

中銀香港流動應用程式開戶常見問題

第一部份：透過中銀香港流動理財應用程式提交申請

1. 我可以申請到甚麼賬戶和服務？

您可以透過中銀香港流動應用程式一站式開立以下賬戶和服務：

- 綜合理財服務
- 港元儲蓄賬戶
- 外匯寶賬戶
- 手機銀行及網上銀行
- 中銀卡 (提款卡)

無需親臨分行，過程快捷簡單。請即下載中銀香港流動應用程式 (<https://www.bochk.com/dam/more/mini/mbk/tc.html>)。

2. 我是否符合開戶條件？

要透過中銀香港流動應用程式申請開戶，您必須符合以下條件：

➤ 香港身份證持有人

- 全新客戶或未持有任何中銀香港個人/聯名的儲蓄或往來賬戶(可持有 BoC Pay 支付賬戶或中銀信用卡)；
- 年滿 18 歲或以上；
- 持有有效香港居民身份證 (支援 2003 年及 2018 年起發行的智能身份證)；
- 國籍(國家/地區)為中國香港、中國內地、中國澳門；
- 持有有效手提電話號碼；

國籍	支援手提電話號碼之國家/地區
中國內地、中國澳門	中國內地、中國香港、中國澳門
中國香港	中國內地、中國香港、中國澳門、馬來西亞、印尼、菲律賓、越南、泰國、文萊、加拿大、澳洲

- 能提供有效居住住址及通訊地址；

國籍	居住住址及通訊地址之國家/地區
中國內地、中國澳門	中國香港
中國香港	中國香港、中國內地、中國澳門、馬來西亞、印尼、菲律賓、越南、泰國、文萊、加拿大、澳洲

- 能提供有效電郵地址；
- 能提供稅務居民編號等資料。

➤ **中華人民共和國居民身份證持有人**

- 身處香港；
- 全新客戶或未持有任何中銀香港個人/聯名的儲蓄或往來賬戶；
- 年滿 18 歲或以上；
- 持有有效中華人民共和國居民身份證、往來港澳通行證 (兩種證件由申請日起計必須有 30 天或以上之有效期)；
- 持有由國家移民局發出的「出入境紀錄」電子檔 (包括申請日在內的最近 7 日內發出)；
- 國籍(國家/地區)為中國內地；
- 能提供內地的手提電話號碼和地址；
- 能提供有效電郵地址；
- 能提供稅務居民編號等資料。

如未能符合以上條件，或您的開戶申請未能透過流動應用程式完成，請親臨本行任何一間分行辦理開戶。

3. 我的手機裝置需符合甚麼要求？

您的手機裝置須支援 iOS 13 或以上或 Android 8 或以上的版本；並配有前後攝像鏡頭及重力感測器以便作身份驗證。

4. 透過中銀香港流動應用程式申請開戶是否需要收費？

透過流動應用程式申請開戶，無需收費。就銀行其他服務收費，請參閱中銀香港網頁內最新的資料(<https://www.bochk.com/tc/servicecharge.html>)。

5. (只適用於香港身份證持有人) 版面顯示可選擇透過「智方便」作認證，什麼是「智方便」？

「智方便」是香港政府推出的免費服務，適用於所有 11 歲或以上的香港身份證持有人，讓用戶透過個人流動電話進行身份認證，登入和使用不同政府部門及商業機構的網上服務。詳情可瀏覽政府有關「智方便」的官方網站。

6. (只適用於香港身份證持有人) 透過「智方便」作身份認證與透過「拍攝香港身分證」作身份認證有什麼分別？

如選擇以「智方便」作身份認證，您會透過登入「智方便」應用程式作身份認證，另可透過「智方便」內「填表通」功能，自訂回傳不同的個人資料至本行流動應用程式，自動填寫資料。如果選擇以「拍攝香港身分證」作身份認證，您需透過拍攝香港身分證及人臉以核證身份。

7. (只適用於香港身份證持有人) 如我選擇以「智方便」作身份認證，我需要準備什麼？

您需要先成功登記香港政府的「智方便」服務，然後下載本行流動應用程式進行開戶。有關登記「智方便」詳情，可瀏覽政府有關「智方便」的官方網站。

8. (只適用於香港身份證持有人) 選擇以不同身份認證方式對所開立之賬戶/服務有什麼不同？

不論您以何種身份認證方式開戶，所開立之賬戶/服務是完全一樣的。

9. 為什麼要拍攝身份證明文件的正面及背面？為什麼總是不成功？

拍攝身份證明文件的正面及背面有助我們驗證您的身份，讓您無需親自前往我們的分行進行身份驗證。拍攝時的光線可能影響系統未能辨識相關身份證明文件，請確保拍攝環境不反光及不被陰影遮擋，影像清晰、不失焦。

一些因素，包括拍攝身份證明文件及自拍照的環境，如強光、身份證上的劃痕、損耗等，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。如以上因素令系統未能檢測到有效的身份證明文件，本行未能透過系統完成身份核實程序，請親臨本行分行辦理開戶手續。

10. (只適用於香港身份證持有人) 開戶時提及會以境外雲端運算技術為我的香港身份證進行檢測，相關雲端數據會儲存在那個國家？會否永久保留在其他地區？

開立賬戶時，中銀香港流動應用程式會要求您拍攝相關身份證明文件及人臉，以核對身份。香港身份證影像會加密傳送至身份證檢測服務供應商位於印度、新加坡的雲端伺服器以人工智能技術進行身份證真偽檢測。完成檢測後，供應商會反饋檢測結果及刪除您的資料。

11. 開戶時提及會以人工智能技術為我的身份證進行檢測，人工智能會考慮什麼因素決定我的身份證的真偽？

身份證檢測服務供應商利用人工智能辨別身份證上的防偽特徵，亦會將身份證明文件照片與真實範本進行比較，檢測身份證明文件是否曾被篡改，包括身份證明文件上的照片真偽檢測、是否有資料欄位缺失、身份證號碼是否曾被篡改及其他身份證特徵如立體感激光影像、晶片擺放位置及背景等。供應商檢測完成後會按人工智能的評估反饋其檢測結果予本行。

12. 為什麼要自拍並要做眨眼等動作？(不適用於香港身份證持有人以「智方便」開戶)

這有助我們驗證您是香港身份證持有人及是否親自提出申請，以讓您無需親自前往我們的分行亦可進行身份驗證。

13. 我是否需要上載住址證明？

透過流動應用程式開立儲蓄賬戶，無需上載住址證明。

14. 如我輸入了香港以外的國籍、手提電話號碼、居住住址或通訊地址，我是否需要填寫其他居留司法管轄區及稅務編號？

如您輸入了香港以外的國籍、手提電話號碼、居住住址或通訊地址，在開戶過程中您需要提供相關的居留司法管轄區及稅務編號，如未能提供稅務編號，您可能無法開戶。

15. 如我有其他國家/地區的稅務居民身份，是否需要申報？

如您有其他國家/地區的稅務居民身份，你將需要提供相關的居留司法管轄區及稅務編號，如未能提供稅務編號，您可能無法開戶。

16. 我的申請資料在提交過程中是否受到保障？

從您獲取的資料是為了遵守銀行的客戶盡職審查政策、本地法律及條例及/或國際標準所訂立的要求，以為您開立賬戶及/或申請服務。您所提供的所有資料，包括身份證相片、個人資料、用戶名稱及密碼、提款卡密碼，於傳送過程中都會受到點對點加密程序保護。

17. 為何我需要在申請過程中自設網上銀行用戶名稱及密碼、提款卡密碼？

此為方便您於成功開戶後可使用本行的網上銀行/手機銀行以及自動櫃員機服務。

18. 一次性密碼有什麼用途？

我們會透過短訊發送一個一次性密碼（OTP），以驗證您在申請過程中所提供的手機號碼有效。

19. 如果我申請中途暫停處理，我如何取回之前已輸入的資料以繼續未完成的申請？

開戶過程中您可以按下「儲存及退出」儲存已輸入的資料。要繼續未完成的申請，可於應用程式主頁選擇「我要繼續未完成的申請」。您需要輸入您已設定的網上銀行用戶名稱及登入密碼，並完成一次性密碼（OTP）驗證，即可繼續未完成的申請。如開戶途中因網路或其他原因中斷連接，未完成的申請不會自動儲存。

請注意，您未完成的申請將從建立申請當日起儲存 7 天。如果您無法在 7 天內繼續並完成申請，為保障客戶資料安全，已儲存的記錄則會被刪除。屆時您需再次重新申請。

20. 如果我申請中途離開，銀行會否保留我的個人資料？

為方便解答您的查詢，如您已完成身份證驗證程序，開戶途中因網絡或其他原因中斷連接，銀行會保留您的身份證驗證資料 30 天，30 天後由系統自動刪除有關紀錄。

21. 如果我提交申請後被拒絕開戶，銀行會否保留我的個人資料？

為方便解答您的查詢，如您提交申請後被拒絕開戶，銀行會保留您的申請資料 30 天，30 天後由系統自動刪除有關紀錄。

22. 完成申請後，我的戶口何時可以開始使用？

如您於服務時間內 (星期一至星期六上午 9 時至下午 8 時 (公眾假期除外)) 提交申請並成功開戶，一般情況下便可以即時使用賬戶，我們會即時透過短訊及電郵通知您。您亦可以登入網上銀行/手機銀行查閱您的賬戶號碼，並可立即啟用「小額轉賬」服務並設定額度，每天轉賬上限為港元 10,000。同時，我們會於 4 個工作天內對您的開戶資料作內部審閱，完成後您的中銀卡將可啟用，同時您的網上銀行/手機銀行已登記第三者賬戶(包括匯款)/小額轉賬每天轉賬最高總限額將會提升至港元 210,000。如有需要，您可隨時登入網上銀行/手機銀行調整限額。

如您於服務時間以外提交申請，我們會於下一個工作天處理。成功提交申請及/或成功開戶後，我們會透過短訊及電郵通知您。

23. 成功開戶後，我是否可於手機銀行繼續申請投資賬戶？

➤ 香港身份證持有人

成功開戶後，您可透過手機銀行繼續申請開立投資賬戶，您需要於過程中上載有效的住址證明和提供相關資料以完成申請流程。我們將於 4 個工作日內 (星期六、星期日及公眾假期除外)透過短訊和電郵通知您開戶狀態。

注意：網上銀行暫不支援經流動應用程式開戶的客戶申請投資賬戶。

➤ 中華人民共和國居民身份證持有人

請親臨本行分行辦理開立投資賬戶的手續。

第二部份：網上銀行/手機銀行服務

24. 我何時才能使用網上銀行/手機銀行服務？

成功開戶後，我們會透過短訊及電郵通知您。您可以網上銀行用戶名稱和密碼即時登入網上銀行/手機銀行，並使用本行的電子銀行服務。

25. 我可以使用哪些網上銀行/手機銀行服務？

除了開立往來賬戶外，您可以通過網上銀行/手機銀行享受各種銀行服務，包括轉賬、貨幣兌換及開立定期等。

如您希望享受更全面的銀行服務，請携同您的身份證明文件親臨我們的任何分行並提供您的親筆簽署式樣，有關賬戶將可轉換為全功能賬戶並可申請更多服務。

26. 我經網上銀行/手機銀行轉賬或繳費是否有額度限制？

如您需辦理第三者轉賬交易，成功開戶後您可以啟用「小額轉賬」服務並設定額度，每天轉賬上限為港元 10,000。我們會於 4 個工作天內對您的開戶資料作內部審閱，完成後您的中銀卡將會啟用，同時您的網上銀行/手機銀行已登記第三者賬戶(包括匯款)/小額轉賬每天轉賬最高總限額將會提升至港元 210,000、每天繳付賬單最高總限額將會提升至港元 1,850,000 (註)。如有需要，您可隨時登入網上銀行/手機銀行調整限額。

註:每天繳付賬單最高總限額包括：繳付「銀行指定商戶」賬單每天最高限額為港元 1,000,000，繳付「一般商戶」賬單每天最高限額為港元 100,000，繳交「稅務局」之稅款每天最高限額為港元 500,000，繳付教育機構/專業團體賬單每天最高限額為港元 250,000。詳情請參閱「網上銀行 > 繳付賬單 > 商戶類別 > 商戶資料」的介紹。

27. 如果忘記了我的網上銀行/手機銀行用戶名稱/密碼，怎麼辦？

若您忘記網上銀行用戶名稱或密碼，可根據網上銀行/手機銀行登入版面的指示取回用戶名稱或重設密碼，或親臨本行分行辦理手續。

第三部份：賬戶服務

28. 如何存入資金到我的戶口？

成功開戶後，您可以登入網上銀行/手機銀行查詢戶口詳情。您可以透過以下途徑將資金存入您的賬戶：

- 於任何一間分行存入現金或支票
- 於本行的自動櫃員機存入現金或支票
- 透過「轉數快」進行跨行轉賬（請透過網上銀行/手機銀行綁定中銀香港賬戶為「轉數快」預設收款賬戶，詳情請參閱本行網站
<https://www.bochk.com/tc/more/ebanking/fps.html>)

29. 如何提取戶口的存款？

您可以透過以下途徑提取戶口的存款：

- 以中銀卡於本行的自動櫃員機進行現金提款
- 携同您的中銀卡及身份證明文件親臨我們的分行辦理提款交易
- 您亦可以透過網上銀行/手機銀行轉賬款項至本行或其他銀行的賬戶

30. 成功開戶後，我可如何更新我的個人資料？

您可以登入網上銀行/手機銀行更新您的個人資料。如果您想更新其他資料（例如手提電話號碼），請親臨分行辦理。

31. 我如何取消戶口？

請携同您的身份證明文件親臨我們的任何分行取消戶口。

32. 如果我未能符合戶口所指定的每日平均理財總值要求，我是否需要支付服務月費？

由 2019 年 8 月 1 日起，本行已全面取消所有「綜合理財服務」月費。

本行可不時覆核客戶的「綜合理財服務」級別，若客戶的「綜合理財總值」低於相關要求的指定金額，本行可編配、更改或撤回相關客戶的「綜合理財服務」級別。

33. 如何提升「綜合理財服務」，可以網上辦理嗎？

透過流動應用程式申請開戶時，您可以選擇開立「自在理財」/「智盈理財」服務，如您希望提升「綜合理財服務」以獲得更好的理財體驗，您可以透過網上銀行 / 手機銀行 / 客戶聯繫中心，把賬戶升級至「中銀理財」（「綜合理財總值」需達港元 100 萬元或以上），或親臨本行分行辦理升級手續。

第四部份：中銀卡服務

34. 我將於成功開戶後多久才能收到中銀卡？

中銀卡將於成功開戶後寄出，一般情況下，將於 4 個工作天內(星期六、星期日及公眾假期除外)按您的通訊地址寄出。

35. 我一直未收到中銀卡(提款卡)可以如何處理？

請先登入網上銀行/手機銀行核實通訊地址是否正確，然後致電客戶服務熱線 400 800 2388 (內地撥打) / +852 2691 2323 (香港本地撥打) 或帶同身份證明文件親臨本行分行辦理重發提款卡手續。

36. 我已收到中銀卡，但於自動櫃員機未能使用，為什麼？

成功開戶後我們會審閱您的開戶資料，中銀卡會暫時維持在凍結狀態。一般情況下，中銀卡會於 5 個工作天內啟用(星期六、星期日及公眾假期除外)。

37. 為何我在手機銀行開戶後，收到的提款卡無法在內地提款？

為加強保安，所有中銀卡(提款卡)已附加的銀行賬戶於香港境外自動櫃員機之提款限額預設為港幣 0 元。如您需要在香港境外提款，請預先在離港前透過指定渠道啟動有關提款限額及有效限期。可以透過以下渠道開通：

- 網上銀行
- 手機銀行
- 中銀香港集團自動櫃員機
- 24 小時客戶服務熱線 +852 2691 2323

38. 我是否需要支付中銀卡年費？

由 2019 年 8 月 1 日起，本行已全面取消中銀卡的年費。

39. 如果我忘記了在申請過程中所自設的中銀卡密碼，怎麼辦？

請携同您的身份證明文件親臨本行分行辦理重設密碼。