

## “香港一卡通”賬戶常見問題解答

### 一、基本介紹

#### 1、什麼是“香港一卡通”？

答：“香港一卡通”是招商銀行特別為經常有資金往來香港和內地的人士設計的綜合理財銀行卡，集香港的多個賬戶、多種理財服務為一體，具有“安全、快捷、方便、實惠”的特點。

#### 2、“香港一卡通”的賬戶結構是怎麼樣的？開戶行是哪裡？

答：“香港一卡通”項下有一系列香港子賬戶。開通“香港一卡通”即表示客戶同意同時開通港幣活期、美元活期子賬戶，持有香港身份證人士還會自動開通香港人民幣活期子賬戶。非香港居民可另行申請開通香港人民幣活期子賬戶。港幣、美元、人民幣活期子賬戶亦為港幣、美元、人民幣支票結算賬戶。客戶亦可通過網點提交《個人綜合外匯服務申請表》或通過香港分行網上個人銀行專業版開通個人綜合外匯服務(包括紐元、澳元、歐元、加元、英鎊、日元、新加坡元及瑞士法郎)。開通外匯服務後，外幣子賬戶將在客戶發生相關交易時自動產生。客戶還可以另行申請開立港幣定期、美元定期、人民幣定期子賬戶。“香港一卡通”開戶行為招商銀行香港分行。

#### 3、“香港一卡通”有哪些服務管道？

答：招商銀行香港分行發行的“香港一卡通”以網上銀行、電話銀行、自動櫃員機、POS 刷卡機、香港分行櫃檯為主要的服務管道，為個人客戶提供多樣的銀行服務。

#### 4、“香港一卡通”提供哪些賬戶服務？

答：“香港一卡通”提供的服務包括：現金存取、定期業務、轉賬匯款、貨幣兌換、支票業務、銀證轉賬、ATM 取款、POS 消費等。

#### 5、“香港一卡通”卡號的組成和使用方法

答：“香港一卡通”卡號為 16 位銀行卡號，主要由以下部分組成：銀行卡編號(621299)+分行代碼(860)+卡號後 7 位。通常情況下客戶可使用 16 位卡號辦理櫃檯業務、ATM 取款、POS 消費、電話銀

行及網上銀行業務。但如由香港其他銀行匯款至“香港一卡通”，需通過香港 RTGS 系統進行，收款賬號需以我行銀行代碼（238）取代銀行卡編號（621299），即收款賬號應為：銀行代碼（238）+分行代碼（860）+卡號後7位。

## 6、如何查詢賬務餘額和交易情況？

答：您可以通過網上銀行“賬務查詢”功能表、電話銀行自動語音服務的“賬戶管理”—“活期與定期”、電話銀行人工服務查詢賬戶餘額及交易明細，也可通過香港分行櫃檯查詢。

## 7、如何辦理網上銀行的申請和關聯業務？網上銀行交易限額如何設定？

答：

- （1）若開戶申請時客戶選擇開通網上銀行服務，即在開戶時同時為客戶申請移動證書，並於開戶回單上列印我行提供的16位授權碼以啟用證書。如果開戶時客戶留存的內地證件（參考證件）在內地分行已經對應有內地“一卡通”擁有網上銀行移動證書，則自動將新開戶“香港一卡通”關聯到原有的移動證書上，客戶只需要在首次登錄香港分行網上個人銀行專業版時輸入授權碼即可成功登錄網上銀行。
- （2）網上銀行證書啟用操作的詳細指引和疑難問題可參閱《網上銀行安裝指南》。
- （3）如果客戶開戶時選擇不申請網上銀行，後續若客戶需要開通網上銀行服務，必須持“香港一卡通”卡片到櫃檯申請。

**注意：**客戶於開戶申請時選擇申請網上銀行移動證書的，若開戶申請遭到拒絕，則有關 **USBKEY** 以及購買費用不予辦理退回。

## 8、如何補領對賬單？

答：如果客戶未收到我行所發出的對賬單，則可以通過網上銀行或者香港分行櫃檯申請補領月結單，具體收費標準見《“香港一卡通”業務收費表》。為了保證您後續正常收取對賬單，請檢查您所留存在我行的通訊地址/電子郵箱是否正確。

鑒於對客戶賬戶安全的保護以及監管機構的要求，客戶不可以選擇不收取月結單，但可以選擇收取紙質賬單或者電子賬單。

## 二、開戶和銷戶

### 1、申請“香港一卡通”開戶申請需要提供哪些資料？有哪些注意事項？

(一) 申請人必須年滿 18 周歲；

(二) 申請人須提供如下身份證明文件的原件（香港開戶證件和內地參考證件都必須提供）：

國籍 / 地區居民	開戶所需的身份證明文件	內地參考證件
中國公民	內地居民往來港澳通行證 中國護照 / 香港居民身份證	中華人民共和國居民身份證
香港特別行政區居民	永久居民：香港永久性居民身份證 非永久居民：香港居民身份證	港澳居民來往內地通行證 (回鄉卡)
澳門特別行政區居民	有效護照/ 香港居民身份證	港澳居民來往內地通行證 (回鄉卡)
台灣居民	有效護照/ 香港居民身份證	台灣居民來往內地通行證 (台胞證)
外國公民	有效護照/ 香港居民身份證	有效護照

注：

①.以上身份證明文件均不接納電子文件 / 影印本。

②.香港證件及內地證件都必需提供，且證件剩餘有效期（若有）必需多過六個月。

(三) 須提供符合要求的住址證明：

公用事業機構 賬戶文件	公用事業機構發出的賬戶文件(發出日期需在三個月內，且具有客戶姓名及住址資料)，包括： 水、電、煤氣費賬單 固定或移動話費單 有綫電視賬單 寬帶/寬頻費賬單
金融機構信函	由以下金融機構開具的信函(發出日期需在三個月內，且具有客戶姓名及住址資料)，包括： 銀行 證券公司 期貨公司 保險公司

政府或認可機構證明信/賬單	由以下機構開具的住址證明信/賬單(發出日期需在三個月內，且具有客戶姓名及住址資料、該機構的公章)，包括： 政府 居委會 派出所 街道辦 物業管理公司 客戶本人所在公司（需為上市公司或招商集團或子公司及附屬公司）
政府或認可機構居住證明	政府或認可機構居住證明(有效期需多過三個月，且具有客戶姓名及住址資料，包括： 居住證 暫住證 香港房屋租賃合同（須蓋有香港政府厘印章）
其他	居住用途的房產證/房他證 家庭類戶口簿 附有照片的駕駛執照

#### 要求：

- A.住址證明文件的收信人地址為住宅類地址，而非公司類地址；
- B.住址證明文件的收信人姓名與開戶證件同名；
- C.住址證明文件的發出日期需在三個月內（如下類型除外：政府或認可機構居住證明、其他）；
- D.如果住址證明文件的收信人為客戶的直系親屬而非客戶本人，則需要附上關係證明（如結婚證、戶口簿）。

注：①.以上文件須為正本，本行不接納電子文件 / 影印本作證明文件。

②.如閣下的住址證明文件為非中文或英文，閣下須提供由專業第三方（如律師、公證人、執業會計師及提供公司秘書服務的人士或機構、領事館等）翻譯的核證文本。

③. 本行不接受以轉交公司地址、轉交個人地址、商業地址或郵政信箱的信函作為住址證明。

## 2、申請資格要求。

### 香港分行櫃檯申請資格

年滿 18 歲或以上的個人客戶（不包括聯名）

### 內地見證開戶申請資格

年滿 18 歲或以上的個人客戶（不包括聯名）

申請人只限于中國公民

申請人持有內地招商銀行分行卡（具體要求詳詢內地見證網點）

申請人需于接獲賬戶開立短信後的 2 個月內，自其它同名賬戶，將首筆款項匯入“香港一卡通”

目前可以受理開戶的有權見證網點請以我行網站公告內容為準。

### 3、開戶後的首次入款有何要求，具體入款有哪些方式？

答：

(一)根據香港金管局的要求，客戶自招商銀行內地分行提交的“香港一卡通”開戶申請若獲審批通過，須于接獲審批通過的通知後 2 個月內，自其他同名賬戶，將首筆款項匯入“香港一卡通”賬戶。2 個月內均未有資金入賬的則關閉賬戶而不再另行通知。

(二)為了保證賬戶使用不受影響，根據上述要求，建議客戶通過如下幾個方式辦理首次入款：

1. 通過內地招行櫃檯或者網上銀行，自招行同名個人賬戶匯款至“香港一卡通”；
2. 通過香港其他銀行同名個人賬戶轉賬至“香港一卡通”；
3. 通過國外銀行或者內地其他銀行的同名個人賬戶匯款至“香港一卡通”。

(三)香港分行只會接納客戶親身存入之現金、同名支票、同名內地招行或同名其他銀行賬戶轉賬入款為合資格首筆匯入款項。若客戶在 2 個月內沒有通過同名方式辦理入款，則在 2 個月結束時，賬戶則會被關戶。

(四)客戶在 2 個月內未有自同名賬戶入賬，申請開立或已開立證券戶的，按照如下方式處理：

1. 已開立證券戶且無資金及無證券交易的，將由香港分行證券組聯絡客戶關閉證券戶，再對“香港一卡通”賬戶進行關戶。
2. 對於超過期限未有自同名賬戶入款而已經被凍結的，不允許開立證券戶。

### 4、開戶審批通過後賬戶就可以使用了嗎？如何申請提款卡？

答：客戶的開戶申請經香港分行審批通過後，戶口成功開立且處於活動狀態，可以正常入款和出款。

客戶可以將所持有的網上銀行授權碼進行啟用操作後通過網上銀行辦理交易。

“香港一卡通”提款卡片將另行製作并按照所預留的地址寄送客戶，提款卡製作完畢後處於待啟動狀態。客戶收到提款卡片後可通過網上銀行、電話銀行或者香港分行櫃檯啟動卡片。

## 5、“香港一卡通”賬戶如何收取賬戶管理費？

答：“香港一卡通”按月收取賬戶管理費，具體收費標準見《“香港一卡通”業務收費表》。若客戶選擇收取電子結單，則賬戶管理費將獲得優惠。賬戶開戶達到三個完整的曆月，於第 4 個曆月開始，固定每月 5 日扣收賬戶管理費；若 5 日為香港公眾假期，則在下一個香港工作日收取上月管理費。若收取管理費月份向前推算三個曆月之日均總資產達到等值港幣 10 萬則免收客戶當月管理費。

舉例：假設 1 月份開戶：若於 1 月 1 日開戶者，三個完整月為 1 月、2 月、3 月，即 4 月 5 日第一次收費，若 1~3 月的日均總資產（含證券市值）達等值 10 萬港幣則免收；若於 1 月 2 日至 1 月 31 日之間開戶者，三個完整月為 2 月、3 月、4 月，即 5 月 5 日第一次收費，若 2~4 月的日均總資產（含證券市值）達等值 10 萬港幣則免收。

## 6、不繳納賬戶管理費，賬戶還能正常使用嗎？

答：如果客戶活期賬戶餘額不足以支付當月賬戶管理費，我們會在客戶賬戶裡記錄一筆“欠費”，等待客戶活期賬戶有資金時再扣除有關費用并清除相應“欠費”。若客戶連續欠費達 120 天，則將會被關戶。

## 7、向“香港一卡通”存入資金有哪些方式？

答：可以通過以下方式：

- (1) 客戶攜帶現金到香港分行櫃檯存款；
- (2) 客戶可通過其他銀行賬戶匯款至“香港一卡通”；
- (3) 客戶可通過繳費靈付款至“香港一卡通”；
- (4) 客戶有香港其它銀行開出的支票，可將支票存入“香港一卡通”。

## 8、申請開立“香港一卡通”有數量限制嗎？

答：一個客戶只能申請一張“香港一卡通”。

## 9、如何辦理“香港一卡通”賬戶的銷戶？可否代辦？

答：“香港一卡通”關戶必須在香港分行櫃檯辦理，且不可由他人代辦。若客戶賬戶已無資金，可將需要銷戶的“香港一卡通”卡片及簽有有效簽名的銷戶申請書一并寄到香港分行辦理銷戶；若客戶賬戶有少量資金但又不願回香港分行櫃檯辦理銷戶的，需將卡片及銷戶申請書（銷戶申請書可從香港分行網頁下載）寄到香港分行，并在申請書中註明放棄賬戶剩餘資金以辦理銷戶，香港分行也可予以銷戶。

## 10、“香港一卡通”賬戶長期不使用的，是否還能繼續使用？若卡內沒有資金，是否會自動銷戶？

答：“香港一卡通”客戶若連續兩年內沒有任何主動交易，則會自動轉為凍結狀態，成為“睡眠戶”，該類賬戶不允許進行出款交易（具體情況以香港分行不時所作的規定為準）。客戶若需要重新恢復該賬戶的使用，則需要聯繫我行客戶服務熱綫并填妥有關表格提交給香港分行審批。

若客戶戶口內沒有資金結餘，但每月收取賬戶管理費時無足額資金可扣，則未扣款成功的交易將會于一卡通系統內記錄“欠費”，該欠費情況亦可於對賬單以及網上銀行上查詢；若客戶賬戶持續保持欠費超過 90 天，香港分行會向客戶發出催收信，若我行發出催收信後 30 日內賬戶仍然處於欠費狀態的，則我行將會對客戶做關戶處理且不再另行通知。若已欠費客戶主動發起銷戶，需先行繳納所欠款項。

### 三、儲蓄存款業務

#### 1、“香港一卡通”賬戶可辦理哪些幣種及儲蓄類型的存款？

答：“香港一卡通”提供港幣、人民幣、美元三個幣種的儲蓄存款服務。客戶亦可通過網點提交《個人綜合外匯服務申請表》或通過香港分行網上個人銀行專業版開通個人綜合外匯服務(包括紐元、澳元、歐元、加元、英鎊、日元、新加坡元及瑞士法郎)。相關的賬戶類型以及儲蓄類型如下：

儲蓄類型	說明
港幣活期	亦為港幣支票賬戶
港幣定期	整存整取
美元活期	亦為美元支票賬戶
美元定期	整存整取
投資賬戶	港幣、美元、人民幣
人民幣活期	亦為人民幣支票賬戶
人民幣定期	整存整取
紐元、澳元、歐元、加元、英鎊、日元、新加坡元及瑞士法郎子賬戶	不提供現金提存、支票服務及定期存款服務。

#### 2、如何辦理定期儲蓄存款業務？

答：您可以通過香港分行櫃檯、電話銀行自動語音、網上銀行辦理：香港櫃檯辦理可選擇活期轉賬或現金方式開立定期；電話銀行、網上銀行辦理系統自動從活期賬戶轉入。定期儲蓄存款服務包括港幣、美元、人民幣三個幣種。存期包括：1 星期、2 星期、1 個月、2 個月、3 個月、6 個月、1 年。

#### 3、不同渠道所辦理的定期到期後的轉存方式有哪些？

答：定期到期後系統會按指示自動轉存，到期指示包括：

- (1) 到期本金和利息均轉定期（可設置轉存後的定期存期）
- (2) 到期本金和利息均轉活期
- (3) 到期本金轉定期（可設置轉存後的定期存期），利息轉活期

如果您通過電話銀行開立的定期，其到期指示將默認為到期本息轉活期。無論您通過哪個渠道開立的定期，在到期前均可通過香港分行櫃檯、網上銀行和電話銀行修改到期指示。

#### 4、如何查詢“香港一卡通”定期儲蓄的存款利率？

答：香港分行定期儲蓄利率每天都在變化，客戶可以通過香港分行櫃檯或香港分行網頁即時查詢到當天最新的儲蓄存款利率。對於已經辦理的定期儲蓄存款，可以在網上銀行及對賬單查詢客戶辦理定期儲蓄存款當時的利率。

#### 5、定期存款是否可以辦理提前支取？

答：不可以。

### 四、櫃檯現金存取款業務

#### 1、在香港分行櫃檯可辦理哪些幣種現金的存取款業務？存取款需要收費嗎？

答：在香港分行櫃檯可辦理港幣、美元、人民幣三個幣種的現金存取款業務。存取款的收費標準可參照《“香港一卡通”業務收費表》。紐元、澳元、歐元、加元、英鎊、日元、新加坡元及瑞士法郎子賬戶不提供現金存取款業務。

大額取現請依照香港分行規定辦理預約，具體的可參照香港分行網頁。

#### 2、在內地分行櫃檯可辦理“香港一卡通”的現金的存取款業務嗎？

答：不可以。

### 五、PPS 繳費業務

#### 1、繳費靈（PPS）業務簡介

答：PPS 是香港最大的繳費網路，各家銀行的銀行卡（借記卡或貸記卡）都可以申請成為 PPS 的繳費賬戶；與此同時 PPS 也發展了數百家商戶，包括公共事業、政府/法定組織、銀行、電訊公司、教育機構及慈善團體等等。

“香港一卡通”已成為了該繳費網路的商戶（商戶號 9399），即“香港一卡通”可以接受 PPS 繳費賬戶向其繳費（轉賬）；“香港一卡通”也成為了該繳費網路的繳費銀行方，即“香港一卡通”可以登記成為 PPS 繳費賬戶，向 PPS 的所有商戶繳費（轉賬）。

為方便理解，現舉例如下：

- A. 客戶將某銀行信用卡登記成為 PPS 繳費賬戶，然後通過 PPS 提供的電話或網站向某保險公司繳納保費、向某電話公司繳納電話費。
- B. 客戶將某銀行的儲蓄賬戶登記成為 PPS 繳費賬戶，然後通過 PPS 提供的電話或網站向我行“香港一卡通”賬戶轉賬。
- C. 客戶將我行“香港一卡通”登記成為 PPS 繳費賬戶，然後通過 PPS 提供的電話或網站向稅務局繳納稅款。

## 2、PPS 使用說明

答：

（一）將“香港一卡通”登記成為繳費賬戶

- 1、攜帶“香港一卡通”卡片到 PPS 提供的繳費靈終端進行登記（終端分布點可通過 <http://ppshk.com> 查閱）；
- 2、登記成功後，通過 PPS 繳費電話 18013 或 <http://ppshk.com> 登記賬單（輸入需要繳費的商戶號及賬單號）；
- 3、登記賬單後，隨時可通過 PPS 繳費電話 18033 或 <http://ppshk.com> 從“香港一卡通”賬戶向其他商戶進行繳費，即時扣賬。
- 4、從“香港一卡通”向其他商戶繳費沒有最低限額，單筆及每天累計最高限額均為 10 萬；登記成為繳費賬戶或繳費時，客戶均無須支付手續費。

（二）通過其他繳費賬戶向“香港一卡通”轉賬

- 1、登錄 <http://ppshk.com> 或撥打 18013 將“香港一卡通”登記成為賬單（我行商戶號：9399，賬單號：“香港一卡通”16 位卡號）。

- 2、完成賬單登記後，客戶即可登錄 <http://ppshk.com> 或撥打 18033 進行轉賬。
- 3、每次向“香港一卡通”轉賬最低金額為 500，最高為 10 萬，轉賬時客戶無需支付任何手續費。
- 4、PPS 的截止時間是週一至週五的 19:00，如客戶在截止時間以前轉賬，我行會在 T+1 香港工作日早上 10 點前入賬；如客戶在截止時間以後辦理，我行會在 T+2 香港工作日早上 10 點前入賬。
- 5、同一個繳費賬戶可登記多個“香港一卡通”賬單（即向多個一卡通轉賬）。

註：所有與 PPS 有關的業務，客戶也可以撥打繳費靈熱線諮詢。

## 六、兌換業務

### 1、有哪幾種貨幣兌換的類型？

答：客戶可辦理“香港一卡通”賬戶的港幣與美元、港幣與人民幣之間的兌換，客戶亦可通過網點提交

《個人綜合外匯服務申請表》或通過香港分行網上個人銀行專業版開通個人綜合外匯服務(包括紐元、澳元、歐元、加元、英鎊、日元、新加坡元及瑞士法郎)。在香港分行櫃檯辦理該類兌換業務需要收取手續費，具體的收費標準請參照《“香港一卡通”業務收費表》。客戶通過網上銀行辦理貨幣兌換不收取手續費。

客戶也可通過網上銀行免費將港幣、美元兌換至本人同名內地一卡通的人民幣賬戶。每人每年的結匯限額為 5 萬美元。

我行提供匯率包括：美元/港幣、美元/日元、歐元/美元、英鎊/美元、澳元/美元、美元/瑞郎、美元/新元、美元/加元、紐元/美元、美元/人民幣、人民幣/港幣。換言之，假設客戶要辦理英鎊兌港元，便先要將英鎊兌換美元後，再將美元兌換成港元。

### 2、網上銀行辦理貨幣兌換有無時間限制？

答：客戶通過網上銀行辦理貨幣兌換交易時間為 7×24 小時。客戶辦理港幣、美元兌換內地人民幣的交易時間為香港工作日的 8:30~22:00，週末及節假日的 8:30~17:20。具體的辦理時間請以香港分行網頁的公布為準。

### 3、辦理貨幣兌換業務有收費嗎？

答：在香港分行櫃檯辦理兌換業務需要收取手續費。客戶通過網上銀行辦理貨幣兌換業務均不收取手續費。

兌換業務的具體收費規定和收費標準請參見香港分行網頁公布的“香港一卡通”業務收費表。

### 4、非“香港一卡通”賬戶持有人，是否可以到香港分行櫃檯辦理貨幣兌換或者辦理匯款到內地招行賬戶？

答：不可以。香港分行櫃檯暫不辦理現金兌換和現金匯款業務。

## 七、特殊業務

### 1、客戶應如何修改賬戶基本資料？

答：客戶可以本人持“香港一卡通”卡片及開戶證件親臨香港分行櫃檯修改賬戶基本資料，包括姓名、證件等主要身份證明資料，以及地址、電話等聯繫資料，還有功能、限額等資料，或者行業、職業等個人背景資料。客戶也可以寄送申請表格到香港分行櫃檯以辦理更改個人資料(主要身份證明資料除外)。另外，客戶也可以通過網上銀行提交修改個人資料的申請。我行將在 7 個香港工作日內審批您的申請。

### 2、應如何辦理密碼修改？

答：您可通過香港 JETCO ATM 或香港分行櫃檯修改取款密碼（交易密碼）。而查詢密碼可以通過香港分行櫃檯、電話銀行、網上銀行修改。

### 3、若密碼遺忘了該怎麼辦？

答：如果客戶遺忘了查詢密碼或取款密碼，可攜帶開戶身份證件及“香港一卡通”卡片到香港分行櫃檯辦理密碼重置。

#### 4、若“香港一卡通”丟失了怎麼辦？

答：如果客戶遺失了卡片，需要辦理掛失手續。若到香港分行櫃檯辦理掛失，請攜帶開戶時所持的身份證件。具體要求如下：

##### (一)口頭掛失（臨時凍結賬戶，但不補卡）

辦理管道：香港分行櫃檯、電話銀行、網上銀行

- 1) 口頭掛失時，賬戶均默認為凍結，但您可以選擇不凍結賬戶。
- 2) 口頭掛失五日後會自動失效，如 1 月 1 日掛失，在 1 月 6 日會失效。
- 3) 口頭掛失次日起可以再次辦理口頭掛失，失效日期為再次掛失日順延五天。

##### (二)書面掛失

辦理管道：香港櫃檯、網上銀行。

- 1) 櫃檯辦理書面掛失，需驗證取款密碼，若您忘記密碼則需要辦理書面及密碼掛失。
- 2) 網上銀行只允許辦理書面掛失。若您不記得密碼，只能到香港分行櫃檯辦理書面及密碼掛失。
- 3) 書面掛失後您的卡片將會被禁用，禁止任何使用卡片辦理的業務，如 ATM 取卡、POS 消費。
- 4) 倘沒有明確表示書面掛失將直接自動把賬戶凍結，但您可以明確表示選擇不凍結賬戶。

#### 5、書面掛失補卡是否更換卡號？

答：書面掛失補卡不會更換卡號。但每更換一次卡片，卡面左下角的憑證號增加 1。

#### 6、如果卡片磁條失磁，如何辦理重寫磁業務？

答：如果您的卡片失磁，可攜帶“香港一卡通”卡片及身份證件到香港分行櫃檯辦理重寫磁。（注意：在本港載有銀通 JETCO 標識的 ATM 機，預設使用本地網路交易，若機器提示通過國際網路交易，則可能您的卡片磁條有損壞）

## 7、如何辦理口頭掛失取消？

答：掛失取消只限于口頭掛失取消。您申請“香港一卡通”卡片口頭掛失後若找到卡片，可攜帶“香港一卡通”卡片和開戶時所持有的身份證件到香港分行櫃檯辦理掛失取消手續。

## 8、客戶如何修改 POS 刷卡消費限額/網上銀行轉賬匯款限額？

答：客戶可前往香港分行櫃檯辦理修改 POS 刷卡消費限額/網上銀行轉賬匯款限額的業務。此外，還可選擇如下方法：從香港分行網頁的“個人業務表格下載”處下載“更改戶口資料指示”，列印并填寫且簽署後寄送給我行。另外，若客戶選擇收取紙質對賬單，則我行每月初會給客戶寄送紙質對賬單，對賬單背面就是一份“更改資料指示”，客戶可根據需要填寫所需修改資料，簽名後寄回香港分行修改。請留意上述寄送書面申請修改資料的方式中，簽名很重要，我行將把申請表格上的簽署與開戶時預留的簽署式樣核對，相符後方予以辦理。（注意：如客戶之前開戶未有填寫個人職業背景等資料，則根據香港監管機構反洗錢的有關要求，客戶必須配合一并補充完整，否則我行有權停止客戶賬戶的使用。）

## 八、轉匯規定

### 1、“香港一卡通”客戶可以通過網上銀行可以辦理哪些類型的轉賬匯款？交易是否有金額的限制？

答：請參考以下表格內容：

支帳戶口	入帳戶口	交易限額	交易時間	到賬時間
港幣、美元、紐元、澳元、歐元、加元、英鎊、日元、新加坡元及瑞士法郎	其它香港一卡通	不超過客戶設定的 網上銀行每日轉帳 匯款限額（最高 200 萬或等值港幣）	24 小時	即時到賬
	香港招行公司帳戶			
	內地招行一卡通		24 小時	同一客戶戶口即時到賬； 不同客戶戶口不可即時到賬
	內地招行公司帳戶		非工作時間申請，則次工作日處理	1~3 個工作日內
內地其它銀行帳戶	3 個工作日內			
國外其它銀行帳戶	3~5 個工作日內			
港幣、美元、人民幣	香港其它銀行帳戶			1 個工作日內
人民幣	其它香港一卡通		24 小時	即時到賬
	內地招行一卡通（同名）	每工作日（香港和內地均為工作日）不超過 8 萬人民幣，且在客戶設定的網銀每日限額內	工作日下午 3 點後以及非工作日申請，則次工作日處理	1~3 個工作日

\* 因應個別情況，如需經多間銀行或代理行處理，或部份國家實行外匯管制等，付款過程可能延遲。

## 2、“香港一卡通”能否與內地“一卡通”開通“自助轉賬”服務功能？

答：不可以。

## 3、“香港一卡通”賬戶接收海外匯款有哪些規定？

答：海外賬戶（在這裡具體包括：國外個人及公司賬戶、內地非招行的個人以及公司賬戶）匯款至“香港一卡通”賬戶需要填寫如下資料：

AMOUNT 金額	USD
OUR CORR.BANK 我行之代理行(A)	Wells Fargo Bank N.A., New York SWIFT CODE：PNBPUS3NNYC
OUR CORR.BANK 我行之代理行(B)	JP Morgan Chase Bank, New York SWIFT CODE：CHASUS33
OUR CORR.BANK 我行之代理行(C)	Deutsche Bank Trust Company Americas, New York SWIFT CODE：BKTRUS33
BENE'S BANKER 收款人之銀行	CHINA MERCHANTS BANK (HONG KONG BRANCH) SWIFT CODE: CMBCHKHH
BENEFICIARY 收款人名稱	一卡通客戶的英文戶名
ACCOUNT NO 收款人賬號	一卡通卡面十六位賬號
MESSAGE 附言	

## 4、從香港本地其他銀行賬戶轉賬至“香港一卡通”賬戶，如何填寫相關代碼？如何填寫轉入賬號？

答：香港本地不同銀行間的轉賬要填寫銀行代碼（BANK CODE），香港分行是 238。收款賬號只需要填寫卡面上的後十位元，即不需要填 621299，直接寫 860XXXXXXXX。

## 5、“香港一卡通”賬戶接收國外或內地銀行匯款時有沒有金額的限制？

答：“香港一卡通”賬戶接受國外或內地銀行匯款沒有金額限制，但國外或內地銀行自身匯出款項時有限額的除外。

## 6、“香港一卡通”賬戶能否通過香港人民幣賬戶向內地銀行賬戶辦理人民幣匯款？

答：香港居民“香港一卡通”賬戶下轄的香港人民幣賬戶允許向內地銀行的同名賬戶（即收款人與匯款人必須是同名）匯款，每工作日累計不超過 8 萬人民幣。

## 7、客戶能否通過網上銀行將“香港一卡通”賬戶的港幣、美元、人民幣、紐元、澳元、歐元、加元、英鎊、日元、新加坡元及瑞士法郎轉至在香港分行開立的公司賬戶？何時到賬？

答：可以，需準確填寫收款公司的賬號及名稱。即時到賬。

## 8、“香港一卡通”賬戶是否能夠接收自香港本地其他銀行所匯入的人民幣款項？

答：可以。

## 九、支票、本票業務

### 1、如何辦理支票業務？如何申請支票本？

答：由於“香港一卡通”的港幣、美元、人民幣（如有）活期賬戶同時也是支票賬戶，客戶可通過電話銀行、網上銀行、香港分行櫃檯免費申請支票簿，辦理支票存款、支票支付和止付等業務。

### 2、接受香港支票存款需要有哪些規定？

答：客戶可寄送或攜帶本行（指招商銀行香港分行）/香港其它銀行的客戶簽發的支票到本行辦理支票存款。本行支票存入“香港一卡通”賬戶的款項即日起息（若發生退票則將收取有關罰息），即時增加賬戶餘額；但香港其他銀行開出的支票必須等到次香港工作日 16：00，本行確認未收到出票行的退票後，才可使用該筆款項（從 2006 年 9 月 4 日開始，香港實行 5 天結算，自該日起，週五存入的支票需至下週一或下一個結算日 16:00 後確認無退票後才可使用）。

注意：本行只接受香港本地銀行所發出支票，其他國家/地區的支票存款一律暫不接受。

### 3、如何辦理支票付款或支票止付？

答：支票付款：“香港一卡通”客戶可以在不大於港幣/美元活期賬戶餘額的範圍內簽發支票，收款人通過其開戶行（若為非招行支票）將支票交回我行清算時，我行即扣收該“香港一卡通”活期賬戶的款項。

支票止付：支票未清算前，如果客戶遺失了支票或因其他原因需對其終止付款的，可通過網上銀行、電話銀行辦理止付，但需支付“止付手續費”，具體收費標準見香港分行網頁“香港一卡通”業務收費表。

### 4、不記名支票與抬頭支票的區別？

答：不記名支票是指沒有指定收款人的支票，任何持有該等支票的人均可獲付款。而抬頭支票只能付款予指名的收款人。我行發出的支票均為抬頭支票。為防遺失或被竊，請勿預簽空白支票或將空白支票給予他人。

### 5、“香港一卡通”支票是劃線支票嗎？

答：是的。支票如無“劃線”，即為現金支票，可以兌付現金。“劃線”支票的持有人是不能兌付現金的，款項必須轉入銀行賬戶。

### 6、如何處理餘額不足的支票轉出？

答：若客戶賬戶的可用存款餘額不足，我行不會兌現客戶的支票，會做退票處理，並收取有關處理手續費。

### 7、如何購買本票？

答：客戶可攜帶本人“香港一卡通”和開戶證件到香港分行櫃檯辦理購買本票業務，該業務需收取手續費，具體收費標準見香港分行網頁“香港一卡通”業務收費表。

## 十、ATM、POS 功能

### 1、持“香港一卡通”辦理自動櫃員機(ATM)取款有哪些規定？

答：“香港一卡通”可在有“銀通”(JETCO)標誌和“銀聯”(UNIONPAY)標誌的 ATM 機上取款：

#### ① JETCO ATM 取款規定

“香港一卡通”可在香港、澳門的“銀通”(JETCO)標誌的自動櫃員機(ATM)使用，功能包括取款、查詢餘額、轉賬及修改密碼。

- A.取款：客戶使用“香港一卡通”在 JETCO ATM 取款，從港幣活期賬戶支取。我行不向客戶收取手續費。澳門 JETCO ATM 取款將每筆向客戶收取港幣手續費，收費標準可參照《“香港一卡通”業務收費表》。取款每筆最低限額為 300 元港幣，每天最高限額 2 萬元港幣。
- B.查詢：客戶可在 JETCO ATM 查詢卡內港幣活期賬戶的可用餘額和賬戶餘額。
- C.轉賬：客戶可通過 JETCO ATM 向其他“香港一卡通”辦理港幣資金轉賬，轉賬交易的資金支取賬戶為港幣活期賬戶。JETCO ATM 轉賬每筆最高限額 1 萬元港幣，每天最高限額 2 萬元港幣。
- D.修改密碼：客戶可在 JETCO ATM 機修改“香港一卡通”交易密碼。注意：客戶修改密碼需在查詢、取款等交易之前辦理，否則“修改密碼”按鈕將不可用。

#### ② 銀聯 ATM 取款規定

“香港一卡通”可在全球有“銀聯”標志的自動櫃員機(ATM)上取款，每筆向客戶收取港幣手續費，收費標準可參照《“香港一卡通”業務收費表》。“香港一卡通”在全球任一有“銀聯”標志的 ATM 機上取款都是每天最高限額等值 2 萬元港幣。交易金額按“銀聯”給出的匯率折算扣賬金額。注意：客戶通過“銀聯”以及“銀通”的自動櫃員機取款，每日 2 萬港幣的限額為共用的。

### 2、如果客戶的“香港一卡通”卡片在香港本地其他銀行 ATM 機上被吞卡怎麼辦？

答：若客戶的“香港一卡通”卡片在香港本地其他銀行的 ATM 機上被吞卡，客戶需主動向我行提交補卡申請，我行核實後會為您辦理補卡手續。

### 3、如果客戶持“香港一卡通”卡片在香港本地其他銀行 ATM 機上辦理取款時，機器提示取款成功但又未有吐出鈔票，該如何處理？

答：客戶可以向代理行(即 ATM 管機行)或開戶行(即我行)提起投訴並按要求填寫有關投訴表格，我行核實確認後會將相關款項退還給客戶。

### 4、可以使用“香港一卡通”賬戶刷卡消費嗎？

答：“香港一卡通”可以在香港“易辦事”(EPS)商戶或者全球各地有銀聯標志商戶的 POS 機刷卡消費，刷卡時需要輸入交易密碼，核對金額後再按確認，系統自動從港幣活期賬戶支取。

注意：客戶在開立“香港一卡通”戶口時，已設置過每日的 POS 消費限額，您的每日刷卡消費不得超過此限額。

### 5、“香港一卡通”可否在內地使用？

答：客戶可以在內地有銀聯標志的 ATM 機上取款，也可以在有銀聯標志的 POS 終端機上刷卡消費。POS 消費每日限額由客戶與開戶時自行設定，後續也可以申請修改，而 ATM 取款每天限額為等值 2 萬港幣。

## 十一、網上銀行業務

### 1、“香港一卡通”賬戶能否申請網上支付？

答：“香港一卡通”賬戶暫無網上支付功能。

### 2、是否可以通過網上銀行修改轉賬匯款限額？

答：不可以。客戶可以本人前往香港分行櫃檯申請修改轉賬匯款限額。此外，客戶還可以選擇如下方法：

從香港分行網頁的“個人業務辦理表格下載”處下載“更改戶口資料指示”，列印並填寫且簽署後寄送給我行。另外，若客戶選擇收取紙質對賬單，則我行每月初會給客戶寄送紙質對賬單，對賬單

背面就是一份“更改資料指示”，客戶可根據需要填寫所需修改資料，簽名後寄回香港分行修改。

請留意上述寄送書面申請修改資料的方式中，簽名很重要，我行將把申請表格上的簽署與開戶時預留的簽署式樣核對，相符後方予以辦理。（注意：如客戶之前開戶未有填寫個人職業背景等資料，則根據香港監管機構反洗錢的有關要求，客戶必須配合一并補充完整，否則我行有權停止客戶賬戶的使用。）

### 3、客戶如何辦理網上銀行證書申請或關聯業務？

答：

- (1) 若開戶申請時客戶選擇開通網上銀行服務，即在開戶時同時為客戶申請移動證書，並於開戶回單上列印我行提供的 16 位授權碼以啟用證書。如果開戶時客戶留存的內地證件（參考證件）在內地分行已經對應有內地一卡通擁有網上銀行移動證書，則自動將新開戶“香港一卡通”關聯到原有的移動證書上，當客戶首次登錄香港版網上銀行或者內地專業版網上銀行的時候，會提示輸入授權碼以成功啟用香港專業版網上銀行。
- (2) 客戶若只有“香港一卡通”卡片則只可在香港分行櫃檯申請移動證書；若客戶持有“香港一卡通”卡片和內地“一卡通”卡片，也可以攜帶“香港一卡通”和內地“一卡通”到內地任一招商銀行櫃檯申請移動證書。申請移動證書後，客戶可以登錄香港分行網頁，進入“個人銀行綫上版”或“個人銀行下載版”，按照提示啓用證書即可登錄香港分行網上銀行專業版。
- (3) 網上銀行證書啟用操作的詳細指引和疑難問題可參閱《網上銀行安裝指南》。
- (4) 如果客戶開戶時選擇不申請網上銀行，後續若客戶需要開通網上銀行服務，必須持“香港一卡通”卡片到櫃檯申請。

### 4、“香港一卡通”能否在招商銀行內地分行櫃檯辦理網上個人銀行證書的申請與關聯業務？

答：可以，但除了申請和關聯移動證書（UKEY）以外，不能辦理其他“香港一卡通”業務。

注意：若客戶要在內地分行櫃檯申請移動證書，但無內地“一卡通”，需先開立內地“一卡通”或前往香港分行櫃檯辦理移動證書申請。

## 5、重新申請網上銀行是否需回香港分行櫃檯辦理？

答：若客戶過期未啟用移動證書或移動證書損壞，可以本人攜帶身份證明（須一併攜帶內地證件）及“香港一卡通”卡片到香港分行櫃檯辦理移動證書申請。若您也有內地一卡通，則也可以攜帶本人的身份證明以及“香港一卡通”、內地“一卡通”到招行任一櫃檯申請移動證書（同樣需一併攜帶內地證件）。

## 6、“香港一卡通”賬戶的戶名是英文名，可以和國內招行的一卡通進行網上銀行證書的關聯嗎？

答：“香港一卡通”賬戶辦理網上銀行證書關聯時會優先以中文姓名為準，若客戶無中文姓名，則以英文姓名為準。若客戶有中文姓名，且內地“一卡通”的中文戶名與“香港一卡通”的中文姓名一致，則“香港一卡通”可以成功關聯專業版；若客戶無中文姓名，內地“一卡通”的英文戶名與“香港一卡通”的英文姓名一致，則“香港一卡通”也可以成功關聯證書。

## 7、網上銀行登陸密碼忘記了，該如何處理？

答：如果客戶遺忘了網上銀行的登錄密碼，可以攜帶 UKEY、“香港一卡通”卡片以及開戶身份證明（包括內地證件）到香港分行櫃檯申請證書並重新啟用網上銀行和設定密碼。如果客戶持有內地“一卡通”，也可以到內地招行任一櫃檯辦理。

## 十二、其它業務

### 1、如何申請辦理存款證明書？

答：客戶可以攜帶本人身份證明文件前往香港分行櫃檯申請開立賬戶的存款證明書，具體收費見“香港一卡通”業務費率表。

### 2、“香港一卡通”賬戶能否作為內地招行信用卡的自動還款賬戶？

答：不可以。

### 3、“香港一卡通”能否辦理外匯買賣和基金買賣服務？

答：不可以辦理基金買賣服務。“香港一卡通”賬戶只可以辦理外匯買賣業務。

### 4、在內地招行櫃檯能否列印“香港一卡通”賬戶的交易明細？

答：不可以。客戶可以在網上銀行查詢和列印或者申請補領歷史對賬單。

### 5、“香港一卡通”客戶能否申請開立香港證券戶口？

答：可以。客戶開通“香港一卡通”賬戶後，可以通過網上銀行“證券業務”功能表申請開通香港證券賬戶，有關申請須經由香港分行審批。

### 6、“香港一卡通”賬戶的短信、郵件通知服務範圍有哪些？怎樣申請或取消短信、郵件通知？

答：預設所有涉及到資金交易的業務我行均會發送短信和電郵通知給客戶（必須留有香港或內地手機或電郵地址才能收到通知）。客戶可以通過香港分行櫃檯或者郵寄《“香港一卡通”短信、郵件通知功能維護申請表》（該表格可以通過香港分行網頁下載）更改通知發送的條件，比如修改發送通知的交易限額（例如，等值一千港幣以下的交易不希望收到通知）或者不發送通知。

我行已安排發送通知的業務還包括：口頭掛失、損壞換卡、寄失重發、吞卡補卡、書面掛失、書面及密碼掛失、重寫磁條、密碼重置、修改密碼、客戶資料維護、網銀資料維護審批、開戶審批、客戶激活、確認收妥、賬戶激活、移植重發。上述業務會發送通知給客戶，暫不提供通知發送條件的修改和取消通知服務。

## 十三、銀證轉賬

### 1、什麼是“銀證轉賬”功能？

答：“香港一卡通”的銀證轉賬服務是指客戶通過招商銀行香港分行網上銀行，完成其在特約合作券商處開立的證券備用金清算賬戶和“香港一卡通”港幣（只限于港幣）活期賬戶之間的資金劃轉。

## 2、辦理“銀證轉賬”業務有哪些規定？

### ① 開戶規定

申請銀證轉賬功能的“香港一卡通”賬戶和證券買賣賬戶必須有相同的戶名和開戶證件。客戶在使用本功能前，必須辦理功能申請手續。有關申請資料發送至券商，券商確認後將結果發送我行，經本行、證券公司雙方驗證無誤後予以開通。注意：所輸入的證券買賣賬戶號碼，必須為數位或者英文格式，不允許為中文格式。

### ② 轉賬規定

客戶使用此功能辦理“香港一卡通”港幣活期轉證券買賣賬戶，銀行扣賬後即時向券商發送到賬通知，由券商更新客戶的證券買賣賬戶餘額。客戶使用此功能辦理證券買賣賬戶轉“香港一卡通”，我行只負責將提款指令發送至券商系統，經券商審批同意提款并發送指令給我行後，我行方予入賬。轉賬不收取費用。

注意：是否提供證券買賣賬戶轉“香港一卡通”服務，取決於券商的規定。

### ③ 轉賬時間

銀證轉賬功能在銀行端不限制服務時間，當客戶在券商的非營業時間提交轉賬申請時，銀行照常將指令發送至券商系統，待券商開始營業後予以處理。

## 3、申請“銀證轉賬”功能的操作方法是怎樣的？

申請銀證轉賬功能有兩種方式：香港分行網上銀行和香港分行櫃檯。如申請資料無誤，一般三個香港工作日內可開通。

### ① 網上申請

客戶登錄香港分行網上個人銀行專業版，進入“銀證轉賬”——“功能申請/取消”，選擇相應券商後按“新增”。

### ② 櫃檯申請

客戶攜帶“香港一卡通”及身份證明文件到櫃檯申請銀證轉賬功能，需填寫“銀證轉賬申請表”，我行核實客戶身份無誤後為客戶辦理。

#### 4、取消“銀證轉賬”功能的操作方法是怎樣的？

##### ① 網上取消

如客戶擬取消銀證轉賬功能，可登錄香港分行網上個人銀行，進入“銀證轉賬”——“功能申請/取消”，選擇相應券商後按“取消”。

##### ② 櫃檯取消

客戶攜帶“香港一卡通”及身份證明檔到香港分行櫃檯辦理銀證轉賬功能取消手續，需填寫“取消銀證轉賬功能申請表”，我行核實客戶身份無誤後為客戶辦理。

#### 5、辦理“銀證轉賬”查詢的操作方法是怎樣的？

客戶登錄香港分行網上個人銀行“銀證轉賬”——“功能申請/取消”可以查詢客戶已開通銀證轉賬功能的券商列表。

只有完成審批并已開通銀證轉賬服務的券商才能在開通清單中顯示。

#### 6、辦理“銀證轉賬”的轉賬交易的操作流程是怎樣的？

##### (1) “香港一卡通”轉賬至證券買賣賬戶

客戶登錄香港分行網上個人銀行專業版，選擇“銀證轉帳”——“一卡通轉券商/商戶賬戶”，按提示輸入金額、密碼。

##### (2) 證券買賣賬戶轉賬至“香港一卡通”

客戶登錄香港分行網上個人銀行專業版，選擇“銀證轉帳”——“轉券商/商戶賬戶轉一卡通”，按提示選擇券商、輸入金額。