

中银香港流动應用程式开户常见问题

第一部份：透过中银香港流动理财應用程式提交申请

1. 我可以申请到甚么账户和服务？

您可以透过中银香港流动應用程式一站式开立以下账户和服务：

- 综合理财服务
- 港元储蓄账户
- 外汇宝账户
- 手机银行及网上银行
- 中银卡 (提款卡)

无需亲临分行，过程快捷简单。请即下载中银香港流动應用程式 (<https://www.bochk.com/dam/more/mini/mbk/sc.html>)。

2. 我是否符合开户条件？

要透过中银香港流动應用程式申请开户，您必须符合以下条件：

➤ 香港身份证持有人

- 全新客户或未持有任何中银香港个人/联名的储蓄或往来账户(可持有 BoC Pay 支付账户或中银信用卡)；
- 年满 18 岁或以上；
- 持有有效香港居民身份证 (支持 2003 年及 2018 年起发行的智能身份证)；
- 国籍(国家/地区)为中国香港、中国内地、中国澳门；
- 持有有效手提电话号码；

国籍	支援手提电话号码之国家/地区
中国内地、中国澳门	中国内地、中国香港、中国澳门
中国香港	中国内地、中国香港、中国澳门、马来西亚、印尼、菲律宾、越南、泰国、文莱、加拿大、澳洲

- 能提供有效居住住址及通讯地址；

国籍	居住住址及通讯地址之国家/地区
中国内地、中国澳门	中国香港
中国香港	中国香港、中国内地、中国澳门、马来西亚、印尼、菲律宾、越南、泰国、文莱、加拿大、澳洲

- 能提供有效电邮地址；
- 能提供税务居民编号等资料。

➤ **中华人民共和国居民身份证持有人**

- 身处香港；
- 全新客户或未持有任何中银香港个人/联名的储蓄或往来账户；
- 年满 18 岁或以上；
- 持有有效中华人民共和国居民身份证、往来港澳通行证（两种证件由申请日起计必须有 30 天或以上之有效期）；
- 能提供由国家移民局发出的「出入境纪录」电子文件（包括申请日在内的最近 7 日内发出）；
- 国籍(国家/地区)为中国内地；
- 持有有效内地的手提电话号码和地址；
- 能提供有效电邮地址；
- 能提供税务居民编号等数据。

如未能符合以上条件，或您的开户申请未能透过流动应用程序完成，请亲临本行任何一间分行办理开户。

3. 我的手机装置需符合甚么要求？

您的手机装置须支持 iOS 13 或以上或 Android 8 或以上的版本；并配有前后摄像镜头及重力传感器以便作身份验证。

4. 透过中银香港流动应用程式申请开户是否需要收费？

透过流动应用程式申请开户，无需收费。就银行其他服务收费，请参阅中银香港网页内最新的资料(<https://www.bochk.com/sc/servicecharge.html>)。

5. (只适用于香港身份证持有人) 版面显示可选择透过「智方便」作认证，什么是「智方便」？

「智方便」是香港政府推出的免费服务，适用于所有 11 岁或以上的香港身份证持有人，让用户透过个人流动电话进行身份认证，登入和使用不同政府部门及商业机构的网上服务。详情可浏览政府有关「智方便」的官方网站。

6. (只适用于香港身份证持有人) 透过「智方便」作身份认证与透过「拍摄香港身份证」作身份认证有什么分别？

如选择以「智方便」作身份认证，您会透过登入「智方便」应用程式作身份认证，另可透过「智方便」内「填表通」功能，自订回传不同的个人资料至本行流动应用程式，自动填写资料。如果选择以「拍摄香港身份证」作身份认证，您需透过拍摄香港身份证及人脸以核证身份。

7. (只适用于香港身份证持有人) 如我选择以「智方便」作身份认证，我需要准备什么？

您需要先成功登记香港政府的「智方便」服务，然后下载本行流动应用程式进行开户。有关登记「智方便」详情，可浏览政府有关「智方便」的官方网站。

8. (只适用于香港身份证持有人) 选择以不同身份认证方式对所开立之账户/服务有什么不同？

不论您以何种身份认证方式开户，所开立之账户/服务是完全一样的。

9. 为什么要拍摄身份明文件的正面及背面？为什么总是不成功？

拍摄身份明文件的正面及背面有助我们验证您的身份，让您无需亲自前往我们的分行进行身份验证。拍摄时的光线可能影响系统未能辨识相关身份明文件，请确保拍摄环境不反光及不被阴影遮挡，影像清晰、不失焦。

一些因素，包括拍摄身份证明文件及自拍照的环境，如强光、身份证上的划痕、损耗等，都可能影响我们对比您的自拍照及身份证上的相片之准确性。如以上因素令系统未能检测到有效的身份证明文件，本行未能透过系统完成身份核实程式，请亲临本行分行办理开户手续。

10. (只适用于香港身份证持有人) 开户时提及会以境外云端运算技术为我的香港身份证进行检测，相关云端数据会储存在那个国家？会否永久保留在其他地区？

开立账户时，中银香港流动应用程序会要求您拍摄相关身份证明文件及人脸，以核对身份。香港身份证影像会加密传送至身份证检测服务供货商位于印度、新加坡的云端服务器以人工智能技术进行身份证真伪检测。完成检测后，供货商会反馈检测结果及删除您的资料。

11. 开户时提及会以人工智能技术为我的身份证进行检测，人工智能会考虑什么因素决定我的身份证的真伪？

身份证检测服务供货商利用人工智能辨别身份证上的防伪特征，亦会将身份证明文件照片与真实模板进行比较，检测身份证明文件是否曾被篡改，包括身份证明文件上的照片真伪检测、是否有资料栏位缺失、身份证号码是否曾被篡改及其他身份证特征如立体感激光影像、芯片摆放位置及背景等。供货商检测完成后会按人工智能的评估反馈其检测结果予本行。

12. 为什么要自拍并要做眨眼等动作？(不适用于香港身份证持有人以「智方便」开户)

这有助我们验证您是香港身份证持有人及是否亲自提出申请，以让您无需亲自前往我们的分行亦可进行身份验证。

13. 我是否需要上载住址证明？

透过流动应用程序开立储蓄账户，无需上载住址证明。

14. 如我输入了香港以外的国籍、手提电话号码、居住住址或通讯地址，我是否需要填写其他居留司法管辖区及税务编号？

如您输入了香港以外的国籍、手提电话号码、居住住址或通讯地址，在开户过程中您需要提供相关的居留司法管辖区及税务编号，如未能提供税务编号，您可能无法开户。

15. 如我有其他国家/地区的税务居民身份，是否需要申报？

如您有其他国家/地区的税务居民身份，您将需要提供相关的居留司法管辖区及税务编号，如未能提供税务编号，您可能无法开户。

16. 我的申请资料在提交过程中是否受到保障？

从您获取的资料是为了遵守银行的客户尽职审查政策、本地法律及条例及/或国际标准所订立的要求，以为您开立账户及/或申请服务。您所提供的所有资料，包括身份证相片、个人资料、用户名称及密码、提款卡密码，于传送过程中都会受到点对点加密程式保护。

17. 为何我需要在申请过程中自设网上银行用户名称及密码、提款卡密码？

此为方便您于成功开户后可使用本行的网上银行/手机银行以及自动柜员机服务。

18. 一次性密码有什么用途？

我们会透过短讯发送一个一次性密码（OTP），以验证您在申请过程中所提供的手机号码有效。

19. 如果我申请中途暂停处理，我如何取回之前已输入的资料以继续未完成的申请？

开户过程中您可以按下「储存及退出」储存已输入的资料。要继续未完成的申请，可于應用程式主页选择「我要继续未完成的申请」。您需要输入您已设定的网上银行用户名称及登入密码，并完成一次性密码（OTP）验证，即可继续未完成的申请。如开户途中因网络或其他原因中断连接，未完成的申请不会自动储存。

请注意，您未完成的申请将从建立申请当日起储存 7 天。如果您无法在 7 天内继续并完成申请，为保障客户资料安全，已储存的记录则会被删除。届时您需再次重新申请。

20. 如果我申请中途离开，银行会否保留我的个人资料？

为方便解答您的查询，如您已完成身份证验证程序，开户途中因网络或其他原因中断连接，银行会保留您的身份证验证资料 30 天，30 天后由系统自动删除有关纪录。

21. 如果我提交申请后被拒绝开户，银行会否保留我的个人资料？

为方便解答您的查询，如您提交申请后被拒绝开户，银行会保留您的申请资料 30 天，30 天后由系统自动删除有关纪录。

22. 完成申请后，我的户口何时可以开始使用？

如您于服务时间内 (星期一至星期六上午 9 时至下午 8 时(公众假期除外)) 提交申请并成功开户，一般情况下便可以实时使用账户，我们会实时透过短讯及电邮通知您。您亦可以登入网上银行/手机银行查阅您的账户号码，并可立即启用「小额转账」服务并设定额度，每天转账上限为港元 10,000。同时，我们会于 4 个工作日内对您的开户资料作内部审阅，完成后您的中银卡将可启用，同时您的网上银行/手机银行已登记第三者账户(包括汇款)/小额转账每天转账最高总限额将会提升至港元 210,000。如有需要，您可随时登入网上银行/手机银行调整限额。

如您于服务时间以外提交申请，我们会于下一个工作天处理。成功提交申请及/或成功开户后，我们会透过短讯及电邮通知您。

23. 成功开户后，我是否可于手机银行继续申请投资账户？

➤ 香港身份证持有人

成功开户后，您可透过手机银行继续申请开立投资账户，您需要于过程中上传有效的住址证明和提供相关信息以完成申请流程。我们将于4个工作日内(星期六、星期日及公众假期除外)透过短讯和电邮通知您开户状态。
注意：网上银行暂不支持经流动應用程式开户的客户申请投资账户。

➤ 中华人民共和国居民身份证持有人

请亲临本行分行办理开立投资账户的手续。

第二部份：网上银行/手机银行服务

24. 我何时才能使用网上银行/手机银行服务？

成功开户后，我们会透过短讯及电邮通知您。您可以网上银行用户名称和密码实时登入网上银行/手机银行，并使用本行的电子银行服务。

25. 我可以使用哪些网上银行/手机银行服务？

除了开立往来账户外，您可以通过网上银行/手机银行享受各种银行服务，包括转账、货币兑换及开立定期等。

如您希望享受更全面的银行服务，请携同您的身份证明文件亲临我们的任何分行并提供您的亲笔签署式样，有关账户将可转换为全功能账户并可申请更多服务。

26. 我经网上银行/手机银行转账或缴费是否有额度限制？

如您需办理第三者转账交易，成功开户后您可以启用「小额转账」服务并设定额度，每天转账上限为港元 10,000。我们会于 4 个工作日内对您的开户资料作内部审阅，完成后您的中银卡将会启用，同时您的网上银行/手机银行已登记第三者账户(包括汇款)/小额转账每天转账最高总限额将会提升至港元 210,000、每天缴付账单最高总限额将会提升至港元 60,000 (注)。如有需要，您可随时登入网上银行/手机银行调整限额。

注：每天缴付账单最高总限额包括：缴付「银行指定商户」账单每天最高限额为港元 50,000，缴付「一般商户」账单每天最高限额为港元 10,000。

「银行指定商户」是指委托我行收款的商户。除「银行指定商户」之外，其他为「一般商户」。详情请参阅「网上银行 > 缴付账单 > 商户类别 > 商户资料」的介绍。

27. 如果忘记了我的网上银行/手机银行用户名称/密码，怎么办？

若您忘记网上银行用户名称或密码，可根据网上银行/手机银行登入版面的指示取回用户名称或重设密码，或亲临本行分行办理手续。

第三部份：账户服务

28. 如何存入资金到我的户口？

成功开户后，您可以登入网上银行/手机银行查询户口详情。您可以透过以下途径将资金存入您的账户：

- 于任何一间分行存入现金或支票
- 于本行的自动柜员机存入现金或支票
- 透过「转数快」进行跨行转账（请透过网上银行/手机银行绑定中银香港账户为「转数快」预设收款账户，详情请参阅本行网站 <https://www.bochk.com/sc/more/ebanking/fps.html>）

29. 如何提取户口的存款？

您可以透过以下途径提取户口的存款：

- 以中银卡于本行的自动柜员机进行现金提款
- 携同您的中银卡及身份证明文件亲临我们的分行办理提款交易
- 您亦可以透过网上银行/手机银行转账款项至本行或其他银行的账户

30. 成功开户后，我可如何更新我的个人资料？

您可以登入网上银行/手机银行更新您的个人资料。如果您想更新其他资料（例如手提电话号码），请亲临分行办理。

31. 我如何取消户口？

请携同您的身份证明文件亲临我们的任何分行取消户口。

32. 如果我未能符合户口所指定的每日平均理财总值要求，我是否需要支付服务月费？

由 2019 年 8 月 1 日起，本行已全面取消所有「综合理财服务」月费。

本行可不时复核客户的「综合理财服务」级别，若客户的「综合理财总值」低于相关要求的指定金额，本行可编配、更改或撤回相关客户的「综合理财服务」级别。

33. 如何提升「综合理财服务」，可以网上办理吗？

透过流动应用程序申请开户时，您可以选择开立「自在理财」/「智盈理财」服务，如您希望提升「综合理财服务」以获得更好的理财体验，您可以透过网上银行 / 手机银行 / 客户联系中心，把账户升级至「中银理财」（「综合理财总值」需达港元 100 万元或以上），或亲临本行分行办理升级手续。

第四部份：中银卡服务

34. 我将于成功开户后多久才能收到中银卡？

中银卡将于成功开户后寄出，一般情况下，将于 4 个工作日内(星期六、星期日及公众假期除外)按您的通讯地址寄出。

35. 我一直未收到中银卡(提款卡)可以如何处理？

请先登入网上银行/手机银行核实通讯地址是否正确，然后致电客户服务热线 400 800 2388 (内地拨打) / +852 2691 2323 (香港本地拨打) 或带同身份证明文件亲临本行分行办理重发提款卡手续。

36. 我已收到中银卡，但于自动柜员机未能使用，为什么？

成功开户后我们会审阅您的开户资料，中银卡会暂时维持在冻结状态。一般情况下，中银卡会于 5 个工作日内启用(星期六、星期日及公众假期除外)。

37. 为何我在手机银行开户后，收到的提款卡无法在内地提款？

为加强保安，所有中银卡(提款卡)已附加的银行账户于香港境外自动柜员机之提款限额预设港币 0 元。如您需要于香港境外提款，请预先在离港前透过指定渠道启动有关提款限额及有效限期。可以透过以下渠道开通：

- 网上银行
- 手机银行
- 中银香港集团自动柜员机
- 24 小时客户服务热线 +852 2691 2323

38.我是否需要支付中银卡年费？

由 2019 年 8 月 1 日起，本行已全面取消中银卡的年费。

39.如果我忘记了在申请过程中所自设的中银卡密码，怎么办？

请携同您的身份证明文件亲临本行分行办理重设密码。