

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

附件一：系统升级前及升级期间暂停的银行服务及特别安排

一、分行渠道：

Q1: 在系统升级期间，分行会有那些安排？

A1:

营业日期及时间	银行服务范围	分行
2024年9月21日 (星期六) 上午 9 时至下午 1 时	只提供 <u>查询</u> 服务	<u>全线</u> 分行
2024年9月21日(星期六)至 9月22日 (星期日) 上午 9 时至下午 8 时	只提供 <u>查询</u> 服务和 紧急 <u>现金提取</u> 服务	总行营业部 (香港中环德辅道中 151 号)
		西湾河分行 (香港西湾河筲箕湾道 63 号)
		观塘分行 (观塘道 410 号地下 1 号铺及 1 楼 2 号铺)
		油麻地分行 (油麻地弥敦道 309 号)
		荃湾分行 (荃湾众安街 78 号)
		沙田分行 (沙田横壘街 1-15 号 好运中心 地下 7-8 号铺)

Q2: 承 Q1，客户需带备什么文件到分行提款？

A2: 客户须出示在本行登记的个人身份证明文件。

Q3: 承 Q1，提款有上限吗？

A3: 客户于指定分行最高提款限额为每日 30,000 港元 (以同一个人客户/联名户/公司户计算，并假设相关户口有足够户口结余)，而每宗交易的最低提款额为 500 港元，每次提款金额必须为 100 港元的倍数。如未超出当日提款额上限，客户可以再次前往任何一间指定分行提款，另需留意提款限制：

情景一：同一个人客户/联名户/公司户前往不同分行提款

日期	时间	分行	提款金额	可否提款	原因
2024/9/21	10:00	总行营业部	港币 10,000	可以	
	10:30	西湾河分行	港币 20,000	可以	
	11:00	观塘分行	港币 10,000	不可以	超出每日提款额上限

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

情景二：提款限制

提款金额	可否提款	原因
港币 100	不可以	最低提款额为 500
港币 550	不可以	提款金额必须为 100 倍数
人民币 500	不可以	只限提取港币

Q4: 承 Q1, 非户主可以提款吗？

A4: 个人及联名账户只接受户口持有人提款，公司账户只接受户口授权人士提款。

Q5: 承 Q1, 指定分行可以兑换货币吗？

A5: 指定分行只办理港币现金提款服务，不设货币兑换服务。

Q6: 承 Q1, 本行会提供保管箱服务吗？

A6: 不会。如客户需使用保管箱服务，建议可提前于 2024 年 9 月 20 日(五)或之前就所需服务预先作适当安排。

二、电子银行服务:

Q7: 在系统升级期间，电子银行服务会有什么影响？

A7:

电子银行服务		
1) 个人网上银行 2) 个人手机银行 3) 电话银行 4) 本行官网 (www.ncb.com.hk) 5) 南商微信官方账号 部分服务 包括：「理财」选项下所有服务及「实用资讯」选项下“重要声明”、“登入手机银行”、“电子理财服务教学”服务	由 2024 年 9 月 20 日(五)下午 8 时起暂停服务。 其中： ● 个人网上银行及个人手机银行提供的缴付账单服务，将由 2024 年 9 月 19 日(四)下午 6 时 45 分起暂停。	2024 年 9 月 23 日(一) 上午 5 时全面恢复。

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

自助银行服务*		
打簿机	由 2024 年 9 月 20 日(五)下午 8 时起暂停服务。	2024 年 9 月 23 日(一)上午 9 时起分批次恢复服务, 并在 2024 年 9 月 25 日(三)上午 9 时全面恢复。
自动柜员机、存钞机	由 2024 年 9 月 17 日(二)上午 9 时起将分批次暂停服务, 直至 2024 年 9 月 19 日(四)下午 5 时起全部暂停。	
存支票机		
提款卡服务		
提款卡 注: 系统升级期间, 若客户需要报失提款卡, 可致电提款卡热线: (852) 2616 6266 办理提款卡报失登记手续	由 2024 年 9 月 19 日(四)下午 6 时 45 分起暂停以下服务: 1) 银联及银通网络自动柜员机的提款、转账、缴费、余额查询等服务。 2) 消费终端机刷卡消费服务。 3) 其他已登记的服务(包括但不限于缴费灵服务、马会即时转账服务、购买马会现金券服务等)。	2024 年 9 月 23 日(一)上午 5 时全面恢复。
其他服务		
他行资金转入 转数快转入、eDDA 绑卡 汇出等非本行渠道发起的交易	由 2024 年 9 月 20 日(五)下午 10 时起暂停服务。	2024 年 9 月 23 日(一)上午 5 时全面恢复。

*客户可浏览本行官网查询本行各区自助银行服务暂停及恢复的具体安排, 即本行官网>「分行及自助银行服务特别通知」

Q8: 旧版个人手机银行流动应用程序在升级后可以用吗?
A8: 旧版个人手机银行流动应用程序将在系统升级后**停止**服务, 客户将需前往应用市场(App Store 或 Google Play) **重新下载**最新「NCB 南洋商业银行」流动应用程序。

Q9: 系统升级期间, 对提款卡用户有什么支援?
A9: 系统升级期间, 本行将维持提款卡热线部分服务。若客户需要报失提款卡, 可致电提款卡 24 小时客户服务热线 (852) 2616 6266 办理提款卡报失登记手续。

Q10: 系统升级期间, 客户服务热线会受影响吗?

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

A10: 系统升级期间, 本行会就三类查询提供二十四小时有限度服务, 范围包括提款卡报失登记、止付支票登记及一般银行服务查询。查询热线分别为: 系统升级专线: (852) 2616 6066、客户服务热线: (852) 2622 2633、提款卡热线: (852) 2616 6266。其他客户服务热线, 于 2024 年 9 月 20 日(五)下午 8 时起暂停服务并于 2024 年 9 月 23 日(一)上午 5 时起恢复。

Q11: 系统升级期间, 如客户希望查询有关银行系统升级的详情, 可以怎样做?

A11: 系统升级期间, 客户可从以下途径查询本行系统升级的详情, 包括:

- 1) 本行官网 (www.ncb.com.hk> 「关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》」
- 2) 系统升级专线: (852) 2616 6066
- 3) 全线分行 (可参阅 A1)

附件二:《个人客户相关的银行服务》及《电子银行服务》之修订

一、个人客户相关的银行服务之修订

1、个人综合理财服务

Q1: 合并「智盈理财」和「自在理财」为「个人综合银行服务」后, 对客户有甚么影响?

A1: 「个人综合银行服务」不设最低「综合理财总值」要求及不设服务月费。原「智盈理财」及「自在理财」客户可享的优惠维持不变, 惟将调整「自动转拨服务」上限及取消「智盈理财」热线。

Q2: 新的「综合理财总值」定义有甚么不同?

A2:

新增/调整	取消计算
1) 调整计算保单现金价值或已缴保费的较高者 (不再只计算人寿保险计划之保单现金价值)	中银信用卡(国际)有限公司推出的贷款结欠余额、中银信用卡结欠总额(包括已志账之交易及未志账的分期付款结余)
2) 新增计算客户以受托人或保管人身份所管理之户口(例如:父母为子女开立儿童户口、遗嘱执行人或管理人账户之托管)	个人客户的独资经营公司在本行「商业理财账户」的总值

(详情可参阅第 1.1 部分)

(详情可参阅第 1.2 部分)

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

<p>人、破产管理人账户之托管人等)的「综合理财总值」</p>		
<p>3) 调整计算每月「综合理财总值」的时段会由每月的第一日开始计算至当月的最后一日 (不再由上一个月最后营业日开始计算至当月的最后营业日的前一日)</p>	<p>投资存款、「置理想」按揭计划的已还款金额以及安老按揭计划的每月年金金额</p>	
<p>Q3: 是次修订「综合理财总值」定义对「南商理财」客户会有甚么影响? A3: 由 2024 年 9 月份起,「南商理财」服务月费将按照新的「综合理财总值」定义去计算以决定是否收取服务月费。因应系统升级以及「综合理财总值」定义的调整,系统升级当月(即 2024 年 9 月),所有「南商理财」客户将获享一次性豁免收取该月的服务月费。</p>		<p>(详情可参阅第 1.6 部分)</p>
<p>Q4: 客户只有联名户口是「南商理财」级别,为什么系统升级后个人户口也变成「南商理财」级别? A4: 若现时联名户口是「南商理财」级别,系统升级后,个人户口会自动提升至「南商理财」级别并获得 36 个月的月费豁免安排以让客户免费享用更优质服务。</p>		<p>(详情可参阅第 1.5 部分)</p>
<p>Q5: 承 Q1, 如客户不想个人户口也升级至「南商理财」,可以怎样做? A5: 如客户不想个人户口也升级至「南商理财」,可于 2024 年 9 月 20 日或之前亲临任何一间分行办理取消升级。</p>		<p>(详情可参阅第 1.5 部分)</p>
<p>Q6: 系统升级后,客户可否继续「同时收取电子结单及纸本结单」? A6: 不可以,本行将不再提供「同时收取电子结单及纸本结单」此选项。如客户现时已选「同时收取电子结单及纸本结单」的方式去收取综合月结单,本行将只会提供「纸本结单」。如客户欲更改综合月结单收取方式,可随时透过网上银行或到本行各分行办理。</p>		<p>(详情可参阅第 1.7 部分)</p>
<p>Q7: 系统升级后,综合月结单的内容会有什么变更? A7: 1) 综合月结单将只显示存款账户及贷款账户的交易明细,以及投资及强积金的结余。投资交易明细将显示于另行发出的投资月结单内。2) 生效日当月即 2024 年 9 月的综合月结单(但不影响其后发出的月结单)「财务摘</p>		<p>(详情可参阅第 1.4 部分)</p>

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

<p>要」中的「上月结余/结欠」部分将显示「不适用」，客户如需要查询相关资料，可参考上月的实物或电子综合月结单。</p>	
--	--

2、存款

<p>Q8: 系统升级后，定期存款会有什么变更?</p> <p>A8: 现时，定期存款是以独立的存款单形式显示。系统升级后，所有定期存款产品会存于「定期一本通」账户之内以方便客户可以在「定期一本通」账户内查询所持有的定期存款产品。如客户于生效日前并未持有定期存款产品，客户后可亲临分行或于本行手机银行、网上银行开立「定期一本通」账户，才可办理新的定期存款。「定期一本通」账户内的存款（存款期最长可达五年）是符合香港的存款保障计划资格的存款。</p> <p>Q9: 如客户于生效日前持有本行尚未到期的定期存款单，系统升级后，会发出什么情况?</p> <p>A9: 如客户于生效日前持有两张未到期的定期存款单(存款单号码为00001234 及 00001235)，系统升级后，将会自动生成两个独立的「定期一本通」账户而账户号码会与之之前的定期存款单号码完全相同(账户号码为00001234 及 00001235。在账户号码后面加上序号「1」即表示该「定期一本通」账户内有一张定期存款单即 00001234 - 1。两个「定期一本通」账户均可用以再开立新定期存单。若客户自生效日起于「定期一本通」00001234 账户再开立新一笔定期，新定期单号码会是 00001234 - 2，如此类推。</p> <p>Q10: 如何在手机银行查阅「综合货币储蓄账户」资讯?</p> <p>A10: 客户可登入手机银行，在「活期账户」项下的「综合货币储蓄账户」查阅相关资讯。</p> <p>Q11 :系统升级后，原跨境理财通南向通客户持有的外汇宝储蓄存款账户和港元储蓄账户会有什么变更?</p> <p>A11 :系统升级后，原跨境理财通南向通客户持有的外汇宝储蓄存款账户会更名为「南向通综合货币储蓄账户」，原来持有的港元储蓄账户会取消，港币余额会拨入了「南向通综合货币储蓄账户」。</p> <p>Q12 : 系统升级后，原有本行存折能继续使用吗?</p>	<p>(详情可参阅第 2.3 部分)</p> <p>(详情可参阅第 2.4 部分)</p>
---	---

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

<p>A12：系统升级后，原有本行存折将会失效。客户可于 2024 年 9 月 23 日起亲临分行更换新存折。客户亦可随时亲临本行各分行申请收取「纸本结单」或「电子结单」以取代存折。</p>	(详情可参阅第 2.5 部分)
<p>Q13：系统升级后，「自动转拨服务」会有什么变更？</p> <p>A13：系统升级后，<u>所有个人客户</u>均可通过个人手机银行、个人网上银行或亲临分行申请使用港元、美元及人民币的「自动转拨服务」。系统将自动按「南商理财」户口级别<u>预设每日转拨限额为港币 10,000 元或同等值</u>。该服务将不可使账户产生透支情况，「扣款账户」必须有足够余额才可自动转拨成功。如客户需要调整预设转拨限额或自设转拨限额，请通过个人手机银行、个人网上银行或亲临分行办理而<u>每日最高转拨限额为港币 100,000 元或同等值</u>。</p>	(详情可参阅第 2.6 部分)

3、汇款

<p>Q14：取消<中银快汇>服务会否影响其他汇款服务？</p> <p>A14：不会，客户仍可以办理电汇。</p>	(详情可参阅第 3.1 部分)					
<p>Q15：为什么在分行办理汇款之后没有即时收到汇款凭证？</p> <p>A15：系统升级后，有关<u>汇款回单</u>会于成功办理后，于<u>下一工作日邮寄至客户已登记的邮寄地址</u>。如客户要求提供即时汇款凭证，分行会复印客户已签名授权的汇款申请书，并于副本上盖上代表<u>南洋商业银行的圆印章</u>并附有接收日期和时间提供给客户作为已接收汇款申请的凭证。</p>	(详情可参阅第 3.2 部分)					
<p>Q16：承 Q15，为什么在分行办理汇款之后没有即时收到扣账证明？</p> <p>A16：系统升级后，有关<u>汇款回单</u>会于成功办理后，于<u>下一工作日邮寄至客户已登记的邮寄地址</u>。客户亦可于个人网上银行或个人手机银行查看扣账情况。如客户要求提供即时扣账证明，分行在查询汇出汇款状态后，打印临时汇款通知书及支账证明记录提供给客户。</p>	(详情可参阅第 3.2 部分)					
<p>Q17：系统升级后，汇款服务受理时间会有什么变更？</p> <p>A17：</p>	(详情可参阅第 3.3 部分)					
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="199 1848 486 1993" rowspan="2">汇款类别</td> <td colspan="2" data-bbox="486 1848 1189 1892">透过个人网上银行/手机银行</td> </tr> <tr> <td data-bbox="486 1892 821 1993">服务受理时间 (香港时间)</td> <td data-bbox="821 1892 1189 1993">交易办理日</td> </tr> </table>	汇款类别	透过个人网上银行/手机银行		服务受理时间 (香港时间)	交易办理日	(详情可参阅第 3.3 部分)
汇款类别		透过个人网上银行/手机银行				
	服务受理时间 (香港时间)	交易办理日				

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

<p>转账至本地银行 (经 CHATS/RTGS 通道) 港元/人民币/美元/欧罗</p>	<p>升级前： 09:00 – 17:45 (手机银行不支持人民币汇款)</p> <p>升级后: 09:00 – 16:30</p> <p>(均不适用于星期六、日及香港公众假期)</p>	<p>即日</p>	
<p>汇款往海外 (电汇)</p>	<p>升级前(不适用于星期六、日及香港公众假期)： 09:00 – 18:00 (新加坡元/泰国铢往海外截汇时间为 15:30；网上银行人民币往海外截汇时间为 17:30；网上银行人民币往中国内地截汇时间为 15:30。)</p> <p>升级后: 7 X 24 受理</p>	<p>升级前： 截汇时间前接纳，即日办理</p> <p>升级后: 09:00 -17:00 即日办理</p> <p>17:00 后、星期六、日及香港公众假期，下一个营业日处理</p>	

4、客户服务热线及理财热线

<p>Q18: 系统升级后，现时的客户服务热线会有什么变更？</p> <p>A18: 为了提供更优质的服务，系统升级后，本行整合了过去的多条热线并设立了三条全新热线以方便客户作查询，当中包括一般个人客户热线(852)2616 6628, 「南商理财」客户热线(852)2616 6688 和电话投资专线(852) 2616 6618。一般个人客户热线 (选择语言后按 2)将提供自动化电话银行服务，电话投资专线将提供专人接听办理股票服务、债券交易、外汇孖展交易、基金赎回等投资服务等。</p>	<p>(详情可参阅第 4 部分)</p>
---	----------------------

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

5、保管箱

<p>Q19: 系统升级后, 取消了以支票缴付保管箱租金的安排, 客户可以怎样缴付租金?</p> <p>A19: 为免客户要亲临分行以支票缴付保管箱租金做成不便, 故此, 系统升级后, 客户需以自动转账方式扣账本行账户缴付保管箱年费。考虑到客户可能有特殊原因无法以自动转账扣取本行账户缴付保管箱租金, 本行会按客户实际情况酌情处理安排并考虑容许客户以自动转账以外的方式 (例如: 现金) 缴付保管箱租金。</p>	<p>(详情可参阅第 5 部分)</p>
--	----------------------

6、中银信用卡及中银循环易达钱相关服务

<p>Q20: 系统升级后, 本行之个人网上银行和个人手机银行上将暂停提供查询中银信用卡相关资料及不再提供查询中银循环易达钱相关资料, 客户有什么其他途径可以作出查询?</p> <p>A20: 有关中银信用卡业务查询, 客户可致电中银信用卡服务热线 2853 8828 查询。 有关中银循环易达钱业务查询, 客户可致电中银香港个人客户服务热线 3711 4688 查询。客户亦可亲临中银香港分行查询。</p> <p>Q21: 系统升级后, 客户还可以透过南商手机银行去缴付有南商商标的中银行信用卡吗?</p> <p>A21: 可以。系统升级后, 个人手机银行新增特设便捷键即「中银行信用卡便捷还款功能」, 此功能可让客户透过「转数快」系统缴付卡面有南商商标的中银行信用卡卡数。</p>	<p>(详情可参阅第 6 部分)</p>
--	----------------------

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

附件二：《个人客户相关的银行服务》及《电子银行服务》之修订
二、电子银行服务之修订

【个人网上银行和个人手机银行】

<p>Q1: 系统升级后，客户可以继续通过南商的官网登入个人网上银行吗？ A1: 可以。</p> <p>Q2: 系统升级后，个人网上银行网址还能继续使用吗？ A2: 个人网上银行网址将会变更。建议客户在升级后，访问本行官网 www.ncb.com.hk 重新进入个人网上银行，获取新网址后进行登入。</p> <p>Q3: 系统升级后，客户可以继续使用原有“网上银行号码/用户名称”及“密码”登入个人网上银行和个人手机银行吗？ A3: 可以。若客户忘记用户名称或登入密码，可透过本行个人网上银行和个人手机银行新增的“忘记用户名称/忘记登入密码”功能<u>重设</u>。</p> <p>Q4: 系统升级后，手机银行流动应用程序 (“ NCB” APP) 还能继续使用吗？ A4: 系统升级后，个人手机银行流动应用程序将会更新，旧版个人手机银行应用程序将在 2024 年 9 月 20 日下午 8 时后无法使用。客户最早可于 2024 年 9 月 16 日上午 9 时 30 分起前往应用市场 (App Store 或 Google Play) 或透过本行网页重新下载最新「NCB 南洋商业银行」流动应用程序。客户亦可透过旧版个人手机银行首页公告及登入页弹窗内提供的路径下载最新的流动应用程序。<u>请注意，全新手机银行将在 2024 年 9 月 23 日上午 5 时起开放予客户使用。</u></p> <p>Q5: 系统升级后，客户可以继续使用生物认证登入功能登入个人手机银行吗？ A5: 承 A4，系统升级后，客户将需重新下载本行全新的个人手机银行流动应用程序。现有的生物认证登入功能将会失效。客户需先重新输入一次“网上银行号码/用户名称”及“密码”才可登入个人手机银行。若客户忘记用户名称或登入密码，可透过本行个人手机银行和个人网上银行新增的“忘记用户名称/忘记登入密码”功能<u>重设</u>。</p>	<p>(详情可参阅第 1.1 部分)</p>
---	------------------------

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

<p>Q6: 系统升级后, 如何可以使用新增的“流动电话号码+登入密码”方式登入?</p> <p>A6: 系统升级后, 客户需于个人网上银行和个人手机银行将“流动电话号码”设定为登入方式予以激活后才可使用“流动电话号码+登入密码”方式登入。</p>	<p>(详情可参阅第 1.1 部分)</p>
<p>Q7: 系统升级后, 取消透过保安编码器或流动保安编码器登入个人网上银行会影响其他需要透过保安编码器或流动保安编码器而进行的指示和安全性吗?</p> <p>A7: 此调整不会影响其他需要透过保安编码器或流动保安编码器而进行的指示和安全性。系统升级后, 客户在每次登入时均会收到提示短信通知客户登入网上银行的情况, 以保障安全。</p>	<p>(详情可参阅第 1.1 部分)</p>
<p>Q8: 系统升级后, 个人网上银行和个人手机银行服务将会同时开立。开立之后, 可以单独取消其中一项服务吗?</p> <p>A8: 为方便客户使用电子银行服务, 系统升级后, 客户开立个人网上银行时会同时开立个人手机银行(或相反)而不再需要分别开通。两者将会被视为同一服务合约, 故此需要一同开立或取消, 无法单独执行。若有做成不便, 敬请原谅。</p>	<p>(详情可参阅第 1.1 部分)</p>
<p>Q9: 留意到部分个人网上银行的投资服务会在系统升级后, 转由个人手机银行提供。个人网上银行还会保留哪些投资理财服务?</p> <p>A9: 系统升级后, 虽然投资户开户功能、基金到价提示、公司行动申请/更改、基金与股票月供计划等部分投资理财服务调整到了个人手机银行, 但个人网上银行仍会保留该些服务的查询功能。同时, 其他主要投资理财服务例如证券、债券、基金、贵金属、结构性投资等交易类服务, 仍然可以透过个人网上银行办理。</p>	<p>(详情可参阅第 1.2 部分)</p>
<p>Q10: 为什么在系统升级后, 客户收不到已设置的基金到价提示?</p> <p>A10: 系统升级后, 基金到价提示服务会由现在以电邮提示的方式变更为由个人手机银行推送讯息提示。客户在本行系统升级后, 需下载最新的个人手机银行流动应用程序, 并开启消息提示功能以接收推送讯息提示。</p>	<p>(详情可参阅第 1.2 部分)</p>
<p>Q11: 系统升级后, 个人网上银行设定的电子渠道每日股票交易限额有什么变更?</p> <p>A11: 现时客户已自行设定的电子渠道每日股票最高交易限额在系统升级</p>	<p>(详情可参阅第 1.2 部分)</p>

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

<p>后会与所有渠道之其他投资理财产品（包括股票、债券、存款证、基金、结构性票据及股票挂钩投资）<u>共享同一额度</u>。如客户日后需更改已设定的额度，可亲临分行办理。</p> <p>Q12: 为什么在系统升级后，客户未能使用「小额转账」服务？ A12: 客户需要先开通「小额转账」服务才可进行「小额转账」。系统升级后，已开通「小额转账」服务的客户需于第一次登入个人网上银行或个人手机银行时，阅读并同意有关条款，方能继续使用该服务。开通服务后，客户可以在名下所有的账户进行「小额转账」。当客户转账给本地及本行的未登记收款人时，系统会优先使用客户的「小额转账」额度。若客户不想使用该服务，可透过个人网上银行或个人手机银行将「小额转账」额度调整为零。</p> <p>Q13: 系统升级后，转账和汇款会有什么变更？ A13: 系统升级后，客户可选择「本地转账」和「海外汇款」去办理转账 / 汇款。而当中每个选项包括本地和海外交易都设有已登记收款人和未登记收款人，可供客户透过个人网上银行自行设置独立的转账/汇款限额。</p> <p>Q14: 系统升级后，对已设定的转账和汇款限额有什么变更？ A14: 系统升级后，会继续保留已设定的转账和汇款限额（包括：小额转账限额、日累计拨款限额、本地及海外已登记收款人限额等）。客户可以在个人网上银行的「转账/缴费设定」内查看或调整限额或于个人手机银行的「转账限额管理」内查看限额。</p> <p>Q15: 系统升级后，个人网上银行的「在线对话」将会变更为「问题反馈」，具体有什么不同？ A15: 现时，客户可以透过「在线对话」与在线客服服务员作文字交流。系统升级后，将变更为透过客户提交问题，本行根据客户选择，由专人透过电邮或电话跟进回复并回复客户的查询。</p> <p>Q16: 留意到电子银行服务会在 2024 年 9 月 20 日下午 8 时开始停止服务，已建立在 2024 年 9 月 20 日当日或之前执行的<u>预设交易指示</u>会否受影响？ A16: 不会。</p> <p>Q17: 留意到电子银行服务会在 2024 年 9 月 19 日下午 6 时 45 分提前暂</p>	<p>(详情可参阅第 1.3 部分)</p> <p>(详情可参阅第 1.3 部分)</p> <p>(详情可参阅第 1.3 部分)</p>
--	--

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

<p>停缴付账单服务，已建立在 2024 年 9 月 19 日当日或之前执行的预设缴付账单指示会否受影响？</p> <p>A17: 不会。</p> <p>Q18: 系统升级后，为什么收不到已设定的电子提示？</p> <p>A18: 系统升级后，新系统会就「特快转账 (RTGS/CHATS)」、「汇出汇款交易」、「网上股票交易」和「网上基金交易」这四类较高风险交易自动设置以电邮和短信通知客户。另外，客户可就「定期存款到期提示」、「预设电子转账」、「汇入汇款交易」、「电子账单发出通知」和「外汇挂钩投资到期提示」这五类交易重新设置电邮或短信通知以及就「基金到价提示」在个人手机银行设置推送通知（由于有关服务已转到个人手机银行）。其他服务的电子提示功能将会取消。</p> <p>Q19: 系统升级后，客户可继续使用网上银行进行缴费吗？</p> <p>A19: 系统升级后，客户可继续使用网上银行缴费给在系统升级前已完成账单登记的商户。若过去未曾为商户的账单登记，系统升级后，除「政府或法定机构」、「公用事业机构」、「小学或中学教育」及「专上或专业教育」以外，客户在进行首次缴费时需亲临分行登记这些商户的账单后才可成功缴费。</p> <p>Q20: 系统升级后，使用网上银行及手机银行缴费会有什么变更？</p> <p>A20: 系统升级后，个人网上银行及个人手机银行将不再支持缴费给银通商户的服务（客户可浏览本行官网查询受影响的银通商户名单即本行官网 > 「关于南商」 > 「客户通知」 > 「补充资料：网上缴费服务不支援之 JETCO（银通）商户列表」）。不过，本行仍然会继续支持经由其他渠道包括 EPSCO（易办事）收款的商户。若客户拟缴费的商户同时可经银通及其他渠道收取账单缴费，在此情况下将不受影响。此外，本行自动柜员机仍然会继续支持缴费给银通商户的服务。</p>	<p>(详情可参阅第 1.3 部分)</p> <p>(详情可参阅第 1.3 部分)</p> <p>(详情可参阅第 1.3,3.3 部分)</p>
<p>【电话银行】</p>	
<p>Q21: 系统升级后，电话银行登入方式会有什么变更？</p> <p>A21: 系统升级后，电话银行不再支持客户以“14 位数字储蓄/往来户口/信用卡号码及 14 位数字电话银行号码+登入密码”作为登入方式。现有的客户可继续使用“8 位数字电话银行号码/网上银行号码+登入密码”登入电话银行。若客户忘记 8 位电话银行号码/网上银行号码，可亲临分行查询。</p>	<p>(详情可参阅第 2.1 部分)</p>

常见问题 – 关于《银行系统升级及银行服务暂停之重要通知》及《银行服务、条款及收费表修订之通知》

<p>Q22: 系统升级后, 电话银行服务会有什么变更?</p> <p>A22: 系统升级后, 电话银行服务将不会再提供有关服务包括贵金属买卖、中银信用卡缴费及套现到南商存款账户、查询财经资料、申请综合月结单及解除因错误输入密码而被暂时冻结的个人网上银行服务。</p> <p>Q23: 系统升级后, 电话银行取消申请综合月结单服务, 客户还可以透过什么渠道申请?</p> <p>A23: 系统升级后, 客户若需申请综合月结单, 可透过个人网上银行、个人手机银行或亲临分行申请。</p>	<p>(详情可参阅第 2.1, 2.2 部分)</p>
--	-----------------------------

【自助银行】

<p>Q24: 系统升级后, 自助银行服务会有什么变更?</p> <p>A24: 主要变更有四点:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 本行自动柜员机及存支票机将停止办理强积金的所有服务。不过, 客户仍然可透过个人网上银行或个人手机银行办理强积金综合账户结余查询及最近供款查询服务。客户亦可到其他附有「强积金 MPF」功能标志的自动柜员机进行综合账户结余查询、最近供款查询及强积金供款交易。 2) 本行自动柜员机将停止代办 VISA、MasterCard、FISC、JCB 的四种网络服务及附有该四种网络标志的非本行卡。客户亦可使用其他附有 VISA、MasterCard、FISC、JCB 网络标志之自动柜员机进行交易。 3) 本行存钞机、存支票机将停止「缴付中银信用卡账单」服务, 有关中银信用卡业务查询, 客户可致电中银信用卡服务热线 2853 8828 查询。 4) 使用本行提款卡为已经挂在本行提款卡上的支票户口申请最近一个月的月结单服务会暂停一个月之后才恢复正常。客户如有需要, 可于暂停服务期间, 透过本行个人网上银行, 个人手机银行或亲临分行办理申请有关支票户口的月结单。 	<p>(详情可参阅第 4 部分)</p>
---	----------------------