

尊贵的客户，

**就 2024 年 2 月期间发出《有关电子银行渠道部分服务调整的通知》的常见问题**

**(补充)及补充说明**

感谢 阁下使用南洋商业银行有限公司（「本行」）的银行服务，就本行于 2024 年 2 月期间发出之《有关电子渠道部份服务调整的通知》（「通知」），本行现作出常见问题(补充)及补充说明，以便客户更清晰了解通知的内容。如有查询/响应，请联络本行职员或致电客户服务热线(852) 2622 2633。

南洋商业银行有限公司谨启

2024 年 3 月 13 日

### 常见问题（原题目）

1. Q: 哪些客户会受影响?

A: 自生效日起, 持个人网上银行、个人手机银行或企业网上银行的客户会受有关服务调整影响。

2. Q: 客户在生效日前已建立的相关预设/常设指示会受影响吗?

A: 不会。在生效日前已建立的相关预设/常设指示会继续有效。惟在生效日起客户无法更改尚未生效的预设/常设指示。请放心, 客户仍可以删除相关预设/常设指示。

3. Q: 客户在生效日前已建立的定期缴费指示会受影响吗?

A: 以本行账户缴费的定期缴费服务会在生效日起全面终止, 所有在生效日前已建立的定期缴费指示亦会失效, 请客户预先做好缴费安排。请放心, 客户仍可以实时转账形式作缴费。(以下常见问题(补充)第11和15条已经取代此条)

4. Q: 个人网上银行/个人手机银行缴付账单不再提供银通网上缴费管道, 对客户有什么影响吗?

A: 个人网上银行/个人手机银行在生效日起将不再支持对部分商户的网上缴费服务。(以下常见问题(补充)第14条已经取代此条)

5. Q: 如客户已选择以「邮寄及电子方式」收取月结单, 会受影响吗?

A: 不会。如客户于生效日前已经选择以「邮寄及电子方式」收取月结单, 有关安排将不受影响。

6. Q: 个人网上银行/个人手机银行将终止提供以中银信用卡缴付账单的服务, 客户还可以用什么方式缴费?

A: 客户仍可继续透过个人网上银行缴付账单, 并选择以本行账户缴费。  
(以下常见问题(补充)第12条已经取代此条)

7. Q: 因应调整通知内包括的预约指示服务将会停止, 客户还可以办理相关交易吗?

A: 请放心, 客户仍可以进行各项实时转账、缴费或货币兑换等交易。  
(以下常见问题(补充)第11、12和16条已经取代此条)

8. Q: 我留意到企业网上银行「贸易服务」的有关申请贸易业务功能将会终止, 客户是否可以通过企业网上银行继续查询「贸易服务」下的过去交易信息?

A: 是。客户可以继续通过企业网上银行查询名下过去的交易信息。

9. Q: 我留意到企业网上银行「贸易服务」的有关申请贸易业务功能将会终止, 客户之后可以用什么其他途径办理与贸易服务相关的申请?

A: 客户仍可继续透过本行分行、工商单位、客户经理或南洋商业银行押汇中心递交与贸易服务相关的申请。

### 常见问题（补充）

10. Q: 银行为什么调整部分电子银行渠道的服务?
- A: 为使本行的客户得到更佳的服务体验, 本行不时会进行银行系统升级, 系统升级后, 电子银行服务将会迎来全新面貌及新功能。本行稍后就系统升级再通知客户有关系统升级的详情及向客户表明哪些受影响服务或功能将会于系统升级后恢复。系统升级后, 部份电子银行服务可能需要客户重新设置指示。故此, 本行提前于 2024 年 2 月以《有关电子银行渠道部分服务调整的通知》通知客户以便客户可尽早作出相应安排(如适用)。本行明白系统升级期间或之后会对现时所提供的服务造成影响及对客户构成不便, 请客户见谅。
11. Q: 于 2024 年 3 月 17 日(“生效日”)起, 我不能通过个人网上银行或企业网上银行更改尚未执行的预设指示, 如我有需要作相关更改, 是否有其他可行方法?
- A: 生效日起客户虽然不能更改预设指示, 但仍可以新增及删除快速转账(适用于个人网上银行)、转账、特快转账、转数快、汇票(前述四项均适用于企业网上银行)、电汇、中银快汇、货币兑换及缴付账单(前述四项均同时适用于个人网上银行及企业网上银行)等预设指示。如客户需更改预设指示, 可以考虑删除原本的预设指示, 再建立相应的新预设指示。
12. Q: 本次服务调整后, 银行仍然支持通过个人网上银行、个人手机银行及企业网上银行缴付账单吗?
- A: 是。客户仍然可以通过个人网上银行、个人手机银行及企业网上银行实时缴付账单。通过本行账户及中银信用卡(只适用于可经本行的个人网上银行、个人手机银行或企业网上银行平台上操作的中银信用卡)进行实时缴费不受影响, 四家内地商户除外: 即深圳市公安局交警局(交通罚款), 深圳市燃气集团股份有限公司(管道燃气费), 广东电网公司深圳供电局(电费)和深圳市环境监察支队(排污费)。
13. Q: 本次服务调整会否影响我本身已设立的直接付款授权?
- A: 不会。本次服务调整不会对直接付款授权(Direct Debit Authorization)造成影响。缴付账单功能是指由客户主动发起的支付, 而直接付款授权是指客户预先授权银行扣取客户指定账户作付款安排。
14. Q: 我阅读通知时, 留意到个人网上银行及个人手机银行的“银通网上缴费管道”将会在生效日起终止, 实际上对我有什么影响?
- A: 为了减少对客户的影响, 本行将暂时继续支持以“银通网上缴费管道”缴费直至另行通知, 敬请继续留意。本行对今次更改对客户所造成的不便, 深表抱歉, 望客户见谅。
15. Q: 我留意到在生效日起, 个人网上银行的定期缴费功能将会终止, 但我有需要定期进行定期缴费, 可如何办理?

A: 客户除了可以选择通过个人网上银行及个人手机银行进行实时缴费, 亦可考虑通过个人网上银行及个人手机银行建立多笔新的预设指示以进行缴费。建立多笔预设指示亦可达到定期缴费的效果。

16. Q: 我留意到生效日起个人网上银行及企业网上银行将不再提供有关到期定期存款兑换其他货币的功能(即「存入不同货币」功能)。若我希望在定期存款到期后兑换成其他货币, 我可以怎样做?

A: 生效日起, 客户虽未能通过个人网上银行及企业网上银行选择将定期存款到期后「存入不同货币」之指示, 但客户可以考虑当定期存款到期后, 将资金存入客户之同货币账户, 并通过分行、个人网上银行、个人手机银行或企业网上银行实时兑换成所需的外币。

### **补充说明**

1. 本行留意到早前于 2024 年 2 月份发出的《有关电子银行渠道部分服务调整的通知》当中有关「服务渠道: 个人网上银行/个人手机银行/企业网上银行」所描述的人民币汇款服务不正确, 现作出以下两项更正:
  - (i) 个人手机银行不支持人民币汇款(包含汇往中国内地、汇往海外或特快转账(RTGS/CHATS))。
  - (ii) 透过个人网上银行以人民币汇款至中国内地的截汇时间应该为 15:30(而不是早前通知中所列明的 17:30)。
2. 留意到早前于 2024 年 2 月份发出的常见问题可能有不清晰的地方, 故此, 本行再发出此常见问题(补充)作补充说明。若两份常见问题有歧异, 会以此常见问题为准。