

A) 賬戶申請

1. 為何要申請智能賬戶？

透過容許您設定不同程度的限制，智能賬戶不但能滿足您對於移動支付的需求，更可以保障您於網上或其他平台進行支付或消費時現有港元儲蓄或支票賬戶（「主賬戶」）的安全，避免將主賬戶全面開放所可能帶來的風險，消除用戶有關安全方面的顧慮。

2. 如何申請智能賬戶？

申請流程如下：

方法一：經個人手機銀行

1. 登入個人手機銀行，然後於左上方功能表選擇「賬戶 > 我的智能賬戶」
2. 閱讀並同意相關條款及細則
3. 設定交易賬戶、每日交易限額及增值方法
4. 輸入一次性短訊驗證碼
5. 成功開立智能賬戶

方法二：經微信錢包

1. 微信錢包選擇「新增銀行戶口 (中銀香港)」
2. 閱讀並同意相關條款及細則
3. 輸入中銀香港網上銀行賬戶號碼/名稱及密碼
4. 設定交易賬戶及每日交易限額
5. 輸入一次性短訊驗證碼
6. 成功開立智能賬戶

3. 智能賬戶與主賬戶有甚麼關係？

智能賬戶是您於主賬戶下開立的子賬戶，透過設定不同程度的限制 (如每日交易限額)，您可在滿足安全性的基礎上靈活使用主賬戶的資金，並經智能賬戶於網上或其他平台進行支付或消費。

4. 我可以有多少個智能賬戶？

每名客戶只能有一個智能賬戶。

5. 誰可申請智能賬戶？

申請智能賬戶的客戶資格如下：

年齡	18歲或以上 (經個人手機銀行 / 微信錢包)	
電郵地址	有效	
您於本行的記錄	流動電話號碼	有效
	網上銀行服務	有效且並未選擇退出手機銀行服務
	用以啟動服務的賬戶 (「主賬戶」)	持有任何一個有效的單名港元儲蓄賬戶或港元支票賬戶
每日交易限額 (支付) *適用於18歲或以上	上限HKD10,000，必須於啟動戶口時自行設定，或隨後透過個人手機銀行更改	
每名客戶最多可啟動智能賬戶數目	1個	

6. 我可以使用外幣、投資戶口作主賬戶嗎？

不可以，現時只接受以有效之港元儲蓄賬戶或港元支票賬戶作主賬戶。

7. 我可以使用聯名戶口作主賬戶嗎？

不可以，現時只接受以單名賬戶作為主賬戶。

8. 為何需要提供有效的流動電話號碼？

中銀香港相當重視您的交易保安，我們透過您的流動電話號碼發送一次性短訊驗證

碼以開立智能賬戶，保障您的安全。同時，您的流動電話亦會收到確認通知。

9. 為何需要提供有效的電郵地址？

中銀香港相當重視您的交易保安，我們需要您提供有效的電郵地址發送交易通知。

10. 申請後可享用甚麼服務？

您現時可在本行不時指定的多個不同平台，如：香港微信錢包，上綁定智能賬戶，繼而可經智能賬戶於相關平台 / 服務作付款及消費等。

11. 為何我不能新增已與智能賬戶連結的戶口？

每個智能賬戶只能與一個主賬戶連接。

B) 賬戶設定

1. 每日交易金額設有上限嗎？

您的每日最高交易金額限制為HKD10,000。如您未年滿18歲，限制為HKD1,000。

2. 我可設定每日交易限額嗎？

您可以自行設置整個智能賬戶的每日交易限額，最高為HKD10,000。如您未年滿18歲，最高為HKD1,000。

3. 智能賬戶的結餘設有上限嗎？

智能賬戶的最高結餘上限為HKD10,000。

4. 我可設定智能賬戶的結餘上限嗎？

不可以。

5. 我可設定增值方法嗎？

除了經個人手機銀行或其他本行不時指定的多個不同平台為智能賬戶增值外，您亦可選用以下增值服務。

- (i) 直接付款：支付金額將首先從您的智能賬戶結餘中扣除。當您的智能賬戶結餘不足以付款時，我們將從您的主賬戶中扣除差額，然後填補同等金額至您的智能賬戶，以悉數結算付款。
- (ii) 自動增值：您可按個人需要選擇每次自動增值金額由港幣100元至5,000元，每日只限增值一次。當您的智能賬戶結餘不足以付款時，即會按您選擇的金額由主賬戶自動增值至智能賬戶，以悉數結算付款。
- (iii) 只經個人手機銀行或其他本行不時指定的多個不同平台增值：支付金額只會從您的智能賬戶結餘中扣除。倘若您的智能賬戶結餘不足，您的支付將不能繼續進行。您需要經個人手機銀行或其他本行不時指定的多個不同平台為智能賬戶增值足夠金額，才可進行支付。

6. 如我想更改已啟動智能賬戶所綁定的主賬戶，應怎樣處理？

如您欲更改已啟動智能賬戶所綁定的主賬戶，可透過個人手機銀行智能賬戶的「設定」更改主賬戶。更改後，原有已啟動的智能賬戶將被終止，我行將以您另行選定的主賬戶啟動一個新的智能賬戶，新的智能賬戶仍沿用原有智能賬戶的號碼，而原有的智能賬戶的餘額(如有)亦將保留於新的智能賬戶。

7. 我的手機收不到一次性短訊驗證碼，怎麼辦？

您可按「發出新密碼」以收取新的短訊驗證碼。

8. 短訊驗證碼已過期，怎麼辦？

短訊驗證碼會於發出2分鐘後過期，您可按「發出新密碼」申請一個新的短訊驗證碼。

9. 為何要設定每日交易限額？

中銀香港相當重視您的交易保安。設定每日交易限額能保障您的主賬戶的安全，避免將銀行主賬戶全面開放可能帶來的風險。

10. 如何更改我的流動電話號碼？

您可到分行辦理。

11. 如何更改我的電郵地址？

您可透過網上銀行使用雙重認證更改個人資料或到分行辦理。

12. 智能賬戶設有不動戶嗎？

如果智能賬戶連續24個月沒有交易 (如財務或其他)，戶口就會被列作不動戶及交易可能受到限制。若客戶想重啟不動戶，請致電本行客戶服務熱線 (852) 3988 2388查詢或親臨分行辦理。

C) 賬戶交易

1. 智能賬戶進行交易時，將怎樣處理有關餘額？

您透過智能賬戶進行交易時，將先扣取智能賬戶內的餘額 (如有)，如智能賬戶內的餘額不足，將按您選擇的增值方法進行增值，並經智能賬戶作支付，但有關交易仍受每日交易限額限制，詳情如下：

- (i) 直接付款：我們將從您的主賬戶中扣除差額，然後填補同等金額至您的智能賬戶，以悉數結算付款。
- (ii) 自動增值：按您已選擇的自動增值金額 (港幣100元至5,000元) 由主賬戶自動增值至智能賬戶，每日只限增值一次，以悉數結算付款。如自動增值後之金額仍不足付款時，將不會進行自動增值。
- (iii) 只經個人手機銀行增值：支付金額只會從您的智能賬戶結餘中扣除，倘若您的智能賬戶結餘不足，您的支付將不能繼續進行。您需要經個人手機銀行或其他本行不時指定的多個不同平台為智能賬戶增值足夠金額，才可進行支付。

2. 智能賬戶的款項 (餘額) 不足時，我仍可以支付嗎？

視乎您的增值方法選項，詳情請參閱C1。

3. 如我已啟動智能賬戶所綁定的主賬戶是容許透支的，而當我的智能賬戶及所綁定的主賬戶款項 (餘額) 同時不足時，我能否透過主賬戶透支，將不足的款項由主賬戶內扣取，並經智能賬戶作支付？

不可以，當智能賬戶餘額不足時，所綁定的主賬戶必須有足夠餘額被扣取，才能經智能賬戶作支付。

4. 如何充值智能賬戶？

您可於個人手機銀行為智能賬戶進行增值，惟不能超過智能賬戶的結餘上限HKD10,000。充值詳情請參閱C1。

5. 如何查閱交易紀錄？

您可經個人手機銀行查閱您過去180天透過智能賬戶進行的所有相關交易資料及餘額。但有關交易資料及餘額均不會包括於綜合月結單 (如有) 內，亦不會另外寄發獨立月結單；您可以透過登入本行個人手機銀行查閱該賬戶近期存入及支付的款項。如您提出書面要求，本行亦可在預定的時限內以書面方式提供該交易詳情。有關要求將可能收取一定的行政費用 (詳情請參考網站

<http://www.bochk.com/tc/servicecharge.html>。有關費用收錄於「其他 – 索取儲蓄或定期賬戶歷史資料紀錄」)。

6. 智能賬戶餘額有否利息？

智能賬戶內的餘額不帶任何利息。

7. 智能賬戶可否透支？

智能賬戶並不提供透支。有關智能賬戶餘額不足的處理詳情，請參閱C1。

8. 如我的交易金額已達到每日交易限額，怎麼辦？

您每日最高交易金額為HKD10,000(18歲以下為HKD1,000)。如超出此限額，您需於下一天才能進行交易。

9. 如系統顯示交易失敗，怎麼辦？

您可透過個人手機銀行查閱交易記錄查詢交易失敗的原因，然後作出相應的措施。如有需要，可致電本行客戶服務熱線 (852) 3988 2388查詢。

10. 當款項存入智能賬戶超過結餘上限時，會拒納有關交易嗎？

當款項存入智能賬戶超過結餘上限時，會將此交易整筆轉入閣下的主賬戶中。客戶可經手機銀行查閱相關金額存入智能賬戶及智能賬戶轉回主賬戶之記錄。交易記錄將顯示「自動轉回至主賬戶」。此外，亦會發送SMS及Email提示客戶的「智能賬戶」結餘將超過上限，最新款項已自動轉回客戶的主賬戶。

11. 智能賬戶自動轉撥功能(即銀行在智能賬戶超出智能賬戶結餘上限時，將自動轉撥存入款項至主賬戶)是否設有每日撥賬限額？

如因存入您的智能賬戶之存款導致該賬戶的結餘超出本行所設定的最高結餘上限，銀行將自動把該筆存款轉入您的主賬戶。上述銀行自動轉撥至您的主賬戶受限於每日限額HKD100,000。如您自行由智能賬戶轉入餘額至主賬戶，將不累計在上述每日自動撥賬限額內。

12. 若存入智能賬戶的款項超過智能賬戶結餘上限，亦同時超出智能賬戶自動轉撥功能的每日撥賬限額，怎麼辦？

整筆款項會被拒納 (例子：如當天銀行已自動轉撥HKD90,000至您的主賬戶，再有一筆HKD50,000款項存入智能賬戶，整筆存入金額HKD50,000將被拒納)。您可改為使用您的儲蓄賬戶或往來賬戶以收取款項^。

^您可以通過手機銀行登記您的儲蓄/往來賬戶登記“登記轉數快”作為“收款賬戶”，以配合您的需要。

13. 如我的智能賬戶經銀聯交易時有退款，怎麼辦？

一般情況下該筆銀聯交易會直接退入您的智能賬戶內 (如未能存入您的智能賬戶，將存入您的主賬戶)，客戶可於相關交易記錄作出查詢。

D) 餘額提取處理

1. 如我想轉回有關餘額至主賬戶時，應怎樣處理？

您可透過個人手機銀行智能賬戶「賬戶資料」頁面的「轉回餘額」功能將智能賬戶內全部或部分資金轉回至已綁定的主賬戶，而每一項轉回交易均不可超出您於智能賬戶內的餘額。

2. 我可以在分行提取智能賬戶內的餘額嗎？

如您欲提取智能賬戶的餘額時，須先將餘額轉回至已綁定的主賬戶，而每一項轉回交易均不可超出您於智能賬戶內的餘額。之後可至分行或以其它方式提取。

E) 保安及私隱

1. 我的個人資料會否傳送至商戶或其他第三方機構？

我們會將智能賬戶號碼提供予您所綁定的移動支付平台。我們會為其他有關智能賬戶的個人資料進行加密處理，並不會將智能賬戶號碼外的資料轉移至合作的商戶或其他第三方機構。

2. 如我懷疑我的智能賬戶被盜用，我應怎樣處理？

如您懷疑智能賬戶被盜用，您需要儘快登入個人手機銀行暫停 (步驟：設定 > 暫停智能賬戶 / 取消智能賬戶) 終止智能賬戶，並儘快致電本行客戶服務熱線 (852) 3988 2388與本行職員聯絡。

3. 如我遺失或外洩網上銀行號碼 / 登入用戶名稱及密碼或遺失保安設備，我應怎樣處理？
如您遺失或外洩網上銀行號碼 / 登入用戶名稱及密碼或遺失保安設備，請即與本行聯絡。

F) 本行的費用與收費

1. 會否就付款交易收取費用？

本行並不會就每一項付款交易向您徵收費用及就任何付款金額（或其部分）的退款徵收行政費。但本行保留向您於使用此服務時徵收或更改費用的權利，並會以書面或電子方式向客戶給予30日的事先通知。另外為免產生疑問，您使用智能賬戶時使用短訊、數據及/或電話致電可能會產生收費，您必須向您的流動通訊服務商支付該等收費。您需要承擔及支付所有在任何適用法律下所徵收的稅項（包括商品及服務稅）。若您欲得知本行的費用與收費，請參考本行網站www.bochk.com不時公佈及更新的收費。

2. 如我要求書面方式查閱智能賬戶的交易紀錄，會否收取費用？

如您提出要求以書面方式查閱智能賬戶有關的交易資料及餘額，本行可在預定的時限內以書面方式提供該交易詳情，而有關要求將可能收取一定的行政費用（詳情請參考網站 <http://www.bochk.com/tc/servicecharge.html>。有關費用收錄於「其他 - 索取儲蓄或定期賬戶歷史資料紀錄」）。

G) 賬戶終止

1. 我可怎樣終止有關服務？

您可隨時透過登入個人手機銀行或前往本行各分行，終止您的智能賬戶。

2. 智能賬戶內尚有餘額，我仍可終止智能賬戶嗎？

可以，您終止智能賬戶服務時，將自動將餘額轉入主賬戶。

3. 我未能透過登入個人手機銀行終止智能賬戶的服務，應怎樣處理？

您可於辦公時間內聯絡本行任何一間分行。

4. 終止服務後，如何重新啟用智能賬戶？

終止服務後，原有已啟動的智能賬戶將被終止。如要重啟智能賬戶，需經微信錢包重新申請或經個人手機銀行開立。我行將開立一個全新的智能賬戶供您使用。

H) 賬戶暫停

1. 我可怎樣暫停有關服務？

您可隨時透過登入個人手機銀行或前往本行各分行，暫停您的智能賬戶。

2. 智能賬戶內尚有餘額，我仍可暫停智能賬戶嗎？

可以，餘額將保留在智能賬戶內。

3. 暫停我的智能賬戶會有甚麼影響？

暫停後，智能賬戶會立刻停止運作，但您仍可透過個人手機銀行智能賬戶的「設定」下重啟賬戶。

4. 暫停服務後，如何重新啟用智能賬戶？

您可隨時透過個人手機銀行智能賬戶的「設定」重新啟用智能賬戶，透過一次性短訊驗證碼作確認，將可重啟已暫停的智能賬戶。

5. 重啟我的智能賬戶會有甚麼影響？

重啟後，您將可繼續使用我行智能賬戶內的服務。

I) 查詢渠道

1. 如何查詢智能賬戶事宜？

您可致電本行客戶服務熱線 (852) 3988 2388查詢