

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》

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

一、分行渠道：

Q1: 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，客戶需帶備什麼文件到分行提款？

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。如未超出當日提款額上限，客戶可以再次前往任何一間指定分行提款，另需留意提款限制：

情景一：同一個人客戶/聯名戶/公司戶前往不同分行提款

日期	時間	分行	提款金額	可否提款	原因
2024/9/21	10:00	總行營業部	港幣 10,000	可以	
	10:30	西灣河分行	港幣 20,000	可以	

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》

	11:00	觀塘分行	港幣 10,000	不可以	超出每日提款額上限
--	-------	------	-----------	-----	-----------

情景二：提款限制

提款金額	可否提款	原因
港幣 100	不可以	最低提款額為 500
港幣 550	不可以	提款金額必須為 100 倍數
人民幣 500	不可以	只限提取港幣

Q4: 承 Q1 · 非戶主可以提款嗎？
A4: 個人及聯名賬戶只接受戶口持有人提款，公司賬戶只接受戶口授權人士提款。

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 2024 年 9 月 20 日(五)或之前就所需服務預先作適當安排。

二、電子銀行服務:

Q7: 在系統升級期間，電子銀行服務會有什麼影響？
A7:

電子銀行服務		
1) 個人網上銀行 2) 個人手機銀行 3) 電話銀行 4) 本行官網 (www.ncb.com.hk) 5) 南商微信官方賬號 部分服務 包括： 「理財」選項下所	由 2024 年 9 月 20 日(五)下午 8 時起暫停服務。 其中： ● 個人網上銀行及個人手機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。

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》

有服務及「實用資訊」選項下“重要聲明”、“登入手機銀行”、“電子理財服務教學”服務		
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。
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 註：系統升級期間，若客戶需要報失提款卡，可致電提款卡熱線：(852) 2616 6266 辦理提款卡報失登記手續	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。 3) 其他已登記的服務（包括但不限於繳費靈服務、馬會即時轉賬服務、購買馬會現金券服務等）。	2024 年 9 月 23 日(一)上午 5 時全面恢復。
其他服務		
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」		
Q8: 舊版個人手機銀行流動應用程式在升級後可以用嗎？		
A8: 舊版個人手機銀行流動應用程式將在系統升級後 <u>停止</u> 服務，客戶將需前往應用市場（App Store 或 Google Play） <u>重新下載</u> 最新「NCB 南洋商業銀行」流動應用程式。		

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》

Q9: 系統升級期間，對提款卡用戶有什麼支援？

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。

Q10: 系統升級期間，客戶服務熱線會受影響嗎？

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(五)下午 8 時起暫停服務並於 2024 年 9 月 23 日(一)上午 5 時起恢復。

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？

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》及《銀行服務、條款及收費表修訂之通知》」
- 2) 系統升級專線：(852) 2616 6066
- 3) 全線分行 (可參閱 A1)

附件二：《個人客戶相關的銀行服務》及《電子銀行服務》之修訂

一、個人客戶相關的銀行服務之修訂

1、個人綜合理財服務

<p>Q1: 合併「智盈理財」和「自在理財」為「個人綜合銀行服務」後，對客戶有甚麼影響？</p> <p>A1: 「個人綜合銀行服務」不設最低「綜合理財總值」要求及不設服務月費。原「智盈理財」及「自在理財」客戶可享的優惠維持不變，惟將<u>調整</u>「自動轉撥服務」上限及<u>取消</u>「智盈理財」熱線。</p> <p>Q2: 新的「綜合理財總值」定義有甚麼不同？</p> <p>A2:</p>	<p>(詳情可參閱第 1.1 部分)</p> <p>(詳情可參閱第 1.2 部分)</p>		
<table border="1"><tr><td>新增/調整</td><td>取消計算</td></tr></table>	新增/調整	取消計算	
新增/調整	取消計算		

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》

<p>1) 調整計算保單現金價值或已繳保費的較高者 (不再只計算人壽保險計劃之保單現金價值)</p>	<p>中銀信用卡(國際)有限公司推出的貸款結欠餘額、中銀信用卡結欠總額(包括已誌賬之交易及未誌賬的分期還款結餘)</p>	
<p>2) 新增計算客戶以受託人或保管人身份所管理之戶口(例如:父母為子女開立兒童戶口、遺囑執行人或管理人賬戶之託管人、破產管理人賬戶之託管人等) 的「綜合理財總值」</p>	<p>個人客戶的獨資經營公司在本行「商業理財賬戶」的總值</p>	
<p>3) 調整計算每月「綜合理財總值」的時段會由每月的第一日開始計算至當月的最後一日 (不再由上一個月的最後營業日開始計算至當月的最後營業日的前一日)</p>	<p>投資存款、「置理想」按揭計劃的已還款金額以及安老按揭計劃的每月年金金額</p>	
<p>Q3: 是次修訂「綜合理財總值」定義對「南商理財」客戶會有甚麼影響? A3: 由 2024 年 9 月份起,「南商理財」服務月費將按照新的「綜合理財總值」定義去計算以決定是否收取服務月費。因應系統升級以及「綜合理財總值」定義的調整,系統升級當月(即 2024 年 9 月),所有「南商理財」客戶將獲享一次性豁免收取該月的服務月費。</p>		<p>(詳情可參閱 第 1.6 部分)</p>
<p>Q4: 客戶只有聯名戶口是「南商理財」級別,為什麼系統升級後個人戶口也變成「南商理財」級別? A4: 若現時聯名戶口是「南商理財」級別,系統升級後,個人戶口會自動提升至「南商理財」級別並獲得 36 個月的月費豁免安排以讓客戶免費享用更優質服務。</p>		<p>(詳情可參閱 第 1.5 部分)</p>
<p>Q5: 承 Q1, 如客戶不想個人戶口也升級至「南商理財」, 可以怎樣做? A5: 如客戶不想個人戶口也升級至「南商理財」, 可於 2024 年 9 月 20 日或之前親臨任何一間分行辦理取消升級。</p>		<p>(詳情可參閱 第 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》

<p>Q6: 系統升級後，客戶可否繼續「同時收取電子結單及紙本結單」？</p> <p>A6: 不可以，本行將不再提供「同時收取電子結單及紙本結單」此選項。如客戶現時已選取「同時收取電子結單及紙本結單」的方式去收取綜合月結單，本行將只會提供「紙本結單」。如客戶欲更改綜合月結單收取方式，可隨時透過網上銀行或到本行各分行辦理。</p> <p>Q7: 系統升級後，綜合月結單的內容會有什麼變更？</p> <p>A7:</p> <p>1) 綜合月結單將只顯示存款賬戶及貸款賬戶的交易明細，以及投資及強積金的結餘。投資交易明細將顯示於另行發出的<u>投資月結單</u>內。</p> <p>2) 生效日當月即 2024 年 9 月的綜合月結單(但不影響其後發出的月結單)「財務摘要」中的「上月結餘/結欠」部分將顯示「不適用」，客戶如需要查詢相關資料，可參考上月的實物或電子綜合月結單。</p>	<p>(詳情可參閱第 1.7 部分)</p> <p>(詳情可參閱第 1.4 部分)</p>
---	---

2、存款

<p>Q8: 系統升級後，定期存款會有什麼變更？</p> <p>A8: 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「定期一本通」賬戶之內以方便客戶可以在「定期一本通」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，客戶後可親臨分行或於本行手機銀行、網上銀行開立「定期一本通」賬戶，才可辦理新的定期存款。「定期一本通」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> <p>Q9: 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，會發出什麼情況？</p> <p>A9: 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 00001235)，系統升級後，將會自動生成兩個獨立的「定期一本通」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 00001235。在賬戶號碼後面加上序號「1」即表示該「定期一本通」賬戶內有一張定期存款單即 00001234 – 1。兩個「定期一本通」賬戶均可用以再開立新定期存單。若客戶自生效日起於「定期一本通」</p>	<p>(詳情可參閱第 2.3 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》

<p>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> <p>Q10: 如何在手機銀行查閱「綜合貨幣儲蓄賬戶」資訊? A10: 客戶可登入手機銀行，在「活期賬戶」項下的「綜合貨幣儲蓄賬戶」查閱相關資訊。</p> <p>Q11: 系統升級後，原跨境理財通南向通客戶持有的外匯寶儲蓄存款賬戶和港元儲蓄賬戶會有什麼變更? A11: 系統升級後，原跨境理財通南向通客戶持有的外匯寶儲蓄存款賬戶會更名為「南向通綜合貨幣儲蓄賬戶」，原來持有的港元儲蓄賬戶會取消，港幣餘額會撥入了「南向通綜合貨幣儲蓄賬戶」。</p> <p>Q12: 系統升級後，原有本行存摺能繼續使用嗎? A12: 系統升級後，原有本行存摺將會失效。客戶可於 2024 年 9 月 23 日起親臨分行更換新存摺。客戶亦可隨時親臨本行各分行申請收取「紙本結單」或「電子結單」以取代存摺。</p> <p>Q13: 系統升級後，「自動轉撥服務」會有什麼變更? A13: 系統升級後，<u>所有個人客戶</u>均可通過個人手機銀行、個人網上銀行或親臨分行申請使用港元、美元及人民幣的「自動轉撥服務」。系統將自動按「南商理財」戶口級別<u>預設每日轉撥限額為港幣 10,000 元或同等值</u>。該服務將不可使賬戶產生透支情況，「扣款賬戶」必須有足夠餘額才可自動轉撥成功。如客戶需要調整預設轉撥限額或自設轉撥限額，請通過個人手機銀行、個人網上銀行或親臨分行辦理而<u>每日最高轉撥限額為港幣 100,000 元或同等值</u>。</p>	<p>(詳情可參閱第 2.4 部分)</p> <p>(詳情可參閱第 2.5 部分)</p> <p>(詳情可參閱第 2.6 部分)</p>
--	--

3、匯款

<p>Q14: 取消<中銀快匯>服務會否影響其他匯款服務? A14: 不會，客戶仍可以辦理電匯。</p> <p>Q15: 為什麼在分行辦理匯款之後沒有即時收到匯款憑證?</p>	<p>(詳情可參閱第 3.1 部分)</p> <p>(詳情可參閱</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》

<p>A15: 系統升級後，有關<u>匯款回單</u>會於成功辦理後，於<u>下一工作日郵寄至客戶已登記的郵寄地址</u>。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洋商業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。</p>	<p>第 3.2 部分)</p>											
<p>Q16: 承 Q15，為什麼在分行辦理匯款之後沒有即時收到扣賬證明?</p>	<p>(詳情可參閱</p>											
<p>A16: 系統升級後，有關<u>匯款回單</u>會於成功辦理後，於<u>下一工作日郵寄至客戶已登記的郵寄地址</u>。客戶亦可於個人網上銀行或個人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。</p>	<p>第 3.2 部分)</p>											
<p>Q17: 系統升級後，匯款服務受理時間會有什麼變更?</p>	<p>(詳情可參閱</p>											
<p>A17:</p>	<p>第 3.3 部分)</p>											
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">匯款類別</th> <th colspan="2">透過個人網上銀行/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</td> <td> <p><u>升級前:</u> 09:00 – 17:45 (手機銀行不支持人民幣匯款)</p> <p><u>升級後:</u> 09:00 – 16:30 (均不適用於星期六、日及香港公眾假期)</p> </td> <td>即日</td> </tr> <tr> <td>匯款往海外 (電匯)</td> <td> <p><u>升級前(不適用於星期六、日及香港公眾假期):</u> 09:00 – 18:00 (新加坡元/泰國銖往海外截匯時間為 15:30; 網上銀行人民幣往海外截匯時間為 17:30; 網上銀行人民幣往中國內地截匯時間為 15:30。)</p> </td> <td> <p><u>升級前:</u> 截匯時間前接納，即日辦理</p> <p><u>升級後:</u> 09:00 -17:00 即日辦理</p> </td> </tr> </tbody> </table>	匯款類別	透過個人網上銀行/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	<p><u>升級前:</u> 09:00 – 17:45 (手機銀行不支持人民幣匯款)</p> <p><u>升級後:</u> 09:00 – 16:30 (均不適用於星期六、日及香港公眾假期)</p>	即日	匯款往海外 (電匯)	<p><u>升級前(不適用於星期六、日及香港公眾假期):</u> 09:00 – 18:00 (新加坡元/泰國銖往海外截匯時間為 15:30; 網上銀行人民幣往海外截匯時間為 17:30; 網上銀行人民幣往中國內地截匯時間為 15:30。)</p>	<p><u>升級前:</u> 截匯時間前接納，即日辦理</p> <p><u>升級後:</u> 09:00 -17:00 即日辦理</p>	
匯款類別		透過個人網上銀行/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	<p><u>升級前:</u> 09:00 – 17:45 (手機銀行不支持人民幣匯款)</p> <p><u>升級後:</u> 09:00 – 16:30 (均不適用於星期六、日及香港公眾假期)</p>	即日										
匯款往海外 (電匯)	<p><u>升級前(不適用於星期六、日及香港公眾假期):</u> 09:00 – 18:00 (新加坡元/泰國銖往海外截匯時間為 15:30; 網上銀行人民幣往海外截匯時間為 17:30; 網上銀行人民幣往中國內地截匯時間為 15:30。)</p>	<p><u>升級前:</u> 截匯時間前接納，即日辦理</p> <p><u>升級後:</u> 09:00 -17:00 即日辦理</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》

	升級後: 7 X 24 受理	17:00 後、星期六、日及香港公眾假期，下一個營業日處理	
--	-------------------	-------------------------------	--

4、客戶服務熱線及理財熱線

<p>Q18: 系統升級後，現時的客戶服務熱線會有什麼變更？</p> <p>A18: 為了提供更優質的服務，系統升級後，本行整合了過去的多條熱線並設立了三條全新熱線以方便客戶作查詢，當中包括一般個人客戶熱線(852)2616 6628，「南商理財」客戶熱線(852)2616 6688 和電話投資專線(852) 2616 6618。一般個人客戶熱線 (選擇語言後按 2)將提供自動化電話銀行服務，電話投資專線將提供專人接聽辦理股票服務、債券交易、外匯孖展交易、基金贖回等投資服務等。</p>	(詳情可參閱第 4 部分)
--	---------------

5、保管箱

<p>Q19: 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？</p> <p>A19: 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方式(例如:現金)繳付保管箱租金。</p>	(詳情可參閱第 5 部分)
--	---------------

6、中銀信用卡及中銀循環易達錢相關服務

<p>Q20: 系統升級後，本行之個人網上銀行和個人手機銀行上將暫停提供查詢中銀信用卡相關資料及不再提供查詢中銀循環易達錢相關資料，客戶有什麼其他途徑可以作出查詢？</p> <p>A20: 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 2853 8828 查詢。</p> <p>有關中銀循環易達錢業務查詢，客戶可致電中銀香港個人客戶服務熱線 3711 4688 查詢。客戶亦可親臨中銀香港分行查詢。</p>	(詳情可參閱第 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》

<p>Q21: 系統升級後，客戶還可以透過南商手機銀行去繳付有南商商標的中銀信用卡嗎？</p> <p>A21: 可以。系統升級後，個人手機銀行新增特設便捷鍵即「中銀信用卡便捷還款功能」，此功能可讓客戶透過「轉數快」系統繳付卡面有南商商標的中銀信用卡卡數。</p>	
--	--

附件二：《個人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

【個人網上銀行和個人手機銀行】

<p>Q1: 系統升級後，客戶可以繼續通過南商的官網登入個人網上銀行嗎？</p> <p>A1: 可以。</p> <p>Q2: 系統升級後，個人網上銀行網址還能繼續使用嗎？</p> <p>A2: 個人網上銀行網址將會變更。建議客戶在升級後，訪問本行官網 www.ncb.com.hk 重新進入個人網上銀行，獲取新網址後進行登入。</p> <p>Q3: 系統升級後，客戶可以繼續使用原有“網上銀行號碼/用戶名稱”及“密碼”登入個人網上銀行和個人手機銀行嗎？</p> <p>A3: 可以。若客戶忘記用戶名稱或登入密碼，可透過本行個人網上銀行和個人手機銀行新增的“忘記用戶名稱/忘記登入密碼”功能<u>重設</u>。</p> <p>Q4: 系統升級後，手機銀行流動應用程式 (“ NCB” APP) 還能繼續使用嗎？</p> <p>A4: 系統升級後，個人手機銀行流動應用程式將會更新，舊版個人手機銀行應用程式將在 2024 年 9 月 20 日下午 8 時後無法使用。客戶最早可於 2024 年 9 月 16 日上午 9 時 30 分起前往<u>應用市場 (App Store 或 Google Play)</u> 或<u>透過本行網頁重新下載</u>最新「NCB 南洋商業銀行」流動應用程式。客戶亦可透過舊版個人手機銀行首頁公告及登入頁彈窗內提供的路徑下載最新的流動應用程式。<u>請注意，全新手機銀行將在 2024 年 9 月 23 日上午 5 時起開放予客戶使用。</u></p>	<p>(詳情可參閱第 1.1 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》

<p>Q5: 系統升級後，客戶可以繼續使用生物認證登入功能登入個人手機銀行嗎？</p> <p>A5: 承 A4，系統升級後，客戶將需<u>重新下載</u>本行全新的個人手機銀行流動應用程式。現有的生物認證登入功能將會失效。客戶需先重新輸入一次“網上銀行號碼/用戶名稱”及“密碼”才可登入個人手機銀行。若客戶忘記用戶名稱或登入密碼，可透過本行個人手機銀行和個人網上銀行新增的“忘記用戶名稱/忘記登入密碼”功能<u>重設</u>。</p>	
<p>Q6: 系統升級後，如何可以使用新增的“流動電話號碼+登入密碼”方式登入？</p> <p>A6: 系統升級後，客戶需於個人網上銀行和個人手機銀行將“流動電話號碼”設定為登入方式予以激活後才可使用“流動電話號碼+登入密碼”方式登入。</p>	(詳情可參閱第 1.1 部分)
<p>Q7: 系統升級後，取消透過保安編碼器或流動保安編碼器登入個人網上銀行會影響其他需要透過保安編碼器或流動保安編碼器而進行的指示和安全性嗎？</p> <p>A7: 此調整不會影響其他需要透過保安編碼器或流動保安編碼器而進行的指示和安全性。系統升級後，客戶在每次登入時均會收到提示短信通知客戶登入網上銀行的情況，以保障安全。</p>	(詳情可參閱第 1.1 部分)
<p>Q8: 系統升級後，個人網上銀行和個人手機銀行服務將會同時開立。開立之後，可以單獨取消其中一項服務嗎？</p> <p>A8: 為更方便客戶使用電子銀行服務，系統升級後，客戶開立個人網上銀行時會同時開立個人手機銀行(或相反)而不再需要分別開通。兩者將會被視為同一服務合約，故此需要一同開立或取消，無法單獨執行。若有做成不便，敬請原諒。</p>	(詳情可參閱第 1.1 部分)
<p>Q9: 留意到部分個人網上銀行的投資服務會在系統升級後，轉由個人手機銀行提供。個人網上銀行還會保留哪些投資理財服務？</p> <p>A9: 系統升級後，雖然投資戶開戶功能、基金到價提示、公司行動申請/更改、基金與股票月供計劃等部分投資理財服務調整到了個人手機銀行，但個</p>	(詳情可參閱第 1.2 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》

<p>人網上銀行仍會保留該些服務的查詢功能。同時，其他主要投資理財服務例如證券、債券、基金、貴金屬、結構性投資等交易類服務，仍然可以透過個人網上銀行辦理。</p>	
<p>Q10: 為什麼在系統升級後，客戶收不到已設置的基金到價提示? A10: 系統升級後，基金到價提示服務會由現在以電郵提示的方式變更為由個人手機銀行推送訊息提示。客戶在本行系統升級後，需下載最新的個人手機銀行流動應用程式，並開啟消息提示功能以接收推送訊息提示。</p>	<p>(詳情可參閱第 1.2 部分)</p>
<p>Q11: 系統升級後，個人網上銀行設定的電子渠道每日股票交易限額有什麼變更? A11: 現時客戶已自行設定的電子渠道每日股票最高交易限額在系統升級後會與所有渠道之其他投資理財產品 (包括股票、債券、存款證、基金、結構性票據及股票掛鈎投資) 共享同一額度。如客戶日後需更改已設定的額度，可親臨分行辦理。</p>	<p>(詳情可參閱第 1.2 部分)</p>
<p>Q12: 為什麼在系統升級後，客戶未能使用「小額轉賬」服務? A12: 客戶需要先開通「小額轉賬」服務才可進行「小額轉賬」。系統升級後，已開通「小額轉賬」服務的客戶需於第一次登入個人網上銀行或個人手機銀行時，閱讀並同意有關條款，方能繼續使用該服務。開通服務後，客戶可以在名下所有的賬戶進行「小額轉賬」。當客戶轉賬給本地及本行的未登記收款人時，系統會優先使用客戶的「小額轉賬」額度。若客戶不想使用該服務，可透過個人網上銀行或個人手機銀行將「小額轉賬」額度調整為零。</p>	<p>(詳情可參閱第 1.3 部分)</p>
<p>Q13: 系統升級後，轉賬和匯款會有什麼變更? A13: 系統升級後，客戶可選擇「本地轉賬」和「海外匯款」去辦理轉賬 / 匯款。而當中每個選項包括本地和海外交易都設有已登記收款人和未登記收款人，可供客戶透過個人網上銀行自行設置獨立的轉賬/匯款限額。</p>	<p>(詳情可參閱第 1.3 部分)</p>
<p>Q14: 系統升級後，對已設定的轉賬和匯款限額有什麼變更? A14: 系統升級後，會繼續保留已設定的轉賬和匯款限額 (包括：小額轉賬限額、日累計撥款限額、本地及海外已登記收款人限額等)。客戶可以在個</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》

<p>人網上銀行的「轉賬/繳費設定」內查看或調整限額或於個人手機銀行的「轉賬限額管理」內查看限額。</p>	
<p>Q15: 系統升級後，個人網上銀行的「在線對話」將會變更為「問題反饋」，具體有什麼不同？</p> <p>A15: 現時，客戶可以透過「在線對話」與在線客戶服務員作文字交流。系統升級後，將變更為透過客戶提交問題，本行根據客戶選擇，由專人透過電郵或電話跟進回覆並回覆客戶的查詢。</p>	<p>(詳情可參閱第 1.3 部分)</p>
<p>Q16: 留意到電子銀行服務會在 2024 年 9 月 20 日下午 8 時開始停止服務，已建立在 2024 年 9 月 20 日當日或之前執行的<u>預設交易</u>指示會否受影響？</p> <p>A16: 不會。</p>	
<p>Q17: 留意到電子銀行服務會在 2024 年 9 月 19 日下午 6 時 45 分提前暫停繳付賬單服務，已建立在 2024 年 9 月 19 日當日或之前執行的<u>預設繳付賬單</u>指示會否受影響？</p> <p>A17: 不會。</p>	
<p>Q18: 系統升級後，為什麼收不到已設定的電子提示？</p> <p>A18: 系統升級後，新系統會就「特快轉賬 (RTGS/CHATS)」、「匯出匯款交易」、「網上股票交易」和「網上基金交易」這四類較高風險交易<u>自動設置以電郵和短信通知客戶</u>。另外，客戶可就「定期存款到期提示」、「預設電子轉賬」、「匯入匯款交易」、「電子賬單發出通知」和「外匯掛鈎投資到期提示」這五類交易<u>重新設置</u>電郵或短信通知以及就「基金到價提示」在個人手機銀行設置推送通知 (由於有關服務已轉到個人手機銀行)。其他服務的電子提示功能<u>將會取消</u>。</p>	<p>(詳情可參閱第 1.3 部分)</p>
<p>Q19: 系統升級後，客戶可繼續使用網上銀行進行繳費嗎？</p> <p>A19: 系統升級後，客戶可繼續使用網上銀行繳費給在系統升級前已完成賬單登記的商戶。若過去未曾為商戶的賬單登記，系統升級後，除「政府或法定機構」、「公用事業機構」、「小學或中學教育」及「專上或專業教育」以</p>	<p>(詳情可參閱第 1.3 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》

<p>外，客戶在進行首次繳費時需親臨分行登記該些商戶的賬單後才可成功繳費。</p> <p>Q20: 系統升級後，使用網上銀行及手機銀行繳費會有什麼變更？</p> <p>A20: 系統升級後，個人網上銀行及個人手機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>「關於南商」>「客戶通知」>「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 1.3,3.3 部分)</p>
--	----------------------------

【電話銀行】

<p>Q21: 系統升級後，電話銀行登入方式會有什麼變更？</p> <p>A21: 系統升級後，電話銀行不再支持客戶以“14 位數字儲蓄/往來戶口/信用卡號碼及 14 位數字電話銀行號碼+登入密碼”作為登入方式。現有的客戶可繼續使用“8 位數字電話銀行號碼/網上銀行號碼+登入密碼”登入電話銀行。若客戶忘記 8 位電話銀行號碼/網上銀行號碼，可親臨分行查詢。</p>	<p>(詳情可參閱第 2.1 部分)</p>
<p>Q22: 系統升級後，電話銀行服務會有什麼變更？</p> <p>A22: 系統升級後，電話銀行服務將不會再提供有關服務包括貴金屬買賣、中銀信用卡繳費及套現到南商存款賬戶、查詢財經資料、申請綜合月結單及解除因錯誤輸入密碼而被暫時凍結的個人網上銀行服務。</p>	<p>(詳情可參閱第 2.1, 2.2 部分)</p>
<p>Q23: 系統升級後，電話銀行取消申請綜合月結單服務，客戶還可以透過什麼渠道申請？</p> <p>A23: 系統升級後，客戶若需申請綜合月結單，可透過個人網上銀行、個人手機銀行或親臨分行申請。</p>	

【自助銀行】

<p>Q24: 系統升級後，自助銀行服務會有什麼變更？</p>	<p>(詳情可參閱</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》

<p>A24: 主要變更有四點:</p> <ol style="list-style-type: none">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，客戶仍然可透過個人網上銀行或個人手機銀行辦理強積金綜合賬戶結餘查詢及最近供款查詢服務。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。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。3) 本行存鈔機、存支票機將停止「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 2853 8828 查詢。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，透過本行個人網上銀行，個人手機銀行或親臨分行辦理申請有關支票戶口的月結單。	第 4 部分)
--	---------