

# 「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

- 為香港居民並持有有效香港居民身份證，國籍（國家或地區）為中國(香港) /中國(內地) /中國(澳門) /英國/加拿大/澳洲/紐西蘭  
(接受2003 年舊版智能身份證及於2018 年推出之新版智能身份證)  
(暫不接受曾經更改姓名的客戶)
- 能提供稅務居民編號等資料
- 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品牌/型號，規格內容只供參考：

- Apple iOS 10.0 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：通過「e 開戶」服務可以申請開立本行綜合賬戶及綜合投資賬戶。

### 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。如您於星期一至五早上 9 點至下午 5 點提交申請，我們將即日處理您的申請（公眾假期除外）。如您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。一般來說，申請開立綜合賬戶需時一個工作日處理；而申請開立綜合投資賬戶，需待綜合賬戶成功開立後兩個工作日內處理。

#### 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，您可隨時隨地、24 小時輸入相關資料進行開戶。若您符合所有要求，最快可於 8 分鐘內完成開戶申請。

如您於星期一至五早上 9 點至下午 5 點提交申請，我們將即日處理您的申請（公眾假期除外）。如您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。

一般來說，申請開立綜合賬戶需時一個工作日處理；而申請開立綜合投資賬戶，需待綜合賬戶成功開立後兩個工作日內處理。

#### 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」方式處理您的開戶申請，請您親臨分行辦理開戶手續或致電工銀亞洲服務熱線 218 95588 諮詢。

#### 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）。若您的密碼已過期，您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。請您確保已輸入正確的流動電話號碼及電郵地址，您可以在相關驗證頁面按「重新發送」取得新的一次性密碼。請注意也有可能您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：請確保您持有香港居民身份證，並按照提示進行拍攝：

- ① 請手持證件邊緣，不要遮擋身份證並拿起拍攝；
- ② 請在四周光線充足的環境拍攝，避免陰暗/雜亂背景；
- ③ 確保證件完整沒有破損；
- ④ 確保文字清晰，避免反光或被遮擋；
- ⑤ 將證件對準掃描框，手持身份證隨著掃描框移動；
- ⑥ 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，您可以重拍。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，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. 在申請開戶中途我可以退出嗎？如何保存已填資料？

答：您的開戶資料將會於申請過程中自動保存；您可於申請過程中退出申請。您的開戶資料將會被保存30天。在 30 天內，您可隨時通過「繼續申請」功能完成尚未完成的開戶申請。30天后，我行將會刪除您的開戶資料，您需重新提交開戶申請。

#### 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：- 如您成功開通賬戶，我們會通過短訊及電郵通知您。

- 如您申請失敗，我們亦會通過短訊及電郵通知您。

- 如您於星期一至五早上 9 點至下午 5 點提交申請，我們將即日處理您的申請（公眾假期除外）。如您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。

- 一般來說，申請開立綜合賬戶需時一個工作日處理；而申請開立綜合投資賬戶，需待綜合賬戶成功開立後兩個工作日處理。

#### 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：如您還未收到電郵或短訊確認，請您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，如您於星期一至五早上 9 點至下午 5 點提交申請，我們將即日處理您的申請（公眾假期除外）。如您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：請攜帶您的身份證明文件親臨本行任何一間分行取消戶口。

## 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：

下載工銀亞洲手機銀行App，可享用以下服務：

- ✓ 開立綜合賬戶
- ✓ 開立綜合投資賬戶
- ✓ 查詢開戶進度
- ✓ 快速開通手機銀行服務
- ✓ 資產總覽
- ✓ 貨幣買賣
- ✓ 定期存款
- ✓ 繳付賬單
- ✓ 基金認購或贖回
- ✓ 以“轉數快”進行本地跨行轉賬
- ✓ 流動保安編碼
- ✓ 查詢交易記錄
- ✓ 生物認證快速登入
- ✓ 交易限額設置
- ✓ 重置登入密碼
  
- ✓ 下載工銀亞洲工銀智投資App, 可享用以下服務：
- ✓ 提供港股、滬深股及美股買賣服務
- ✓ 新股認購及融資服務

(更多全新功能及服務將會陸續更新。)

\*請注意：

- 「e 開戶」客戶不允許登入個人網上銀行、櫃面交易、ATM 交易、現金存款、跨境匯款、申領支票簿等服務。
- 成功開戶後，您即可以正常使用本行銀行賬戶。
- 轉賬匯款僅限「轉數快」(FPS)或本行轉賬，資金轉出限額預設為零。成功開戶後，您可登入手機

銀行通過 (1)輸入有效香港身份證號碼及短訊驗證碼調升轉出限額最高至每日港幣1萬元 或 (2)經流動保安編碼認證交易後調升轉賬限額，享受未登記第三方賬戶高達每日等值港幣20萬元及已登記第三方賬戶每日等值港幣100萬元之轉賬限額。

- 生物認證登入功能只限指定手機型號(詳見Q26)

#### 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：

- (就指紋識別而言) 具有指紋識別感應器的
  - iOS 10.0 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
- (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
- 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. 開戶後，還需要做什麼以啟動戶口？

答：成功開立賬戶後，您可立即登入我行手機銀行App享用指定銀行服務。您**無需**使用同名支票或者本地他行同名賬戶透過快速支付系統「轉數快」FPS轉入資金啓用賬戶。

#### 28. 開戶之後，存入銀行本票，可以嗎？

答：不可以。

#### 29. 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：請您攜帶身份證明文件親臨本行任何一間分行，升級至全功能賬戶。賬戶升級後，您即可享受我行全面銀行服務。

#### 30. 申領支票簿的流程？

答：透過「e 開戶」開立的銀行賬戶暫不支持申領支票簿。如需使用支票服務，請您攜帶身份證明文件親臨本行任何一間分行升級至全功能賬戶之後，即可申領支票。

#### 31. 如何申請全功能的銀行賬戶？

答：如您想申請我行全功能的銀行賬戶， 您需攜帶您的身份證明文件及最近三個月的住址證明(開立投資服務適用)親臨本行任何一間分行辦理升級至全功能賬戶服務。屆時我行需要採集您的簽名，以便日後為您提供分行服務。

## 手機銀行/電話銀行服務

### 32. 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，成功開立賬戶後即可使用該用戶名/密碼登入手機銀行。

### 33. 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開通手機銀行，您可於手機銀行「e 開戶」首頁點擊「查詢進度」按鈕，輸入您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；申請結果顯示您成功開戶後，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。

### 34. 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親臨分行辦理電話銀行服務。

## 手機銀行用戶名稱或密碼

### 35. 首次登入手機銀行的密碼是什麼？

答：首次登入無需再修改密碼，用您在申請e開戶時設定的手機銀行用戶名/密碼或者成功開立賬戶後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。

### 36. 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入頁面「忘記密碼」功能重置登入密碼，重置密碼功能僅適用於「e 開戶」客戶。如果您的賬戶並非由「e 開戶」開立，則請您通過個人網上銀行或親臨分行重置密碼。

「忘記密碼」功能操作流程：

- ① 請於手機銀行登入頁點擊「忘記密碼」按鈕，在頁面指定位置輸入您的賬號或用戶名並確認；
- ② 輸入申請時登記的身份證件號碼後四位、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

### 37. 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加密保護。

### 38. 成功開戶後，如何更新我的資料？

答：如您想更改您的資料，您可以攜帶您的身份證明文件親臨本行任何一間分行升級至全功能賬戶後進行更改；如您僅是更改聯絡資料，您可以在手機銀行「開通流動保安編」碼後，透過「修改聯絡資料」功能進行更改。

## 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，您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。您可於開立定期存款資料確認頁面利率欄位查看到實際執行利率。

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

## 轉賬匯款

15. 什麼是「轉賬匯款」服務？

答：您可透過「轉賬匯款」服務，進行實時本行/跨行轉賬付款。目前，「轉賬匯款」服務僅限「轉數快」(FPS)或本行轉賬。如您希望使用其他轉賬服務，如CHATS, SWIFT匯款、工銀速匯等，請攜帶您的香港身份證正本，親臨本行任何一間分行升級至全功能賬戶後即可使用此類服務。

在使用「轉數快」(FPS) 轉賬時，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。成功提交後，付款人會收到SMS短訊及電郵通知，安全可靠。

如果您開通流動保安編碼服務，更可透過流動保安編碼調升轉賬限額，享受未登記第三方賬戶高達每日等值港幣20萬元轉賬限額及已登記第三方賬戶高達每日等值港幣100萬元轉賬限額。



#### 16. 如何進行「大額資金轉出」？

答：當您成功開立本行銀行賬戶後，可以開通流動保安編碼服務。透過流動保安編碼調升轉賬限額，享受未登記第三方賬戶高達每日等值港幣20萬元轉賬限額及已登記第三方賬戶高達每日等值港幣100萬元轉賬限額。限額調升後，您可以透過轉賬匯款功能，進行本地跨行大額資金轉出。

#### 17. 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。您可登入手機銀行通過 (1)輸入有效香港身份證號碼及短訊驗證碼調升轉出限額最高至每日港幣1萬元 或 (2)經流動保安編碼認證交易後調升轉賬限額，享受未登記第三方賬戶高達每日等值港幣20萬元及已登記第三方賬戶每日等值港幣100萬元之轉賬限額。

#### 18. 工銀亞洲轉賬匯款服務支持甚麼幣種？

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，暫不支持「e開戶」客戶使用匯款服務。

#### 19. 我可以使用轉賬匯款服務轉賬至不同銀行的收款人嗎？

答：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. 使用工銀亞洲轉賬匯款服務是否需要繳付手續費？

答：不需要。通過轉賬匯款服務進行「本行轉賬」或「轉數快 (FPS)」交易均不會收取手續費。如您已升級至全功能賬戶，並使用除「本行轉賬」或「轉數快 (FPS)」以外的其他方式轉賬，則需按本行規定支付相應手續費。

#### 21. 付款人可如何知道轉賬交易已成功？

答：成功提交轉賬指令後，付款人會收到相關交易的SMS 短訊和電郵通知。付款人可於「查詢轉賬匯款指令」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

#### 22. 貨幣買賣之服務時間為？

答：服務時間為星期一至星期六下午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。

#### 23. 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、歐羅、澳元、加拿大元、日元、新加坡元、紐西蘭元、瑞士法郎及美元。

## **繳付賬單**

### **24. 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。

### **25. 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。

### **26. 什麼是繳費範本？如何登記？**

答：繳費範本為您儲存繳費指示的模板。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。

### **27. 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）。

## **流動保安編碼服務**

### **28. 「流動保安編碼」服務**

答：有關「流動保安編碼」的常見問題，請[按此](#)查詢。