開立定期存款交易執行時為準。您可於填寫交易資料時點選「參考利率」欄中的「待查詢」以查詢最新利率。

9. 開立定期存款之最低金額為多少？

答: 定期存款之最低存款額如下：

港幣 1,000 元、人民幣 5,000 元、1,000 澳元、1,000 加元、100,000 日元、1,000 英鎊、1,000 歐羅、1,000 瑞士法郎、1,000 美元、1,000 紐西蘭元、1,000 新加坡元。

10. 我可否透過手機銀行服務指示通知存款到期後轉存其他幣值？

答: 否。存款到期指示不接受其他幣值之轉賬。

11. 我開立定期存款後可否更改存款到期指示？

答: 可以。您可於存款到期前或當天之指定服務時間內更改存款到期指示。

12. 開立定期存款/支取定期存款/更改到期指示之服務時間為何？

答: 開立定期存款/支取定期存款/更改到期指示之服務時間為星期一至五早上 00:00 至下午 18:00（公眾假期除外）。

13. 我可否預先設立定期存款交易？

答: 可以。您可預先設立高達 90 天以內之定期存款。

14. 我可否取消已預先設立之定期存款交易？

答: 可以。您可於交易生效日期前任何時間，可在手機銀行刪除手機銀行預先設立之定期存款交易。

資金轉入轉出

15. 什麼是「資金轉入轉出」服務？

答: 「資金轉入轉出」是一個快速支付服務，您可透過此服務進行實時本行/跨行轉賬付款。除了輸入賬戶號碼的傳統轉賬方式外，您亦可通過輸入收款人已綁定的流動電話號碼、電郵地址直接進行轉賬，快捷簡便。同時，您亦可透過此服務將本行戶口綁定至您的流動電話號碼/電郵地址作收款之用。交易成功後，付款人會收到 SMS 短訊及電郵通知，安全可靠。資金轉出累計限額上限為每日港幣 10,000 元。

16. 我已開通手機銀行服務，我能否即時使用轉賬功能？

答: 不可以，手機銀行的資金轉出限額預設為零。您必須通過輸入有效證件號碼及短信驗證碼來調高轉出交易額度。

17. 使用資金轉入轉出服務前客戶需具備甚麼條件？

答: 使用此服務的客戶需符合以下所有條件:

- ① 已在本行登記有效的流動電話號碼
- ② 已在本行登記有效的電郵地址
- ③ 已開通小額轉賬服務並設置小額轉賬限額

18. 工銀亞洲資金轉入轉出服務支持甚麼幣種？

答：此服務目前支持港幣和人民幣兩個幣種，但不接受兌換交易。

19. 我可以使用資金轉入轉出服務轉賬至不同銀行的收款人嗎？

可以。您可直接從您的銀行戶口扣除款項，隨時隨地通過輸入賬戶號碼或收款人已綁定的流動電話號碼/電郵地址轉賬至其他本地銀行的賬戶持有人。跨銀行轉賬服務變得更全面、更有效率。

20. 資金轉出服務的轉賬限額是多少？

答：資金轉出服務的轉賬限額上限為每日港幣 10,000 元。

21. 使用工銀亞洲資金轉入轉出服務是否需要繳付手續費？

答：不需要。本行的資金轉入轉出服務均不會收取手續費，但您可能需要為所使用的短訊、流動數據及/或通話向您的流動通訊服務供應商支付有關費用。

22. 付款人可如何知道資金轉入轉出交易已成功？

答：成功提交資金轉入轉出指令後，付款人會收到相關交易的 SMS 短訊和電郵通知。付款人可於「查詢交易記錄」功能中查詢最近一年內的付款交易記錄及其處理狀況。

貨幣買賣

23. 貨幣買賣之服務時間為？

答：服務時間為星期一上午 8 時至星期六下午 1 時(12 月 25 日及 1 月 1 日除外)，本行會即時處理交易；其他時間段所提交的指令，本行會在下一個營業日處理。

24. 我可進行哪些貨幣的買賣？

答：「貨幣買賣」功能可兌換多種熱門貨幣包括英鎊、人民幣、歐元、澳元、加拿大元、日元、新加坡幣、紐西蘭、瑞士法郎及美元。

繳費站

25. 我可透過手機銀行服務繳付哪些商號的賬單？

答：您可以繳付包括公用事業如中華電力，政府部門如差餉，教育部門如香港建造學院，電訊如中國移動香港有限公司等多項低風險商戶。

26. 在手機銀行繳付賬單前是否需要向銀行預先登記繳款賬單？

答：商戶繳費都不需要預先登記。

27. 什麼是繳費範本？如何登記？

答：繳費範本為閣下儲存繳費指示，若日後您需要進行類似的繳費，您可儲存該交易為範本。在日後使用範本進行繳費時，您僅需根據需要對範本作出必要更改，毋須重新輸入所有資料，

省時方便。

28. 賬單繳付的服務時間為多久？

答：手機銀行提供 24 小時繳付服務，在截數時間後辦理的交易將撥作次營業日賬。（截數時間為星期一至五下午 7:30）。