

A) 账户申请

1. 为何要申请智能账户？

透过容许您设定不同程度的限制，智能账户不但能满足您对于移动支付的需求，更可以保障您于网上或其他平台进行支付或消费时现有港元储蓄或支票账户（「主账户」）的安全，避免将主账户全面开放所可能带来的风险，消除用户有关安全方面的顾虑。

2. 如何申请智能账户？

申请流程如下：

方法一：经个人手机银行

1. 登入个人手机银行，然后于左上方菜单选择「账户 > 我的智能账户」
2. 阅读并同意相关条款及细则
3. 设定交易账户、每日交易限额及增值方法
4. 输入一次性短讯验证码
5. 成功开立智能账户

方法二：经微信钱包

1. 微信钱包选择「新增银行账户（中银香港）」
2. 阅读并同意相关条款及细则
3. 输入中银香港网上银行账户号码/名称及密码
4. 设定交易账户及每日交易限额
5. 输入一次性短讯验证码
6. 成功开立智能账户

方法三：经BoC Pay

1. 选择绑定账户类型为「中银香港银行账户」
2. 选择以网上银行或提款卡开立智能账户
3. 阅读并同意相关条款及细则
4. 设定交易账户及每日交易限额
5. 输入一次性短讯验证码
6. 成功开立智能账户

3. 智能账户与主账户有甚么关系？

智能账户是您于主账户下开立的子账户，透过设定不同程度的限制（如每日交易限额），您可在满足安全性的基础上灵活使用主账户的资金，并经智能账户于网上或其他平台进行支付或消费。

4. 我可以有多少个智能账户？

每名客户只能有一个智能账户。

5. 谁可申请智能账户？

申请智能账户的客户资格如下：

年龄		16岁或以上 (经BoCPay) 18岁或以上 (经个人手机银行 / 微信钱包 / BoCPay)
电邮地址		有效
您于本行的记录	流动电话号码	有效
	网上银行服务 (不适用于透过BoC Pay以提款卡进行注册)	有效且并未选择退出手机银行服务
	提款卡 (只适用于透过BoC Pay以提款卡进行注册)	有效
	用以启动服务的账户 (「主账户」)	持有任何一个有效的单名港元储蓄账户或港元支票账户
每日交易限额 (支付) *适用于18岁或以上		上限HKD10,000, 必须于启动户口时自行设定,

	或随后透过个人手机银行 /BoC Pay更改
每日交易限额 (支付) *适用于18岁以下	上限为HKD1,000 (当客户年满18岁, 上限将可自行设定为最高HKD10,000), 必须于启动户口时自行设定, 或随后透过个人手机银行 /BoC Pay更改
每名客户最多可启动智能账户数目	1个

6. 我可以**使用外币、投资户口作主账户**吗？
不可以，现时只接受以有效之港元储蓄账户或港元支票账户作主账户。
7. 我可以**使用联名户口作主账户**吗？
不可以，现时只接受以单名账户作为主账户。
8. 为何需要**提供有效的流动电话号码**？
中银香港相当重视您的交易保安，我们透过您的流动电话号码发送一次性短讯验证码以开立智能账户，保障您的安全。同时，您的流动电话亦会收到确认通知。
9. 为何需要**提供有效的电邮地址**？
中银香港相当重视您的交易保安，我们需要您提供有效的电邮地址发送交易通知。
10. 申请后可**享用甚么服务**？
您现时可在本行不时指定的多个不同平台，如：香港微信钱包、BoC Pay，上绑定智能账户，继而可经智能账户于相关平台 / 服务作付款及消费等。
11. 为何我**不能新增已与智能账户连结的户口**？
每个智能账户只能与一个主账户连接。

B) 账户设定

1. **每日交易金额设有上限吗**？
您的每日最高交易金额限制为HKD10,000。如您未年满18岁，限制为HKD1,000。
2. **我可设定每日交易限额吗**？
您可以自行设置整个智能账户的每日交易限额，最高为HKD10,000。如您未年满18岁，最高为HKD1,000。
3. **智能账户的结余设有上限吗**？
智能账户的最高结余上限为HKD10,000。
4. **我可设定智能账户的结余上限吗**？
不可以。
5. **我可设定增值方法吗**？
除了经个人手机银行、BoC Pay或其他本行不时指定的多个不同平台为智能账户增值外，您亦可选用以下增值服务。
 - (i) **直接付款**：支付金额将首先从您的智能账户结余中扣除。当您的智能账户结余不足以付款时，我们将从您的主账户中扣除差额，然后填补同等金额至您的智能账户，以悉数结算付款。
 - (ii) **自动增值**：您可按个人需要选择每次自动增值金额由港币100元至5,000元，每日只限增值一次。当您的智能账户结余不足以付款时，即会按您选

- 择的金额由主账户自动增值至智能账户，以悉数结算付款。
- (iii) 只经个人手机银行、BoC Pay或其他本行不时指定的多个不同平台增值：支付金额只会从您的智能账户结余中扣除。倘若您的智能账户结余不足，您的支付将不能继续进行。您需要经个人手机银行、BoC Pay或其他本行不时指定的多个不同平台为智能账户增值足够金额，才可进行支付。

6. 如我想更改已启动智能账户所绑定的主账户，应怎样处理？

如您欲更改已启动智能账户所绑定的主账户，可透过个人手机银行智能账户的「设定」或BoC Pay的「账户管理」更改主账户。更改后，原有已启动的智能账户将被终止，我行将以您另行选定的主账户启动一个新的智能账户，新的智能账户仍沿用原有智能账户的号码，而原有的智能账户的余额(如有)亦将保留于新的智能账户。

7. 我的手机收不到一次性短讯验证码，怎么办？

您可按「发出新密码」以收取新的短讯验证码。

8. 短讯验证码已过期，怎么办？

短讯验证码会于发出2分钟后过期，您可按「发出新密码」申请一个新的短讯验证码。

9. 为何要设定每日交易限额？

中银香港相当重视您的交易保安。设定每日交易限额能保障您的主账户的安全，避免将银行主账户全面开放可能带来的风险。

10. 如何更改我的流动电话号码？

您可到分行办理。

11. 如何更改我的电邮地址？

您可透过网上银行使用双重认证更改个人资料或到分行办理。

12. 智能账户设有不动户吗？

如果智能账户连续24个月没有交易(如财务或其他)，户口就会被列作不动户及交易可能受到限制。若客户想重启不动户，请致电本行客户服务热线(852) 3988 2388查询或经 BoC Pay或亲临分行办理。

如您的智能账户为不动户，您可以透过 BoC Pay 内点击进入「一扫即付」、「付款码」或「转账」，为不动户解冻。您需输入支付密码及一次性短讯认证码，并于解冻账户的即日内成功完成一笔即时财务交易(如：支付、转账、缴费等)，便可成功解冻该账户。

C) 账户交易

1. 智能账户进行交易时，将怎样处理有关余额？

您透过智能账户进行交易时，将先扣取智能账户内的余额(如有)，如智能账户内的余额不足，将按您选择的增值方法进行增值，并经智能账户作支付，但有关交易仍受每日交易限额限制，详情如下：

- (i) 直接付款：我们将从您的主账户中扣除差额，然后填补同等金额至您的智能账户，以悉数结算付款。
- (ii) 自动增值：按您已选择的自动增值金额(港币100元至5,000元)由主账户自动增值至智能账户，每日只限增值一次，以悉数结算付款。如自动增值后之金额仍不足付款时，将不会进行自动增值。
- (iii) 只经个人手机银行增值：支付金额只会从您的智能账户结余中扣除，倘若您的智能账户结余不足，您的支付将不能继续进行。您需要经个人手机银行、BoC Pay或其他本行不时指定的多个不同平台为智能账户增值足够金额，才可进行支付。

2. 智能账户的款项(余额)不足时，我仍可以支付吗？

视乎您的增值方法选项，详情请参阅C1。

3. **如我已启动智能账户所绑定的主账户是容许透支的，而当我的智能账户及所绑定的主账户款项（余额）同时不足时，我能否透过主账户透支，将不足的款项由主账户内扣取，并经智能账户作支付？**
不可以，当智能账户余额不足时，所绑定的主账户必须有足够余额被扣取，才能经智能账户作支付。
4. **如何充值智能账户？**
您可于个人手机银行为智能账户进行增值，惟不能超过智能账户的结余上限HKD10,000。充值详情请参阅C1。
5. **如何查阅交易纪录？**
您可经个人手机银行查阅您过去180天透过智能账户进行的所有相关事务数据及余额。但有关事务数据及余额均不会包括于综合月结单（如有）内，亦不会另外寄发独立月结单；您可以透过登入本行个人手机银行或BoC Pay查阅该账户近期存入及支付的款项。如您提出书面要求，本行亦可在预定的时限内以书面方式提供该交易详情。有关要求将可能收取一定的行政费用（详情请参考网站<http://www.bochk.com/tc/servicecharge.html>。有关费用收录于「其他 - 索取储蓄或定期账户历史数据纪录」）。
6. **智能账户余额有否利息？**
智能账户内的余额不带任何利息。
7. **智能账户可否透支？**
智能账户并不提供透支。有关智能账户余额不足的处理详情，请参阅C1。
8. **如我的交易金额已达到每日交易限额，怎么办？**
您每日最高交易金额为HKD10,000(18岁以下为HKD1,000)。如超出此限额，您需于下一天才能进行交易。
9. **如系统显示交易失败，怎么办？**
您可透过个人手机银行查阅事务历史记录查询交易失败的原因，然后作出相应的措施。如有需要，可致电本行客户服务热线 (852) 3988 2388查询。
10. **当款项存入智能账户超过结余上限时，会拒纳有关交易吗？**
当款项存入智能账户超过结余上限时，会将此交易整笔转入阁下的主账户中。客户可经BoCPay/手机银行查阅相关金额存入智能账户及智能账户转回主账户之记录。事务历史记录将显示「自动转回至主账户」。此外，亦会发送SMS及Email提示客户的「智能账户」结余将超过上限，最新款项已自动转回客户的主账户。
11. **智能账户自动转拨功能(即银行在智能账户超出智能账户结余上限时，将自动转拨存入款项至主账户)是否设有每日拨账限额？**
如因存入您的智能账户之存款导致该账户的结余超出本行所设定的最高结余上限，银行将自动把该笔存款转入您的主账户。上述银行自动转拨至您的主账户受限于每日限额HKD100,000。如您自行由智能账户转入余额至主账户，将不累计在上述每日自动拨账限额内。
12. **若存入智能账户的款项超过智能账户结余上限，亦同时超出智能账户自动转拨功能的每日拨账限额，怎么办？**

整笔款项会被拒纳（例子：如当天银行已自动转拨HKD90,000至您的主账户，再有一笔HKD50,000款项存入智能账户，整笔存入金额HKD50,000将被拒纳）。您可改为使用您的储蓄账户或往来账户以收取款项[^]。

[^]您可以通过BoC Pay(设定>支付设定)/手机银行登记您的储蓄/往来账户登记“登记转数快”作为“收款账户”，以配合您的需要。
13. **如我的智能账户经银联交易时有退款，怎么办？**
一般情况下该笔银联交易会直接退入您的智能账户内（如未能存入您的智能账户，

将存入您的主账户)，客户可于相关事务历史记录作出查询。

D) 余额提取处理

1. 如我想转回有关余额至主账户时，应怎样处理？

您可透过个人手机银行智能账户「账户资料」页面的「转回余额」功能将智能账户内全部或部分资金转回至已绑定的主账户，而每一项转回交易均不可超出您于智能账户内的余额。

2. 我可以在分行提取智能账户内的余额吗？

如您欲提取智能账户的余额时，须先将余额转回至已绑定的主账户，而每一项转回交易均不可超出您于智能账户内的余额。之后可至分行或以其它方式提取。

E) 保安及私隐

1. 我的个人资料会否传送至商户或其他第三方机构？

我们会将智能账户号码提供予您所绑定的移动支付平台。我们会为其他有关智能账户的个人资料进行加密处理，并不会将智能账户号码外的数据转移至合作的商户或其他第三方机构。

2. 如我怀疑我的智能账户被盗用，我应怎样处理？

如您怀疑智能账户被盗用，您需要尽快登入个人手机银行暂停（步骤：设定 > 暂停智能账户 / 取消智能账户）或BoC Pay（步骤：我的账户 > 账户管理 / 暂停账户）终止智能账户，并尽快致电本行客户服务热线 (852) 3988 2388与本行职员联络。

3. 如我遗失或外泄网上银行号码 / 登入用户名称及密码或遗失保安设备，我应怎样处理？

如您遗失或外泄网上银行号码 / 登入用户名称及密码或遗失保安设备，请即与本行联络。

F) 本行的费用与收费

1. 会否就付款交易收取费用？

本行并不会就每一项付款交易向您征收费用及就任何付款金额（或其部分）的退款征收行政费。但本行保留向您于使用此服务时征收或更改费用的权利，并会以书面或电子方式向客户给予30日的事先通知。另外为免产生疑问，您使用智能账户时使用短讯、数据及/或电话致电可能会产生收费，您必须向您的流动通讯服务商支付该等收费。您需要承担及支付所有在任何适用法律下所征收的税项（包括商品及服务税）。若您欲得知本行的费用与收费，请参考本行网站www.bochk.com不时公布及更新的收费。

2. 如我要求书面方式查阅智能账户的交易纪录，会否收取费用？

如您提出要求以书面方式查阅智能账户有关的事务数据及余额，本行可在预定的时限内以书面方式提供该交易详情，而有关要求将可能收取一定的行政费用（详情请参考网站 <http://www.bochk.com/tc/servicecharge.html>。有关费用收录于「其他 - 索取储蓄或定期账户历史数据纪录」）。

G) 账户终止

1. 我可怎样终止有关服务？

您可随时透过登入个人手机银行、BoC Pay或前往本行各分行，终止您的智能账户。

2. 智能账户内尚有余额，我仍可终止智能账户吗？

可以，您终止智能账户服务时，将自动将余额转入主账户。

3. 我未能透过登入个人手机银行终止智能账户的服务，应怎样处理？

您可于办公时间内联络本行任何一间分行。

4. 终止服务后，如何重新启用智能账户？

终止服务后，原有已启动的智能账户将被终止。如要重启智能账户，需经微信钱包

重新申请或经个人手机银行开立。我行将开立一个全新的智能账户供您使用。

H) 账户暂停

1. 我可怎样暂停有关服务？

您可随时透过登入个人手机银行，BoC Pay或前往本行各分行，暂停您的智能账户。

2. 智能账户内尚有余额，我仍可暂停智能账户吗？

可以，余额将保留在智能账户内。

3. 暂停我的智能账户会有甚么影响？

暂停后，智能账户会立刻停止运作，但您仍可透过个人手机银行智能账户的「设定」下重启账户。

4. 暂停服务后，如何重新启用智能账户？

您可随时透过个人手机银行智能账户的「设定」或BoC Pay智能账户的「账户设定」，重新启用智能账户，透过一次性短讯验证码作确认，将可重启已暂停的智能账户。

5. 重启我的智能账户会有甚么影响？

重启后，您将可继续使用我行智能账户内的服务。

I) 查询渠道

1. 如何查询智能账户事宜？

您可致电本行客户服务热线 (852) 3988 2388查询