

客户常见问题

2022年3月

操作篇

1. 开户成功后如何进行交易？

我司目前有两款手机交易软件：1) 同花顺APP；2) 交易宝APP



[通过iTunes安装](#)



[安装程序下载](#)



android

[同花顺APP港美股交易操作](#)



[通过iTunes安装](#)



[安装程序下载](#)



android

[软件帮助使用手册](#)

[美股交易操作指引 \(APP版\)](#)

[暗盘交易操作指引 \(APP版\)](#)

2. 忘记登入密码/账户被锁定，应如何处理？

可在APP登录界面，输入8位证券账号，点击“重置密码”进行重设新的密码和解锁（如登录界面无“重置密码”建议更新APP版本至最新）。

3. 登录服务宝提示未查到客户号或密码错误，应如何处理？

服务宝登录账号和密码与APP登录账号和密码相同，如刚更改APP的登录密码，服务宝需时间同步数据，從早上10:30到18:30每小時同步一次，20:30（清算后）及凌晨2:30各同步一次，同步时间大约需要10分钟，可等同步完成用新的密码再次登录服务宝。

4. 更换了手机设备，登入交易系统应如何处理？

如您更换了手机设备并且手机号码不变，首次登录APP时会要求输入二次验证码，验证码将以短信发至您登记的手机中，请勿设置拦截。如无法接收验证码，请拨打客服热线【国内免付费号码400-120-3166/400-120-9133 或香港电话热线(852)3983-0808】。

交易篇

1. 如何转入或转出股票？

您可在交易宝APP首页的「服务宝-股票交收-股票转仓指示」提交申请或填妥「投资产品交收指示」表格，电邮致 clientservice@dwzq.com.hk。我司的参与者编号(CCASS ID)为B01939。

2. 如何申请美股/外股交易帐户？

您可填妥「海外证券交易申请表」以及「W8表格」并寄回原件，我司收到将会处理美股/外股账户申请（可先电邮副本至 clientservice@dwzq.com.hk 予我司核对签名是否符合）。

香港地址：香港皇后大道东1号太古广场三期17楼

收件人：「客户服务部」 联系电话：(852) 3983 0808

存取款(出入金)篇

1. 银证转账服务

- a) 我司与招商银行香港分行建立了银证转账服务。客户需要在招商银行香港分行的网银端，提交银证转账绑定申请。1-2个工作日后，客户收到申请通过的邮件后，即可通过招商银行网银端发起与东吴证券香港的出入金申请。
- b) 招商银行银证提存款服务时间：每个交易日上午9:00至下午15:00，逾时进行的银证转账申请将于次交易日处理。
- c) 入金即时到账，出金需要人工审核，上午10点和下午15点为批量处理时间。如提款账户未有足够余额，提款申请会自动取消而不另作通知。
- d) 银证转账无任何费用。

2. 如何存款(入金)?

- a) 客户存款后，请通过以下两种方式其中一种上传存款凭证，以便我们及时为您办妥入金(请优先使用APP提交入金，处理更迅速)。
 - APP提交：在同花顺登陆页面或者交易宝首页中，选择「资金存取」-「存款/入金通知」，填写内容并上载转款凭证。
 - 电邮提交：请将存款信息按以下格式，发送专用邮箱 fund@dwzq.com.hk。
邮件主题：东吴账户号码—存款日期—存款银行—金额币种—金额
举例：88888888-15/07/2033-中银香港-HKD-100,000.00。
*如您使用APP遇到问题，请及时联系我们，请勿在app和邮件重复提交。
- b) 本公司不接受现金存款及第三者存款，客户以支票或从银行转账至本公司的资金，应确保是客户本人名义发出。
- c) 本公司在收到客户存款后，会在1个工作日内把款项存入客户账户，支票须于兑现后才当作已收妥款项。工作日四点前的申请当日处理，四点后的申请将在下一个工作日处理。

3. 收款人名称和账号

a) 使用FPS转数快 (港元)

ID/账号: 166791277

收款名称: SOOCHOW SECIBLT-CL A/C

收款银行选择渣打银行, 商户编号/账单编号: 01

b) 使用银行转账

账户名称: Soochow Securities International Brokerage Limited

如果名称输入不完整, 可以先输入一半, 备注补充完整。

→ 恒生银行 (香港) 有限公司: Hang Seng Bank

港元账号: 787-633130-001

推荐使用恒生银行, 有简化账户名称Soochow SEC I B L

→ 中国银行: BANK OF CHINA (HONG KONG) LIMITED

港元账号: 012-875-0-046334-8

→ 招商银行香港分行: China Merchants Bank, Hong Kong Branch

港元账号: 2010-3523

→ 工商银行 (亚洲): ICBC (ASIA)

港元账号: 861-503-580868

→ 渣打银行 STANDARD CHARTERED BANK

港元账号: 447-0-7907414

→ 香港上海汇丰银行: The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited

港元账号: 741-344618-001

4. 如何提款(出金)?

a) 如您需要提款（出金），可通过以下四种方式任一种方式通知我司，以便尽快为您办理手续。请优先使用APP提交出金，处理更迅速。

→ APP提交：在同花顺登陆页面或者交易宝首页中，选择「资金存取」-「提款/出金通知」，提款到已登记银行或非登记银行。

如提款到非登记银行，请同时上传银行证明，必须包含姓名、银行名称、银行账户的网银截图或者银行结单。如增加登记银行，请见修改资料篇。

→ 电邮提交:请将提款信息按以下格式，以开户登记邮箱发送到邮箱 fund@dwzq.com.hk。

邮件主题：出金-东吴账户号码—金额币种—金额

举例：出金-88888888--HKD-100,000.00。

→ 在官网下载并填妥「[提款申请表](#)」表格，电邮致 fund@dwzq.com.hk。

→ 致电我司客户服务部热线国内免付费号码400-120-3166/ 400-120-9133 或香港电话热线(852)3983-0808 申请电话提款。

b) 常规提款（出金），我司默认将款项提取到您开户时登记绑定的银行账户。开户方式为转账开户的客户只能提取到登记的银行账户。

c) 提款方式/收费标准

	手续费	处理时间
支票	无	上午11点前提出的指示将于当天处理，下一个工作日下午18-20点后可以使用。
转数快	每笔20元港币，目前优惠期免费。	上午11点前提交的指示将于当天入账，11点后的指示于下个工作日入账。
汇款	本地转账收取230港币。 海外汇款，每笔收取400元港币或等值金额。	本地转账：上午11点前提交的指示将于当天入账，11点后的指示于下个工作日入账。 海外汇款：取决于代理银行及其处理时间，一般从递交申请至到款需要1至7天。

5. 如何换汇？

您可填妥「[客户提款指示](#)」中的货币兑换部分，电邮副本致邮箱 fund@dwzq.com.hk。当天11点前提出的指示将于当天处理，11点后的指示于下个工作日处理。晚间美股交易时段客户可打电话或发邮件给交易部进行换汇。

货币兑换的汇率将以我司透过银行实际兑换的汇率为参考，每笔的兑换汇率可能有所不同。当日换汇汇率以处理时间为准。

24小时中央交易室

交易	(852) 3983 0828
国内免付费号码	400-120-3118
电邮	Dealing-Retail@dwzq.com.hk

修改资料篇

1. 如何更新地址 / 联络电话 / 电邮地址

- a) 如需更新开户预留的部分登记信息，可以通过以下两种方式任一种进行：
 - APP方式：通过同花顺或者交易宝 APP首页的「服务宝」，选择「个人资料」，可修改手机号 / 电邮地址 / 住宅地址。
 - 电邮方式：在官网下载并填妥「[客户资料更改表格](#)」，电邮至 clientservice@dwzq.com.hk。
- b) 如更新地址信息，需提供最近3个月内的住址证明。住址证明需是公共事业机构或银行最近3个月内发出的账单，账单信息须显示姓名，详细住宅地址，发出机构名称，发出时间。例如：三个月之内的水电煤气费单据或银行结单等。

2. 如何增加、绑定银行账户？

- a) 如您需要增加存取款的银行账户，可以通过以下两种方式任一种进行：
- APP方式：通过同花顺或者捷利APP首页的「服务宝」，选择「个人资料」，可修改绑定的银行信息。须上传新的银行账户证明，包含姓名、银行名称、银行账户的网银截图或者银行结单。
 - 电邮方式：在官网下载并填妥「[客户资料更改表格](#)」，连同新的银行账户证明(例如：银行结单)，扫描或拍照，电邮至发送至 clientservice@dwzq.com.hk。
- b) 如客户之前通过转账方式开户，必须通过新银行账户转账不少于10,000港元到我司，才能完成新的银行账户绑定。

3. 如开户中手机号与大陆银行卡预留手机号不一致怎么办？

开户中如选择电子见证的方式，则需要开户手机号与大陆银行卡预留手机号一致，否则不能提交开户申请。

如有以上问题可：

- a) 联系客服修改开户手机号与银行卡预留手机号一致；
- b) 登记一张与开户手机号一致的银行卡；
- c) 更改见证方式为网上转账（适用于有香港银行卡的客户）。

港股新股认购须知

1. 新股认购截止日及扣款日

- a) 东吴证券融资认购截止时间为新股截止认购日前一个交易日的上午10点或额满即止。
现金认购的截止时间为新股截止认购日前一个交易日的16点。
- a) 认购资金及手续费将于东吴证券新股截止认购日当天从客户证券账户中扣除。而于新股公布中签结果当天*，无论是否中签，将在融资认购新股的客户证券账户内扣除新股融资所产生的相关利息。
- b) 客户不可更改或取消已提交到东吴证券的融资认购申请。如有特殊情况，客户可以通过书面向我司作出更改/取消申请，在更改/取消申请未有正式审批结果前，该融资认购申请仍然生效。

2. 认购手续费及融资利息

- a) 现金认购手续费豁免，融资认购手续费每笔港币100.00元正，无论是否中签，均须支付。无论客户是否中签或有关发行人能否成功上市，融资手续费及利息均不予返还。
- b) 融资期由新股截止认购日至退款日止(不包括退款日)，实际融资期将按有关新股发行人公布的新股截止认购日及退款日为准。融资利息等于融资金额乘以计息时长乘以日利率。

3. 中签结果公布及退款

- a) 获中签的新股将于公布中签结果当天*存入客户的证券账户中。
- b) 若现金认购未有中签或部分中签，则有关全部认购资金或部份认购资金(未获中签部分)将于公布中签结果当天*退回至客户证券账户中。
- c) 若融资认购中签金额低于客户使用的自有资金金额，剩余部分将于公布中签结果当天*退回至客户证券账户中。

*日期将按有关发行人公布或其后更改日期为准。

其他

收费标准

在香港买卖交易所上市的证券需缴付相关的交易费用，除经纪佣金外，投资者亦须支付其它交易费用，包括印花税、交易征费及结算费等，费用均按照交易金额的某个百分比计算。

其他收费请下载【[收费表](#)】

联系我们

24小时中央交易室

交易	(852) 3983 0828
国内免付费号码	400-120-3118
电邮	Dealing-Retail@dwzq.com.hk

客户服务咨询热线

香港热线	(852) 3983 0808
国内热线	0755-8382 9986 / 8382 5569
国内免付费号码	400-120-3166 / 400-120-9133
电邮	Clientservice@dwzq.com.hk

公司地址:

香港皇后大道东1号太古广场三期17楼

Level 17, Three Pacific Place, 1 Queen's Road East, Hong Kong.

