

“手机入票服务”常见问题

Q1. 我在哪里可以找到 BOCHK iGTB MOBILE 应用程序的手机入票服务？

您可以在 BOCHK iGTB MOBILE 应用程序主页的“推荐”下，向左滑动以选择“手机入票”服务；或点按页面右上角主目录图标登录 iGTB，然后点按“收款” > “手机入票”。

Q2. 如何透过应用程序存入支票？

您可按照以下步骤经应用程序存入支票：

1. 登录 BOCHK iGTB MOBILE 应用程序。
2. 点击主页的“推荐”或主目录“收款”，然后点按“手机入票”。
3. 选择您希望存入支票的账户后，输入存入支票金额。
4. 点击“拍摄支票”，并为您的支票正面和背面拍照。
5. 选择“继续”并核对您的存入支票详情。
6. 按“确认”以提交您的入票指示。

如需了解更多手机入票详情，请前往 iGTB NET/iGTB MOBILE > “推荐” > “培训”，查阅手机入票用户手册。

Q3. 我可以存入什么类型的支票？

目前我们只接受以下由中银香港账户发出的支票类型：

- 一般支票；
- 专用支票*；

- 股息支票；
- 本票；以及
- 我们不时指定的任何其他票据。

*由企业签发的指定支票。

Q4. 每日可经应用程序存入的支票总金额及数量是多少？

企业客户于每个营业日*最多可存入港币 100 万元／人民币 100 万元／10 万美元。每张支票应为港币 10 万元／人民币 10 万元／1 万美元或以下，而同一币种最多可存入 50 张支票。

*即为当日的午夜 12 时至当日的晚上 11 时 59 分。

Q5. 可以使用手机入票服务一次存入多张支票吗？

可以，您最多可存入 5 张支票。请在存入支票页面选择“新增支票”，以存入下一张支票。

Q6. 通过应用程序加入多张支票后，如果我有其中一张不想存入，可以删除吗？

可以，您可在所存入支票页面，点按“删除”图标删除支票。

Q7. 除港元支票外，还可存入其他货币的支票吗？

可以，您还可以透过应用程式存入人民币及美元支票。

Q8. 存入支票后，存票人和开票人会收到确认电邮及短信吗？

不会，我们不会在存票人存入支票后发出支票存款通知。只有当存票人透过 BOCHK iGTB MOBILE 存入支票后，开票人才会收到应用程序上的推播通知，或相关电邮／短讯。此外，存票人可选择向自订联络人发出电邮通知。

Q9. 可以取消开票人通知吗？

若您是 iGTB 企业客户，可登录 iGTB NET > “我的设定” > “通知偏好设定”取消通知。

若您尚未成为 iGTB 企业客户，可透过填写《客户／账户服务资料修改表格（公司机构）》，以书面形式向我们递交取消通知申请。

Q10. 手机入票需要多长时间才会结算？

如于营业日下午 5 时前经应用程序存入的支票，存入指示将于当天处理。若结算成功，资金将在下一个营业日下午 3 时后到账。

如于下午 5 时后或在非营业日（即星期六日及公众假期）存入支票，则将在两个营业日内处理。

Q11. 八号(或以上)台风信号及/或「黑色」暴雨警告信号及/或政府公布的极端情况生效后，我存入的支票是否当天处理？

您存入指示或会顺延至下一营业日进行办理，具体须视乎香港银行同业进行结算及交收服务安排而定。

Q12. 提交手机入票指示后，我应否保留实体支票？

我们建议您在**使用本服务拍摄及发送图像并成功提交手机入票指示后**，即使款项已存入您的账户，亦需妥善保存您的实体支票 180 日。

Q13. 如何查看手机入票的状态？如果我怀疑有人试图存入冒用我的名义签发的支票，该怎么办？

您可随时登入 iGTB NET 或 BOCHK iGTB MOBILE 查看支票状态，以及最新账户结余纪录以确认支票结算状况。

如有任何疑问，请致电客户服务热线 3988 2288 与我们联系，或到分行查询。如需停止支票付款，可透过 iGTB NET/BOCHK iGTB MOBILE/分行/客服热线提交停止支票付款指示。

Q14. 如透过应用程式存入的支票被退回，我会收到相关电邮及短讯通知吗？

若透过 BOCHK iGTB MOBILE 存入的支票被退回，您会在应用程序上收到推播通知，或相关电邮/短信。您也可登录 iGTB NET > “信息管理” > “主页” > “回单” 查阅电子版退票通知书。

Q15. 为何我未能使用流动装置的相机功能拍摄支票图像？

请在您的流动装置设定内，允许“BOCHK iGTB MOBILE”使用您的相机并重试。

Q16. 如果未能成功拍摄支票图像，我可以怎样做？

拍摄您的支票时，请注意以下几点：

- 将支票放置在深色的背景中

- 确保在环境光线充足下拍摄
- 确保支票边缘位置处于白色摄影框内
- 保持您的装置稳定

Q17. 使用手机入票服务时需要支付甚么费用吗？

不需要，手机入票服务毋须手续费。

Q18. 在甚么情况下透过应用程序式存入的支票会被拒纳或退回？

在以下情况下，使用应用程序式存入支票将被拒纳或退回：

- 该支票并非由中银香港所签发
- 支票上的收款人名字/或币种与所选的存款账户不吻合
- 支票票面资料不齐全
- 支票上的签名只有盖章
- 存入支票超过当天金额*或数量上限
- 支票的相片质量偏差
- 重复存入同一张支票
- 其他我们认为应拒纳或退回支票的原因

*请注意，若系统读取金额和所输入金额不同时，计算当天合资格存入限额则以大额为准。

Q19. 我可否透过手机入票服务及分行同时存入同一张支票？

不可以。如果您已使用我们的手机入票服务成功存入支票，则不应再透过本服务、

其他渠道或平台再次存入同一张支票。同样，如果您已在本行或其他机构存入支票，则不应使用本服务重复存入同一张支票。如发现有不符合申请条件，本行有权撤销该项入账。

Q20. 我是否需要开通某些权限才能使用手机入票服务？

是的。请首席使用者登录 iGTB NET 选择“控制中心”>“权限组合设定”>“收款”选取合适的权限组合，按需进行设置：

1. 如需使用手机入票服务，请开通“功能权限”中“收款方案”项下“存入支票/本票”功能、开通“功能权限”中“上载档案”项下“存入支票/本票”功能及开通“账户权限”中“存入支票/本票”项下账户的“输入”功能。
2. 如需查询手机入票服务情况，请开通“功能权限”中“收款查询”项下“支票/本票查询”功能及开通“账户权限”中“存入支票/本票”项下账户的“查询”功能。
3. 如查询后需下载手机入票服务报表，请开通“功能权限”中“下载报表”项下“支票/本票”功能。

Q21. 手机入票服务中，人工智能的工作是什么？人工智能会使用我的什么资料？

手机入票服务中的人工智能只会对支票图像上的票面资料进行识别，包括票面金额、抬头、签名、日期、票面下方的磁码(包括银行代码/分行编号/账户编号/支票号码/交易代码)及票背范本文字等。根据人工智能的识别结果，系统会进行初步检查，如发现问题，您可根据版面作出的提示进行操作。

人工智能会使用您通过手机入票服务拍摄并上传的支票正面及背面的完整图像

(其中会显示收款方名称、付款方账号及签名、金额等交易资料)，并对上段所述资料进行识别。

Q22. 有什么因素会影响人工智能识别我的支票票面资料？

拍摄时的环境条件可能影响系统未能识别支票票面及背面资料，请避免反光及阴影遮挡，确保支票票面上的资料填写清晰及拍摄环境光线充足，拍摄时需确保影像清晰、不失焦。

Q23. 如果人工智能无法或错误识别我的支票票面资料，会如何处理？

如果手机入票服务中的人工智能无法或错误识别支票票面资料，在某些情况下，相关版面可能会向您作出操作提示，您可能需重新拍摄支票图像。当无法通过手机入票服务存入支票，您亦可于其他渠道（如：分行或经存票机／票箱入票）存入有关支票。当您想查询或重检人工智能曾读取的支票资料，可透过「在线客服」或致电 3988 1333 查询。