

# 「信e投國際」 線上開戶

## 常見問題 - 「信e投國際」線上開戶

### 常見問題

1. 為什麼要透過信e投國際開立戶口？
  - ▶ 信e投國際手機應用程式帶給您方便快捷的開戶體驗
  - 迅速開戶，申請及審批最快可於10分鐘內完成。如您於晚間時段提交申請，系統將於下一天進行處理。
  - 隨時隨地開戶，無需親臨分行
2. 透過信e投國際可以開立什麼類型的戶口？
  - ▶ 您可以開設個人現金或融資(保證金)賬戶。
3. 申請手機開戶需符合哪些基本條件？
  - ▶ 申請手機開戶的基本條件包括：
    - 申請人年齡需介乎18至64歲
    - 申請人的教育程度需為中學或以上
    - 申請人必須為非美國公民、居民或永久外輸居民
4. 申請手機開戶時必須同時附上什麼文件？
  - ▶ 內地：
    - 中國第二代居民身份證
    - 中國內地銀行卡（僅用於身份驗證）
    - 地址證明（如現居地址與身份證地址相同，則不需要提供）
  - ▶ 香港/澳門：
    - 香港/澳門永久居民身份證
    - 地址證明
5. 開戶可接受的地址證明文件類型有什麼？
  - ▶ 您可以使用以下任何一種文件作為地址證明：
    - 銀行/保險/證券公司等金融機構發出的對賬單/信件
    - 水電煤氣費賬單/繳費回單等
    - 政府機構發出的信件
  - ▶ 地址證明文件要求：
    - 於最近3個月內發出
    - 同時顯示客戶完整的名字，地址，發出日期和發出單位
    - 與開戶申報地址一致
6. 透過信e投國際手機應用程式申請開戶是否需要收費？
  - ▶ 申請開戶無需收費。
7. 您的手機裝置需符合甚麼要求？
  - ▶ 您的手機裝置須支援 iOS 9.0 或以上或 Android 8.0 或以上的版本；並配有前後攝像鏡頭以便作身份驗證。
8. 為什麼要拍攝身份證的正面及背面？為什麼總是不成功？
  - ▶ 拍攝身份證的正面及背面用於驗證來核實您的身份，讓您無需親自前往我們的分行進行身份驗證。拍攝時請確保拍攝環境光線充足，身份證的影像清晰、不反光及不被陰影遮擋。
9. 您應如何指定您的香港經紀人？
  - ▶ 如您已有專屬的香港經紀人並希望於開戶時進行指定，請向其索取推薦碼並於開戶系統內的「選擇賬戶類型」頁中輸入到「推薦碼」欄內。如未有輸入推薦碼或輸入的推薦碼不正確，我們將會委派其他客戶經理為您服務。
10. 能儲存已部份完成的開戶記錄嗎？
  - ▶ 未完成的開戶資料能一直儲存於手機程式內，方便您繼續申請。
11. 可以使用其他手機裝置繼續未完成的申請嗎？
  - ▶ 如使用同一手機號碼驗證繼續登入，您可以轉換手機裝置繼續未完成的申請。
12. 若開戶資料送出後才發現電郵地址填寫有誤，該如何處理？
  - ▶ 若您的電郵地址有誤，您將無法收到開戶密碼函。遇到上述情況，請聯繫您的客戶經理或致電香港客戶服務熱線 (852) 2237 9338或中國內地免費熱線400 818 0338尋求協助。
13. 若您收到短訊要補交/更改資料，應怎樣做？
  - ▶ 如收到補交/更改資料的短訊，只需登入信e投國際，並按指示補交/更改資料即可。
14. 完成遞交開戶申請後，是否代表戶口已成功開立？
  - ▶ 內地：
    - 如申請獲批核，您將會收到兩個電郵分別通知您戶口號碼及交易密碼。如申請不獲批核，您將會收到短訊通知。
  - ▶ 香港/澳門：
    - 遞交開戶申請後，需等待審核結果，待審核通過後，您會收到電郵及短訊通知可發起轉數快入金，繼續開戶。如對賬無誤您將會收到兩個電郵分別通知您戶口號碼及交易密碼。如審核存在問題，客戶經理將會在一個工作日後聯絡您。
15. 轉賬匹配注意事項以及匹配失敗原因：
  - 您遞交入金通知後，轉賬匹配預計一天完成，如果一天後轉賬匹配仍不成功，會有工作人員與您聯繫。
  - 轉賬匹配失敗的原因一般是您遞交入金通知中的香港銀行名稱、香港銀行賬戶號碼、轉賬日期以及金額，與實際轉賬情況不相符而導致的。這四個信息必須與您實際轉數快轉賬的資料完全符合，轉賬匹配才會成功，否則匹配會失敗，並由我們進行人工匹配處理。
  - 相關入金審核事宜，您可致電香港客戶服務熱線 (852) 2237 9338或中國內地免費熱線400 818 0338諮詢。
16. 成功開戶後，有甚麼需要繼續完成的嗎？
  - 請先下載保安編碼應用程式，然後登入信e投國際，並於首次登入後即時更改密碼。有關保安編碼應用程式的下載及安裝，請按此參考網上教學。您亦可安排存入資金或證券，為進行您的首筆交易做好準備。
17. 申請資料在提交過程中是否受到保障？
  - 您所提供的所有資料於傳送過程中都會受到點對點加密程序保護，安全可靠。
18. 如未能通過電子證書驗證完成開戶，該怎麼辦？(只適用於內地開戶)
  - 開戶時我們會使用深圳市電子商務安全證書管理有限公司(簡稱深圳CA)的認證服務以驗證申請人的身份。深圳CA是獨立的第三方認證公司，會以申請人提供的身份證明文件、銀聯卡資料、個人信息及活體視頻驗證作比對與核證。如未能通過認證，請閣下親臨分行辦理開戶手續或致電香港客戶服務熱線 (852) 2237 9338或中國內地免費熱線400 818 0338查詢。

如您需要更多資料或查詢，歡迎聯絡您的客戶經理，  
或透過以下方式與我們聯絡。謝謝！

電郵: [csi-callcentre@citics.com.hk](mailto:csi-callcentre@citics.com.hk)

電話: 香港客戶服務熱線 (852) 2237 9338

中國內地免費熱線 400 818 0338

