

ICBC  工銀亞洲

跨境金融 首選銀行

www.icbcasia.com

客服服務熱線 (852) 218 95588

個人網上銀行 - 常見問題

個人網上銀行登記

1. 如何登記個人網上銀行？

答：登記個人網上銀行服務，有以下三種方法：

1. 親臨香港各分行辦理手續；或
2. 網上辦理；或
3. 填妥表格（可於本行網頁下載），並將表格正本郵寄到香港任何分行辦理手續。

如閣下屬於以下本行現有客戶：

- 自動櫃員機提款卡客戶；或
- 電話銀行客戶；或
- 信用卡客戶

只需在網上即時完成簡單的登記手續，便可馬上透過網上銀行服務處理閣下在本行的賬戶。（此項服務只適用於未開立本行個人網上銀行服務的客戶登記申請之用。如閣下已開立或開通個人網上銀行服務，請於選擇個人網上銀行按動「登入」鍵，直接登入本行個人網上銀行服務。）

網上登記步驟：登記程序非常簡單，請查閱以下四個步驟：

步驟一 選擇賬戶以作登記

- a. 請選擇其中一種賬戶類別，如：自動櫃員機提款卡、電話銀行、信用卡等
- b. 請輸入你的賬戶資料
- c. 依照圖像顯示輸入「驗證碼」

步驟二 設定網上銀行登入名稱和密碼

- a. 輸入用戶名稱，你可以按「用戶名稱測試」確認用戶名稱是否有效
- b. 建立並確認密碼
- c. 輸入出生日期，再按下一步

步驟三 細閱及確認「條款及條件」和「私隱聲明及責任聲明」

- a. 請細心閱讀「條款及條件」及「私隱聲明及責任聲明」，確認後按「我同意」

步驟四 登記網上銀行手續完成

- a. 你的賬戶號碼已自動成功登記
- b. 請按「立即登入」轉換到登入版面

2. 我無法登入個人網上銀行，應該在頁面上點選「進入」還是點選「即時登記」呢？

答：如您已經申請開立網上銀行服務並已簽收網上銀行密碼，則可直接於登入網上銀行服務之方格點擊「個人 / 私人銀行客戶」，即可登入網上銀行服務而毋須辦理「即時登記」之開通手續。

「即時登記」是讓您可網上自助註冊，開通網上銀行服務。即時登記成功後，您即可登入個人網上銀行，辦理查詢、存款、貸款、投資、信用卡、保險等多種銀行服務。

3. 忘記了個人網上銀行密碼，如何重發 / 重置？

答：如您連續 3 次輸入錯誤的登入密碼，您當日的網上銀行及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。

您可以使用個人網銀登陸頁面“忘記密碼”功能重置登陸密碼，如多天後仍未能登入網上銀行 / 手機銀行，服務有可能被暫停，請致電 218 95588 或直接前往分行查詢。如需重發 / 重置個人網上銀行密碼，請親臨香港工銀亞洲任何分行辦理手續，或填妥表格（可於本行網頁下載），並將表格正本郵寄到香港任何分行辦理手續。

4. 為什麼用 Internet Explorer 開啟個人網上銀行時，有些頁面的顯示會有問題？

答：這是 Internet Explorer 的兼用性問題。您可以在工具 > 更改兼用性視圖設置，然後不要勾選任何選項。瀏覽器會自動更新剛才的選項。只適用於 Internet Explorer 8 或以上的版本。

一般資料

1. 網上銀行可提供甚麼服務？

答：網上銀行可提供下列各項服務：

- 賬戶查詢
- 賬戶服務
- 繳費
- 賬戶設定
- 申請銀行服務
- 利率及匯率查詢
- 訊息匣
- 投資服務
- 信用卡服務
- 匯款
- 保險、等等

2. 請問我可登記多少個賬戶在一個網上銀行賬戶內？

答：您可透過分行申請自動賬戶登記功能，一經接納，您名下所有賬戶便會自動登記到您的網上銀行賬戶內，並可即時辦理各項交易。此外，您更可登記多個指定入賬賬戶於同一個網上銀行賬戶內。

轉賬匯款

1. 網上銀行服務可辦理那些轉賬項目？

答：網上銀行服務提供下列二種轉賬服務：

- 賬戶持有人名下之賬戶轉賬
- 已登記之第三者賬戶轉賬

2. 我可否透過網上銀行服務轉賬至香港其他銀行賬戶？

答：可以。您可透過網上銀行服務以 CHATS 形式辦理港幣、人民幣、歐元及美元之轉賬至香港其他銀行賬戶。您亦可以本地一般轉賬形式辦理港幣及人民幣之轉賬至香港其他銀行賬戶。

3. 使用網上銀行服務辦理本地一般轉賬至香港其他銀行賬戶，是否需要預先登記？

03

答：是。您必須於本行任何一間分行預先登記受益人賬戶資料，才可透過網上銀行辦理本地一般轉賬。如已登記雙重認證服務，則不需要預先登記收款人賬戶資料。

4. 使用網上銀行服務辦理 CHATS 轉賬至香港其他銀行賬戶是否需要預先登記？

答：是。您必須於本行任何一間分行預先登記受益人賬戶資料，才可透過網上銀行辦理 CHATS 轉賬。如已登記雙重認證服務，則不需要預先登記收款人賬戶資料。

5. 我可否透過網上銀行服務轉賬至海外其他銀行賬戶？

答：可以。您可透過網上銀行服務以電匯形式轉賬至海外其他銀行賬戶。

6. 我可否透過網上銀行服務辦理人民幣轉賬至中國內地的其他銀行賬戶？

答：可以。您可透過網上銀行服務辦理人民幣匯款至中國內地的其他銀行賬戶，惟此項服務暫時只適用於人民幣個人賬戶持有人。

7. 使用網上銀行服務轉賬至海外其他銀行賬戶是否需要預先登記？

答：是。您在使用網上銀行服務轉賬至海外其他銀行賬戶前，必須預先登記受益人賬戶資料。但如果您已經登記選擇以雙重認證方式辦理交易授權，您可毋須預先登記收款人賬戶資料。

8. 辦理人民幣匯款至中國境內其他賬戶，我是否需要預先登記收款人賬戶資料？

答：是。您必須於分行辦理預先登記收款人賬戶資料手續，且收款人姓名必須以中文電碼登記。同時，匯款人與收款人名稱必須相同。如已登記雙重認證服務，則不需要預先登記收款人賬戶資料。

9. 我想辦理匯款，工銀亞洲的匯款資料是什麼？

答：1) 匯款編號：UBHKHKHH

2) 銀行名稱（中文）：中國工商銀行（亞洲）有限公司

3) 銀行名稱 (英文) : Industrial and Commercial Bank of China (Asia) Limited

4) 銀行地址 (中文) : 香港中環花園道 3 號, 中國工商銀行大廈 33 樓

5) 銀行地址 (英文) : 33/F, ICBC Tower, 3 Garden Road, Central, Hong Kong

6) 銀行編號 : 072

7) 銀行賬號 : 您的銀行賬號

10 我想登記其他銀行賬戶作轉賬或匯款用途, 怎麼辦理?

答 : 如需登記其他銀行賬戶作轉賬或匯款用途, 請親臨香港工銀亞洲任何分行辦理, 或填妥表格 (可於本行網頁下載), 並將請將表格正本郵寄到香港任何分行辦理手續。如已登記雙重認證服務, 您亦可登入網上銀行服務自助登記。

11 什麼是「工行匯款」服務?

答 : 「工行匯款」針對國內工行客戶習慣設計, 除可更簡便匯款往中國工商銀行國內賬戶, 更可進行其他本行 / 跨行轉賬及跨境匯款等服務。

以下為包含的功能:

- 人民幣匯款至工行
- 非人民幣匯款至工行
- 其他跨境匯款
- 本行 / 本地跨行轉賬
- 本行轉賬及貨幣買賣
- 免費轉賬 - 本地一般轉賬
- 特快轉賬 - CHATS

12 什麼是小額轉賬服務?

答 : 小額轉賬服務即在小額轉賬交易限額內不需要使用密碼器進行未登記第三方轉賬, 適用於本行轉賬、本地及海外他行轉賬、工銀速匯、繳付賬單及電子賬單及繳費。交易流程與原有功能一致, 分別在於您不需要輸入密碼器密碼, 只需要輸入網銀登入密碼即可確認交易。此服務只適用於個

人網上銀行客戶。

13 如何申請小額轉賬服務?

答 : 有兩個渠道申請: 分行和個人網上銀行 (經個人網上銀行申請必須使用電子密碼器)

1. 分行 : 您可以在分行申請小額轉賬限額, 上限為港幣 10,000 元, 且必須少於向未登記第三方賬戶轉賬匯款日累計限額。

2. 網銀 : 您可以利用電子密碼器在網銀欄目: 「客戶服務」> 「調整交易限額」或調高小額轉賬限額, 上限為港幣 10,000 元。未登記第三方賬戶轉賬匯款日累計限額需同時調高至大於或等於小額轉賬限額。

定期存款

1 我是否必須先開立定期存款賬戶才可使用網上銀行服務開立定期存款?

答 : 是。您必須首先開立定期存款賬戶才可使用網上銀行服務開立定期存款。

2 我可透過網上銀行服務辦理甚麼種類的定期存款?

答 : 您可透過網上銀行服務開立普通港幣、人民幣及外幣定期存款。

票據管理

1 申領支票簿是否有限制?

答 : 是。使用網上銀行服務申領支票簿每日祇限一次, 每次可申請多達 9 本支票簿。

2 我可以怎樣領取支票簿?

答 : 您可選擇以平郵或掛號郵寄方式領取支票簿, 掛號郵費會自動在您的往來賬戶內扣除。

3 我可否透過網上銀行服務辦理往來賬戶支票止付?

答 : 可以。您可透過網上銀行服務辦理往來賬戶支票止付。

4. 我可否透過網上銀行服務查詢本人已發出的支票之狀況？

答：可以。您可查詢所有已登記於網上銀行服務內之往來賬戶，過去六個月內的支票狀況。

5. 我可否透過網上銀行服務申請購買本票？

答：可以。您可在任何時間透過網上銀行服務申請購買本票，本票金額及有關費用會即時於您的支賬戶口內扣除。

6. 我可否透過網上銀行服務申請購買匯票？

答：可以。您可在任何時間透過網上銀行服務申請購買匯票，匯票金額及有關費用會即時於您的支賬戶口內扣除。

7. 甚麼是電子支票服務？

答：電子支票是實物支票的電子對應本，以 PDF 文件格式展示紙張支票的基本資料，包括支票日期、收款人名稱及支付金額。付款人可透過網上銀行簽發電子支票，發送到收款人的電郵地址；收到電子支票後，收款人可透過網上銀行直接存入賬戶，或透過香港銀行同業結算有限公司的電子支票存票服務網站或手機應用程式存入電子支票。本行暫只提供電子支票存入服務。

8. 電子支票有什麼保安措施？

答：第一，所有電子支票都採用公開密碼匙基礎建設 (PKI) 技術的數碼簽署，任何嘗試篡改電子支票的舉措會令數碼簽署變成無效及令電子支票無法存入賬戶。第二，虛擬電子支票簿由付款銀行儲存，避免實物支票簿被盜用的可能性。第三，付款銀行可根據內部支票發出紀錄對電子支票進一步核實。

9. 本行網上銀行可支援存入甚麼類型的電子支票？

答：本行可提供以電子紀錄形式簽發的支票（包括銀行本票）的存入服務。

10. 本行網上銀行可支援存入甚麼幣種的電子支票服務？

答：本行可提供港幣、美元或人民幣電子支票存入服務。

11. 我可以透過網上銀行將電子支票存入哪些類型的賬戶？

答：如您已開立與電子支票相同對應幣種並已掛上網上銀行之本人賬戶即可進行交易。而賬戶類別只包括往來賬戶和儲蓄賬戶、綜合賬戶的往來賬戶和儲蓄子賬戶（不包括定期賬戶、投資賬戶及信用卡賬戶）。

12. 我可否透過網上銀行將電子支票存入第三方賬戶嗎？

答：否。如透過本行網上銀行存入電子支票，您不可存入第三方賬戶。

13. 電子支票簽發日起之有效期多長？

答：與現有的紙質支票的做法一致，您不可存入已簽發的支票日期 6 個月或更長的電子支票。

14. 我可以透過網上銀行存入電子支票期票嗎？如果不可，我可以預設存入的未來日期嗎？

答：否。您不可存入電子支票期票及不可預設存入的未來日期。

電子結單

1. 哪些賬戶可以申請電子結單？

答：銀行賬戶、投資賬戶、信用卡賬戶和保證金外匯及貴金屬交易賬戶均可申請電子結單。

2. 如何申請電子結單服務？

答：閣下可親臨本行分行辦理，或透過網上銀行服務的橫向選單的「電子結單」>「申請／取消電子結單」，或直向選單「電子服務」>「電子結單」>「申請／取消電子結單」功能申請。

3. 成功申請電子結單後，如何查看結單？

答：成功申請後，每當有新的賬戶結單印發時，我們會透過您的電子郵箱通知您的電子結單已備妥。您只需登入個人網上銀行，前往橫向選單的「電子結單」>「瀏覽電子結單」或直向選單「電子服務」>「電

子結單」>「瀏覽電子結單」查看。

4. 我可否取消電子結單服務？

答：可以。您可通過網上銀行或親臨本行各分行取消電子結單服務。電子結單服務取消後，本行將會重新寄發閣下所選擇的綜合結單打印本至閣下的登記地址。

「工銀信使」服務

1. 什麼是「工銀信使」服務？

答：「工銀信使」服務是一種資訊提示服務，讓您隨時隨地能夠更加快捷、更加全面地掌握您的賬戶情況。您可以靈活設定各個專案的手機短訊及電子郵件提示，包括個人賬戶資訊。您賬戶的任何動向包括資金存支、支票兌現 / 被退回、到期還款及貸款利率變動等等都將以短訊及電郵方式告知您。

2. 如何設定「工銀信使」服務？

答：如要申請及設定「工銀信使」服務，請先登入本行個人網上銀行服務：

- 在橫向選單選擇「工銀信使服務」>「設置接收方式」，或在直向選單選擇「電子服務」>「工銀信使服務」>「設置接收方式」
- 選擇扣賬賬戶、提示語言
- 輸入流動電話號碼及 / 或電郵地址收取「工銀信使」
- 逐一設定提示：選擇合適提示並設定內容（例如賬戶、賬戶別名及提示方法等）
- 閱讀及接受服務條款

3. 選用「工銀信使」服務需要收費嗎？

答：詳情請參閱我行的服務收費。

繳費

1. 我可透過網上銀行服務繳付那些商號的賬單？

答：您可繳付所有已參加「繳費易」之香港商號的賬單，包括公用事業、政府部門如差餉、電訊公司、保險公司及慈善捐款如香港公益金。繳付貨幣服務營運商號、或能較容易將產品或服務轉換為金錢商號（包括但不限於證券、財務公司）的賬單為高風險交易，當繳付金額超過小額轉賬及繳費限額時，必須使用「雙重認證」授權模式進行交易。可到「繳費易」網頁（選「香港賬單支付」）瀏覽網上銀行繳費商戶名單。

2. 在網上繳付賬單前是否需要向銀行預先登記繳款賬單？

答：繳付賬單不需向銀行預先登記。

3. 我可否透過網上銀行服務繳付本行 / 他行信用卡賬單？

答：可以。您可繳付所有已參加「繳費易」之信用卡商號的賬單。繳付未在本行登記的信用卡賬戶為高風險交易，當繳付金額超過小額轉賬及繳費限額時，必須使用「雙重認證」授權模式進行交易，而已登記的信用卡賬戶則不需要。可到「繳費易」網頁（選「香港」>「信用卡支付」）瀏覽網上銀行繳付信用卡商戶名單。

投資理財

1. 我如何可以在網上辦理基金的交易？

答：只要您在本行開通「個人網上銀行」服務，並選擇了賬戶自動登記功能，則您之前已開立的投資賬戶和任何賬戶或隨後再開立的任何賬戶都會自動登記入您的「個人網上銀行」賬戶之內，供您隨時使用。屆時您便可以登入網上銀行隨時辦理基金交易。如您未辦理賬戶自動登記功能服務，您亦可以直接前往本行各分行登記您於本行的投資賬戶，一經登記後，您便可於網上辦理基金交易。

2. 我已經登記了「綜合投資賬戶－基金投資、債券及其他結構性產品」賬戶，但為何亦不能在網上認購基金呢？

答：應監管機構的要求，投資基金的客戶每年都要辦理一次的投資風險承受的評估，若您與上趟風險承受評估的時間已逾一年，則您可透過個人網上銀行或

前往本行分行辦理投資風險承受的評估即可。網上開立的「綜合投資賬戶－基金投資、債券及其他結構性產品」需於成功開立後一個工作天才能使用。

3. 我想開證券及投資賬戶，如何辦理？

答：如您已開通個人網上銀行服務，則可於網上銀行服務之「網上開戶」功能，自行選擇「申請投資賬戶」-「申請證券賬戶」/「外匯保證金賬戶」或「保證金賬戶」。證券或投資賬戶於成功開立後下一個營業日即可使用。您也可攜同身份證明文件及有效住址證明，親臨香港工銀亞洲各分行辦理開戶手續。

信用卡

1. 我可否直接通過貴公司的網上銀行申請貴公司的信用卡？

答：可以。您可以登入本行的「個人網上銀行」系統，在「信用卡」>「申請信用卡」選擇「申請信用卡」。

2. 我可否經網上銀行申請信用卡之自動櫃員機密碼？

答：可以。您可以登入本行「個人網上銀行」系統，在「信用卡」>「我的信用卡」功能項下選擇「申請 ATM 密碼」，按指示輸入有關資料後，確認提交有關申請，系統於接收到您的指示後，會於下個營業日寄發有關密碼與您在本行登記的地址。

保險

1. 我可否透過網上銀行服務辦理保險投保申請？

答：可以。您可在任何時間使用網上銀行辦理旅遊保險之申請。

貸款

1. 我可否透過網上銀行服務申請樓宇按揭貸款？

答：可以。您只須在申請銀行服務功能項下選擇樓宇按揭貸款，並在申請表格欄內以英文輸入資料及提交，本行職員會儘快通知您該項申請的批核結果。

2. 我可透過什麼渠道遞交「汽車貸款」申請？

答：您可透過本行各分行或經個人網上銀行遞交「汽車貸款」申請。

3. 我可於個人網上銀行遞交貸款申請文件嗎？

答：凡使用個人網上銀行遞交「汽車貸款」申請之客戶，亦可同時上載有關申請文件，更可於申請日起計的 30 天內使用個人網上銀行「汽車申請記錄查詢及文件上載」功能補交文件。

4. 我可透過什麼渠道辦理「靈活資產抵押貸款」申請？

答：您可透過本行各分行遞交「靈活資產抵押貸款」申請；或
- 工銀亞洲客戶可登入個人網上銀行辦理「預約申請靈活資產抵押貸款」，節省於分行的輪候時間；凡持有工銀亞洲單名有效港元 / 美元往來賬戶及定期存款賬戶之客戶，更可自助辦理個人網上銀行「申請靈活資產抵押貸款」服務，即時獲取批核結果，手續費用全免。假如申請批核通過，透支服務隨即生效，簡便快捷。

5. 如何使用個人網上銀行申請定期存款融資服務？

答：如您持有本行單名有效港元 / 美元往來賬戶及定期存款，便可透過個人網上銀行「申請靈活資產抵押貸款」服務辦理定期存款融資服務，即時獲取批核結果。凡中國境內客戶使用本服務，請於申請日起計 3 天內填妥個人網上銀行「貸款 > 申請貸款 > 申請靈活資產抵押貸款」內之「客戶信息查詢和使用授權書」，並寄回至「香港中環花園道 3 號中國工商銀行大廈 30 樓零售業務部貸款發展中心」。

安全中心

1. 我是否必需更改密碼？

答：是。您收到密碼後，在首次登入網上銀行服務時，必須先更改密碼才可享用網上銀行服務。

2. 怎樣更改密碼？

答：您可以登入本行之網上銀行服務，選擇橫向選單的「安全中心」>「客戶資訊管理」>「修改密碼」或直向選單的「電子服務」>「安全中心」>「修改密碼」，輸入現時使用之密碼，然後輸入新密碼及

驗證碼，並再次重新輸入新密碼作為確認。一旦成功更改密碼，新密碼即時生效。

3. 我可否使用特殊字母或符號作密碼？

答：密碼可以混入符號（例如：+!@#\$\$%），但必須含英文及數位。您只可用 8 至 30 個位之任何數位及大小楷英文字母組合作為密碼。建議不要設置連續或相同數字或字母組成的密碼。