

常見問題 – 關於《銀行系統升級及銀行服務暫停之重要通知》及《銀行服務、條款及收費表修訂之通知》(企業客戶)

附件一：系統升級前及升級期間暫停的銀行服務及特別安排(企業客戶)

一、分行渠道：

**Q1：本行將於 2024 年 9 月 20 日(星期五)下午 8 時至 2024 年 9 月 23 日(星期一)上午 5 時期間(「升級期」)進行系統升級。在系統升級期間，分行會有那些安排？**

A1：

營業日期及時間	銀行服務範圍	分行
2024 年 9 月 21 日(星期六) 上午 9 時至下午 1 時	只提供 <u>查詢</u> 服務	<u>全線</u> 分行
2024 年 9 月 21 日(星期六) 至 9 月 22 日(星期日) 上午 9 時至下午 8 時	只提供 <u>查詢</u> 服務和 緊急 <u>現金提取</u> 服務	總行營業部(香港中環德輔道中 151 號)
		西灣河分行(香港西灣河筲箕灣道 63 號)
		觀塘分行(觀塘道 410 號地下 1 號舖及 1 樓 2 號舖)
		油麻地分行(油麻地彌敦道 309 號)
		荃灣分行(荃灣眾安街 78 號)
		沙田分行(沙田橫壘街 1-15 號好運中心地下 7-8 號舖)

**Q2：承 Q1，客戶需帶備甚麼文件到分行提款？**

A2：客戶須出示在本行登記的個人身份證明文件。

**Q3：承 Q1，提款有上限嗎？**

A3：客戶於指定分行最高提款限額為每日 30,000 港元(以同一個人客戶/聯名戶/公司戶計算，並假設相關戶口有足夠戶口結餘)，而每宗交易的最低提款額為 500 港元，每次提款金額必須為 100 港元的倍數。如未超出當日提款上限，客戶可以再次前往任何一間指定分行提款。

(可參閱以下事例)：

情景一：

日期	時間	分行	港幣提款	提款狀況	原因
2024/9/21	10:00	總行營業部	10,000	成功	-
	10:30	西灣河分行	20,000	成功	-
	11:00	觀塘分行	10,000	不成功	超出每日提款額上限

情景二：其他限制

提款金額和貨幣	提款狀況	原因
港幣 100	不成功	最低提款金額為港幣 500
港幣 550	不成功	必須為港幣 100 倍數
人民幣 500	不成功	<u>只接受港幣提款</u>

常見問題 – 關於《銀行系統升級及銀行服務暫停之重要通知》及《銀行服務、條款及收費表修訂之通知》(企業客戶)

**Q4：承 Q1，非戶主可以提款嗎？**

A4：私人賬戶需由賬戶持有人提款，如公司戶則接受賬戶被授權人提款。

**Q5：承 Q1，指定分行可以兌換貨幣嗎？**

A5：指定分行只辦理港幣現金提款服務，不設貨幣兌換服務。

**Q6：承 Q1，本行會提供保管箱服務嗎？**

A6：不會。如客戶需使用保管箱服務，建議可提前於 9 月 20 日或之前就所需服務預先作適當安排。

**Q7：貴行貿易服務將於 2024 年 9 月 20 日(「升級期」前一日)下午 5：00 暫停，客戶在此之後提交的貿易業務申請及貴行收到貿易單據與貿易相關往來報文，將於何時處理？**

A7：「升級期」前一日在結束對外營業時間之後收到的貿易業務申請、貿易單據及貿易相關往來報文將在「升級期」後處理。

**二、電子銀行服務：**

**Q8：在系統升級期間，電子銀行服務會有甚麼影響？**

A8：

電子銀行服務		
1) 企業網上銀行 2) 電話銀行 3) 本行官網 (www.ncb.com.hk)	由 2024 年 9 月 20 日(五)下午 8 時起暫停服務。  其中： ● 企業網上銀行提供的繳付賬單服務，將由 2024 年 9 月 19 日(四)下午 6 時 45 分起暫停。	2024 年 9 月 23 日(一)上午 5 時全面恢復。  註：企業電話銀行服務、投資專線將取消。如有相關服務需要，可使用企業網上銀行或企業手機銀行。
自助銀行服務*		
打簿機	由 2024 年 9 月 20 日(五)下午 8 時起暫停服務。	2024 年 9 月 23 日(一)上午 9 時起分批次恢復服務，並在 2024 年 9 月 25 日(三)上午 9 時全面恢復。  註：本行將不再為企業客戶提供存摺服務
自動櫃員機、 存鈔機	由 2024 年 9 月 17 日(二)上午 9 時起將分批次暫停服務，直至 2024 年 9 月 19 日(四)下午 5 時起全部暫停。	
存支票機		
提款卡服務		
提款卡-商業  註：系統升級期間，若客戶需要報失提款卡，可致電提款卡熱	由 2024 年 9 月 19 日(四)下午 6 時 45 分起暫停以下服務： 1) 銀聯及銀通網絡自動櫃員機的提款、轉賬、繳費、餘額查詢等服務。 2) 消費終端機刷卡消費服務。	2024 年 9 月 23 日(一)上午 5 時全面恢復。

常見問題 – 關於《銀行系統升級及銀行服務暫停之重要通知》及《銀行服務、條款及收費表修訂之通知》(企業客戶)

線：(852) 2616 6266 辦理提款卡報失登記手續	3) 其他已登記的服務(包括但不限於繳費靈服務等)。	
<b>其他服務</b>		
他行資金轉入 轉數快轉入、eDDA 綁卡匯出等 非本行渠道發起的交易	由 2024 年 9 月 20 日(五)下午 10 時起 暫停服務。	2024 年 9 月 23 日(一)上午 5 時全面恢復。
*客戶可瀏覽本行官網查詢本行各區自助銀行服務暫停及恢復的具體安排，即本行官網>「分行及自助銀行服務特別通知」		
<b>Q9：系統升級期間，對提款卡用戶有甚麼支援？</b>		
A9：系統升級期間，本行將維持提款卡熱線部分服務。若客戶需要報失提款卡，可致電提款卡 24 小時客戶服務熱線 (852) 2616 6266 辦理提款卡報失登記手續。		
<b>Q10：系統升級期間，客戶服務熱線會受影響嗎？</b>		
A10：系統升級期間，本行會就三類查詢提供二十四小時有限度服務，範圍包括提款卡報失登記、止付支票登記及一般銀行服務查詢。查詢熱線分別為：系統升級專線：(852) 2616 6066、客戶服務熱線：(852) 2622 2633、提款卡熱線：(852) 2616 6266。其他客戶服務熱線，於 2024 年 9 月 20 日下午 8 時起暫停服務並於 2024 年 9 月 23 日上午 5 時起恢復。		
<b>Q11：系統升級期間，如客戶希望查詢有關銀行系統升級的詳情，可以怎樣做？</b>		
A11：系統升級期間，客戶可從以下途徑查詢本行系統升級的詳情，包括：		
1) 本行官網 (www.ncb.com.hk>「關於《銀行系統升級及銀行服務暫停之重要通知》/《銀行服務、條款及收費表修訂之通知》(企業客戶)」		
2) 系統升級專線：(852) 2616 6066		
3) 全線分行 (可參閱 A1)		

附件二：《企業客戶相關的銀行服務》及《電子銀行服務》之修訂

一：企業客戶相關的銀行服務之修訂

1. 存款

<b>Q1：系統升級後，存款產品名稱會有甚麼變更？可以在那裏搵到相關資訊？</b>	(詳情可參閱第 1.1 部分)
A1：系統升級後，有關存款產品名稱的更新列表會在銀行官方網站(關於南商>客戶通知)上公佈。	
<b>Q2：系統升級後，原有本行存摺能繼續使用嗎？</b>	(詳情可參閱第 1.3 部分)
A2：系統升級後，原有本行為企業客戶提供的存摺將會失效。本行會自動為客戶安排收取紙張月結單服務以取代原有的存摺服務。客戶如欲收取「電子結單」，可隨時透過企業網上銀行或到本行各分行辦理。	

常見問題 – 關於《銀行系統升級及銀行服務暫停之重要通知》及《銀行服務、條款及收費表修訂之通知》(企業客戶)

<p><b>Q3：系統升級後，原「外匯寶儲蓄存款賬戶」會有甚麼變更？</b> A3：系統升級後，原「外匯寶儲蓄存款賬戶」會更名為「商業綜合貨幣儲蓄賬戶」，並增設接受港元存款。</p>	(詳情可參閱第 1.4 部分)
<p><b>Q4：系統升級後，定期存款會有甚麼變更？</b> A4：現時，定期存款是以獨立的<u>存款單</u>形式顯示。系統升級後，所有定期存款產品會存於「商業定期存款」賬戶之內以方便客戶可以在「商業定期存款」賬戶內查詢所持有的定期存款產品。如客戶於生效日前並未持有定期存款產品，客戶可與貴公司的客戶經理或親臨分行開立「商業定期存款」賬戶，才可辦理新的定期存款。「商業定期存款」賬戶內的存款(存款期最長可達五年)是符合香港的存款保障計劃資格的存款。</p>	(詳情可參閱第 1.5 部分)
<p><b>Q5：如客戶於生效日前持有本行尚未到期的定期存款單，系統升級後，會出現甚麼情況？</b> A5：如客戶於生效日前持有兩張未到期的定期存款單(存款單號碼為 00001234 及 00002345)，系統升級後，將會自動生成兩個獨立的「商業定期存款」賬戶而賬戶號碼會與之前的定期存款單號碼完全相同(賬戶號碼為 00001234 及 00002345)。在賬戶號碼後面加上序號「1」即表示該「商業定期存款」賬戶內有一張定期存款單即 00001234-1。兩個「商業定期存款」賬戶均可用來再開立新定期存單。若客戶自生效日起於「商業定期存款」00001234 賬戶再開立新一筆定期，新定期單號碼會是 00001234 - 2，如此類推。</p>	(詳情可參閱第 1.6 部分)

## 2. 商業理財服務

<p><b>Q6：系統升級後，商業理財賬戶會有甚麼變更？</b> A6：「超卓商業理財賬戶」將改名為「豐聚商業理財賬戶」；「晉躍商業理財賬戶」將改名為「臻裕商業理財賬戶」；「商業理財賬戶」名稱將維持不變，有關「最低客戶關係值」要求及月費金額將維持不變。</p>	(詳情可參閱第 2.1 部分)
<p><b>Q7：系統升級後，「自動轉撥服務」會有甚麼變更？</b> A7：系統升級後，系統將自動按原「超卓商業理財賬戶」戶口級別預設每日最高轉撥限額即港幣 100,000 元(港元賬戶)、美元 12,000 元(美元賬戶)及人民幣 80,000 元(人民幣賬戶)給所有已申請「自動轉撥服務」的商業理財賬戶用戶。該每日最高轉撥限額是不接受調整的。倘若客戶有需要申請「自動轉撥服務」，可與貴公司的客戶經理或親臨分行辦理。</p>	(詳情可參閱第 2.2 部分)
<p><b>Q8：系統升級後，為什麼綜合月結單沒有顯示「貿易融資及服務」和「投資」交易詳情？</b> A8：系統升級後，「貿易融資及服務」和「投資」交易詳情將分別顯示於另行發出的貿易服務月結單和投資綜合月結單內。</p>	(詳情可參閱第 2.5 部分)
<p><b>Q9：系統升級後，客戶可否繼續選取以「郵寄及電子方式」收取綜合月結單和押匯月結單？</b> A9：不可以，本行將不再提供以「郵寄及電子方式」收取綜合月結單和押匯月結單的選擇。如客戶現在同時收取實物和電子綜合月結單，系統升級後，本行將只會提供實物月結單。客戶如欲收取電子結單，可隨時透過「企業網上銀行」或到本行各分行辦理更改手續。</p>	(詳情可參閱第 2.6 部分)

常見問題 – 關於《銀行系統升級及銀行服務暫停之重要通知》及《銀行服務、條款及收費表修訂之通知》(企業客戶)

<p><b>Q10：系統升級後，「商業理財賬戶」的「客戶關係值」定義有甚麼變更？</b>  <b>A10：系統升級後，將不再接受添加任何個人賬戶至「商業理財賬戶」名下。故此，個人賬戶的資產將不再被計算入「商業理財賬戶」的「客戶關係值」。</b></p>	(詳情可參閱第 2.7 部分)
--	-----------------

**3. 匯款**

<p><b>Q11：取消&lt;中銀快匯&gt;服務會否影響其他匯款服務？</b>  <b>A11：不會，客戶仍可以辦理電匯。</b></p> <p><b>Q12：為什麼在分行辦理匯款之後沒有即時收到匯款憑證？</b>  <b>A12：系統升級後，有關匯款回單會於成功辦理後，於下一工作日郵寄至客戶已登記的郵寄地址。如客戶要求提供即時匯款憑證，分行會複印客戶已簽名授權的匯款申請書，並於副本上蓋上代表南商銀行的圓印章並附有接收日期和時間提供給客戶作為已接收匯款申請的憑證。</b></p> <p><b>Q13：承 Q12，為什麼在分行辦理匯款之後沒有即時收到扣賬證明？</b>  <b>A13：系統升級後，有關匯款回單會於成功辦理後，於下一工作日郵寄至客戶已登記的郵寄地址。客戶亦可於「企業網上銀行」或「企業手機銀行」查看扣賬情況。如客戶要求提供即時扣賬證明，分行在查詢匯出匯款狀態後，打印臨時匯款通知書及支賬證明記錄提供給客戶。</b></p> <p><b>Q14：系統升級後，匯款服務受理時間會有甚麼變更？</b>  <b>A14：</b></p>	<p>(詳情可參閱第 3.1 部分)</p> <p>(詳情可參閱第 3.2 部分)</p> <p>(詳情可參閱第 3.3 部分)</p>											
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">匯款類別</th> <th colspan="2">透過企業網上銀行/手機銀行</th> </tr> <tr> <th>服務受理時間 (香港時間)</th> <th>交易辦理日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> 轉賬至本地銀行 (經 CHATS/RTGS 通道) 港元/人民幣/美元/歐羅  (均不適用於星期六、日及香港公眾假期) </td> <td> <u>升級前：</u> 09:00 – 17:45 (僅在網上銀行提供，港元、美元及歐羅的交易截止時間為 17:45；人民幣的交易截止時間為 17:30)   <u>升級後：</u> 09:00 – 16:30 </td> <td>即日</td> </tr> <tr> <td> 匯款往海外 (電匯)  (均不適用於星期六、日及香港公眾假期) </td> <td> <u>升級前：</u> 09:00 – 18:00 (僅在網上銀行提供，新加坡元/泰國銖往海外截匯時間為 15:30；人民幣往海外及中國內地截匯時間為 17:30)   <u>升級後：</u> 09:00 – 16:30 </td> <td> <u>升級前：</u> 截匯時間前接納，即日辦理   <u>升級後：</u> 09:00-16:30 即日辦理  截止時間後，拒納 </td> </tr> </tbody> </table>	匯款類別	透過企業網上銀行/手機銀行		服務受理時間 (香港時間)	交易辦理日	轉賬至本地銀行 (經 CHATS/RTGS 通道) 港元/人民幣/美元/歐羅  (均不適用於星期六、日及香港公眾假期)	<u>升級前：</u> 09:00 – 17:45 (僅在網上銀行提供，港元、美元及歐羅的交易截止時間為 17:45；人民幣的交易截止時間為 17:30)  <u>升級後：</u> 09:00 – 16:30	即日	匯款往海外 (電匯)  (均不適用於星期六、日及香港公眾假期)	<u>升級前：</u> 09:00 – 18:00 (僅在網上銀行提供，新加坡元/泰國銖往海外截匯時間為 15:30；人民幣往海外及中國內地截匯時間為 17:30)  <u>升級後：</u> 09:00 – 16:30	<u>升級前：</u> 截匯時間前接納，即日辦理  <u>升級後：</u> 09:00-16:30 即日辦理  截止時間後，拒納	
匯款類別		透過企業網上銀行/手機銀行										
	服務受理時間 (香港時間)	交易辦理日										
轉賬至本地銀行 (經 CHATS/RTGS 通道) 港元/人民幣/美元/歐羅  (均不適用於星期六、日及香港公眾假期)	<u>升級前：</u> 09:00 – 17:45 (僅在網上銀行提供，港元、美元及歐羅的交易截止時間為 17:45；人民幣的交易截止時間為 17:30)  <u>升級後：</u> 09:00 – 16:30	即日										
匯款往海外 (電匯)  (均不適用於星期六、日及香港公眾假期)	<u>升級前：</u> 09:00 – 18:00 (僅在網上銀行提供，新加坡元/泰國銖往海外截匯時間為 15:30；人民幣往海外及中國內地截匯時間為 17:30)  <u>升級後：</u> 09:00 – 16:30	<u>升級前：</u> 截匯時間前接納，即日辦理  <u>升級後：</u> 09:00-16:30 即日辦理  截止時間後，拒納										

常見問題 – 關於《銀行系統升級及銀行服務暫停之重要通知》及《銀行服務、條款及收費表修訂之通知》(企業客戶)

4. 自動轉賬

<p><b>Q15：系統升級後，自動轉賬收款服務有甚麼變更？</b>  <b>A15：</b>系統升級後，若收款指示是於 18：00 前收到並且款項是由本行賬戶以自動轉賬方式收取的，該筆款項可即日使用。而由他行賬戶收取的款項則需等待下一個營業日完成結算後方可使用，比現時需要兩個工作天快。</p>	<p>(詳情可參閱第 4.1 部分)</p>
--	------------------------

5. 貸款

<p><b>Q16：系統升級後，原有"帳號 (A/C No.)"及"貸款號 (Loan No.)" 變更會對客戶做成什麼影響？</b>  <b>A16：</b>系統升級後，客戶可以使用企業名稱及新的貸款賬號(即原有十四位數字的"帳號"加上五位數字的"貸款號"合併成的 19 位"貸款賬號)作查詢。</p>	<p>(詳情可參閱第 5.1 部分)</p>
--	------------------------

6. 貿易服務

<p><b>Q17：留意到押匯業務的辦公地點將會由奧海城中銀中心 9 樓變更為荔枝角道 888 號南商金融創新中心 30 樓。如果客戶在系統升級前寄送到貴行押匯中心的貿易申請及貿易單據，是否需要重新寄送？</b>  <b>A17：</b>不需要重新寄送，本行會自行處理。</p>	<p>(詳情可參閱第 6.1 部分)</p>
<p><b>Q18：取消押匯賬戶後，客戶該如何查詢所屬業務？</b>  <b>A18：</b>客戶可以使用企業正式名稱及對應業務編號，通過貴公司的客戶經理查詢。</p>	<p>(詳情可參閱第 6.2 部分)</p>
<p><b>Q19：如客戶希望繼續使用本行企業網上銀行貿易服務，該如何辦理？</b>  <b>A19：</b>如客戶希望繼續使用本行企業網上銀行貿易服務，需要重新進行申請，請向 貴公司的客戶經理查詢申請手續。</p>	<p>(詳情可參閱第 6.6 部分)</p>
<p><b>Q20：系統升級後，收息方法有甚麼變更？</b>  <b>A20：</b>系統升級後，本行將取消現時採用的「每月截息」收息方法(即每月底對客戶收取當月所有未結清融資業務的當月利息，逐月付息，到期還本)並變更為採用「一次性到期還本付息」(即於融資到期日，一次過歸還本金及所有利息)的收息方法。其中，未結清的存量業務，將會在 2024 年 8 月底最後採用「每月截息」收取當月利息，之後的所有未收取利息將會根據新安排在業務到期日一次性收取。系統升級後的新增業務，均會以按「一次性到期還本付息」方式收取業務利息。</p>	<p>(詳情可參閱第 6.7 部分)</p>

7. 客戶服務熱線及企業電話銀行服務

<p><b>Q21：系統升級後，現時的熱線號碼有甚麼變更？</b>  <b>A21：</b>為了提供更優質服務，本行將於 2024 年 9 月 23 日 5 時起設立全新的企業客戶熱線 (852)2616 6638，企業客戶可致電此熱線查詢最新業務及優惠、企業網上銀行操作、電子銀行保安等一般資訊性查詢。</p>	<p>(詳情可參閱第 7 部分)</p>
--	----------------------

常見問題 – 關於《銀行系統升級及銀行服務暫停之重要通知》及《銀行服務、條款及收費表修訂之通知》(企業客戶)

<p><b>Q22：企業電話銀行、企業投資專線取消了，我日後如何辦理相關業務？</b>  <b>A22：</b>系統升級後，企業電話銀行、投資專線服務將會終止，客戶可透過本行「企業網上銀行」處理相關銀行服務、股票交易及基金查詢和贖回業務。注意，本行將新增「企業手機銀行」服務。企業客戶可於 <b>2024 年 9 月 23 日上午 5 時起</b>透過(App Store 或 Google Play)下載全新南洋商業銀行「企業手機銀行」應用程式(應用名稱："NCB 企業版")處理各類銀行業務，服務包括賬戶查詢、轉賬匯款、貨幣兌換、定期存款及投資服務等業務。</p>	
--	--

**8. 保管箱**

<p><b>Q23：系統升級後，取消了以支票繳付保管箱租金的安排，客戶可以怎樣繳付租金？</b>  <b>A23：</b>為免客戶要親臨分行以支票繳付保管箱租金做成不便，故此，系統升級後，客戶需以自動轉賬方式扣賬本行賬戶繳付保管箱年費。考慮到客戶可能有特殊原因無法以自動轉賬扣取本行賬戶繳付保管箱租金，本行會按客戶實際情況酌情處理安排並考慮容許客戶以自動轉賬以外的的方式(例如：現金)繳付保管箱租金。</p>	<p>(詳情可參閱第 8 部分)</p>
--	----------------------

附件二：《企業客戶相關的銀行服務》及《電子銀行服務》之修訂

二：電子銀行服務之修訂

**【企業網上銀行】**

<p><b>Q1：系統升級後，客戶可以繼續通過南商的官網登入企業網上銀行嗎？</b>  <b>A1：</b>可以。</p> <p><b>Q2：系統升級後，企業網上銀行的網址還能繼續使用嗎？</b>  <b>A2：</b>企業網上銀行網址將會變更。但客戶可以在系統升級後，登入本行官網 <a href="http://www.ncb.com.hk">www.ncb.com.hk</a>重新進入企業網上銀行，獲取新網址後再登入。</p>	
<p><b>Q3：系統升級後，企業網上銀行基礎服務有甚麼變更？</b>  <b>A3：</b>系統升級後，企業網上銀行基礎服務主要變更為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 企業網上銀行的「使用者」將改名為「操作員」、「首席使用者」將改名為「主管操作員」而「委託使用者」將改名為「普通操作員」。</li> <li>● 登入頁面的「使用者代號」將改名為「操作員編號」且長度變更為 6 位數但客戶仍可輸入原「使用者代號」登入(若您原來的使用者代號不足 6 位，系統會自動補上"0"以乎合格式要求，例如"Andy"，將顯示為"00Andy")。</li> <li>● 客戶將不能再透過企業網上銀行新增及刪除「普通操作員」。若客戶有此需要，可親臨分行辦理。</li> <li>● 由「普通操作員」去辦理制單及覆核交易，而「主管操作員」辦理管理有關的權限包括修改、凍結及重啟普通操作員、設定各賬戶及「操作員」權限。</li> <li>● 企業網上銀行將不再支持添加個人賬戶的功能。若客戶需要操作個人賬戶，則需要登入個人網上銀行辦理。</li> </ul>	<p>(詳情可參閱第 1.1 部分)</p> <p>(1.4 部分)</p> <p>(1.5 部分)</p>

常見問題 – 關於《銀行系統升級及銀行服務暫停之重要通知》及《銀行服務、條款及收費表修訂之通知》(企業客戶)

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 系統升級前未完成覆核/授權的交易，系統升級後，將需於企業網上銀行重新發起制單流程再辦理覆核/授權。故此，請客戶盡量於系統升級前完成所有待覆核/授權的工作以免日後造成不便。</li> </ul>	(1.7 部分)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 企業網上銀行將不再支持使用電子證書的存儲裝置密碼作交易認證。現在使用電子證書的客戶可隨時前往分行申請保安編碼器或在系統升級後，通過企業手機銀行啟動流動保安編碼器作認證工具。</li> </ul>	(1.8 部分)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶將不能繼續透過企業網上銀行申請保安編碼器。若客戶需要申請保安編碼器，可親臨分行辦理。</li> </ul>	(1.3 部分)
<p><b>Q4：系統升級後，客戶原有的保安編碼器還能使用嗎？</b></p>	(詳情可參閱第 1.3 部分)
<p>A4：可以。若客戶在系統升級前已申請保安編碼器但還未完成身份核實，所持有的保安編碼器將失效而客戶需前往分行核實身份後本行會重發保安編碼器。故此，請客戶盡量於系統升級前完成身份核實以免保安編碼器日後失效造成不便。</p>	
<p><b>Q5：承 Q4，若客戶在系統升級前已申請保安編碼器及完成身份核實但未激活以啟用保安編碼器，該保安編碼器還能使用嗎？</b></p>	
<p>A5：系統升級後，該保安編碼器將暫時變更為"凍結"狀態而無法使用。「普通操作員」可以聯絡「主管操作員」在企業網上銀行上重設保安編碼器的狀態。若"凍結"的保安編碼器屬於「主管操作員」，客戶則需親臨分行申請重設保安編碼器狀態或透過官網下載《申請保安編碼器及重設狀態表格》，填寫所需資料後郵寄至任何一間分行或本行綜合營運處處理。</p>	
<p><b>Q6：系統升級後，對客戶在網上銀行使用投資服務有什麼變更？</b></p>	(詳情可參閱第 1.6 部分)
<p>A6：系統升級後，需要「主管操作員」在企業網上銀行重新授權原投資功能用戶才可在新系統繼續使用投資功能。</p>	
<p><b>Q7：系統升級後，轉賬/匯款的限額調整有什麼變更？</b></p>	(詳情可參閱第 1.10 部分)
<p>A7：系統升級後，「主管操作員」需要在企業網上銀行確認同意接受限額設置後，方可以進行轉賬或匯款交易。現有「企業網上銀行登記賬戶間的轉賬」將會變更為「企業內部轉賬」。客戶可分別對各個已登記賬戶設置不同的「企業內部轉賬」限額而該限額將不會被計算入「每日累計扣賬限額」之內。「付款至指定第三方賬戶」與「付款至其他第三方賬戶」將會合併成為「轉賬/匯款至第三方賬戶」並以兩者額度的較高者去設定「每日累計扣賬限額」。另外，客戶透過「轉數快」進行單筆及每日累計交易不可超過港元 200 萬元或相同等值(前題是交易金額亦不超過上述由客戶自行設置的「每日累計扣賬限額」或賬戶層面的每日扣賬限額)。客戶若需要向本地其他銀行賬戶進行匯款超過港元 200 萬元或相同等值，可使用「匯至本地其他銀行賬戶」的功能進行交易。(詳情可參閱附件二《電子銀行服務》之修訂，「企業網上銀行」第 1.10 部分轉賬/匯款的限額調整)。</p>	
<p><b>Q8：系統升級後，如何設置「收款人」的「每日付款限額」？</b></p>	
<p>A8：系統升級後，客戶可根據以下五個情況去設定賬戶層面的每日扣賬限額：</p>	

常見問題 – 關於《銀行系統升級及銀行服務暫停之重要通知》及《銀行服務、條款及收費表修訂之通知》(企業客戶)

情況	限額設定規則	
企業內部轉賬	根據系統升級前的「企業網上銀行所有登記賬戶間的轉賬」的限額和已設定「每賬戶每日扣賬限額」的限額的較低者去設定	
本地轉賬/匯款(已登記第三方賬戶)	根據系統升級前的「付款至指定第三方賬戶」的限額和已設定「每賬戶每日扣賬限額」的限額的較低者去設定	
跨境匯款(已登記第三方賬戶)		
本地轉賬/匯款(非登記第三方賬戶)	根據系統升級前的「付款至其他第三方賬戶」的限額和已設定「每賬戶每日扣賬限額」的限額的較低者去設定	
跨境匯款(非登記第三方賬戶)		
<p><b>Q9：系統升級後，如何調整轉賬/匯款的限額？</b>  A9：客戶可以聯絡客戶經理，提交新限額的調整申請表格後(需要由企業網上銀行被授權簽字人簽署)。</p> <p><b>Q10：系統升級後，如何上傳檔案？</b>  A10：系統升級後，如客戶需要上傳發薪相關檔案，可透過「代發代扣」頁面選擇相關上傳檔案功能。如客戶需要上傳強積金相關檔案，可透過「強積金」頁面選擇相關上傳檔案功能。</p> <p><b>Q11：系統升級後，企業網上銀行將不再支持「匯票」服務，如何可以繼續使用服務？</b>  A11：系統升級後，客戶可親臨分行辦理使用「匯票」服務。</p> <p><b>Q12：系統升級後，企業網上銀行不再支持「匯率合約」功能，如何可以繼續使用服務？</b>  A12：系統升級後，客戶可透過企業網上銀行的「貨幣兌換」頁面直接兌換貨幣。</p> <p><b>Q13：系統升級後，使用「企業網上銀行」繳費會有什麼變更？</b>  A13：系統升級後，「企業網上銀行」將不再支持繳費給銀通商戶的服務(客戶可瀏覽本行官網查詢受影響的銀通商戶名單即本行官網&gt;「關於南商」&gt;「客戶通知」&gt;「補充資料：網上繳費服務不支援之 JETCO(銀通)商戶列表」)。不過，本行仍然會繼續支持經由其他渠道包括 EPSCO(易辦事)收款的商戶。若客戶擬繳費的商戶同時可經銀通及其他渠道收取賬單繳費，在此情況下將不受影響。此外，本行自動櫃員機仍然會繼續支持繳費給銀通商戶的服務。</p>		<p>(詳情可參閱第 1.11 部分)</p> <p>(詳情可參閱第 1.12 部分)</p> <p>(詳情可參閱第 1.13 部分)</p> <p>(詳情可參閱第 1.14 部分)</p>

**【企業手機銀行】**

<p><b>Q14：系統升級後，如何下載新增的「企業手機銀行」流動應用程式使用銀行服務？</b>  A14：系統升級後，企業客戶可於 2024 年 9 月 23 日上午 5 時起透過(App Store 或 Google Play)下載全新南洋商業銀行「企業手機銀行」應用程式(應用名稱："NCB 企業版")處理各類銀行業務，服務包括賬戶查詢、轉賬匯款、貨幣兌換、定期存款及投資服務等業務。</p> <p><b>Q15：系統升級後，下載的「企業手機銀行」流動應用程式能即時使用嗎？</b>  A15：不能，首先需要由「主管操作員」於「企業網上銀行」為「操作員」先開通「企業手機銀行」才可使用此服務。</p>	<p>(詳情可參閱第 3 部分)</p>
---	----------------------

**常見問題 – 關於《銀行系統升級及銀行服務暫停之重要通知》及《銀行服務、條款及收費表修訂之通知》(企業客戶)**

**【自助銀行】**

<p><b>Q16：系統升級後，自助銀行服務會有什麼變更？</b></p> <p><b>A16：主要影響有四點：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 本行自動櫃員機及存支票機將停止辦理強積金的所有服務。不過，客戶仍然可透過企業網上銀行辦理強積金供款交易。客戶亦可到其他附有「強積金 MPF」功能標誌的自動櫃員機進行綜合賬戶結餘查詢、最近供款查詢及強積金供款交易。</li> <li>2) 本行自動櫃員機將停止代辦 VISA、MasterCard、FISC、JCB 的四種網絡服務及附有該四種網絡標誌的非本行卡。客戶亦可使用其他附有 VISA、MasterCard、FISC、JCB 網絡標誌之自動櫃員機進行交易。</li> <li>3) 本行存鈔機(PCD)、存支票機(CDM)將停止代辦「繳付中銀信用卡賬單」服務，有關中銀信用卡業務查詢，客戶可致電中銀信用卡服務熱線 28538828 查詢。</li> <li>4) 使用本行提款卡為已經掛在本行提款卡上的支票戶口申請最近一個月的月結單服務會暫停一個月之後才恢復正常。客戶如有需要，可於暫停服務期間，透過本行企業網上銀行或親臨分行辦理申請有關支票戶口的月結單。</li> </ol>	<p>(詳情可參閱第 4 部分)</p>
---	----------------------