

銀行核心系統升級之常見問題

集友銀行有限公司(「本行」)核心系統將於 2025 年 5 月 2 日(星期五)下午 6 時至 2025 年 5 月 5 日(星期一)上午 8 時期間(「切換期」)進行升級(「系統升級」)。於系統升級前後期間,本行部份銀行服務將暫停運作,詳情請參閱向客戶發出之《銀行核心系統升級 - 服務暫停通知》。切換完成後 5 月 5 日(生效日)上午 8 時開始部分產品、服務、條款和收費等將會作出變更,為此本行已製備針對各類客戶的《銀行核心系統升級之重要通知》,以及《銀行服務條款及細則及銀行服務收費之修訂通知》,本行亦會郵寄信函和電子郵件發送相關客戶,客戶可以於本行網站或親臨分行瀏覽相關通知,以瞭解本行核心銀行系統升級之相關影響和須知。

本行因應客戶可能對核心銀行系統升級之常見問題,製備相關答問範例供客戶參考,以協助客戶就系統切換取得更全面的資訊,在切換前後期間做好安排和準備,同時在本行新系統投產後獲得更優質的銀行服務。

於切換期間暫停的銀行服務

1. 系統在什麼時間升級,以及升級所需時間?

核心銀行系統升級將於 2025 年 5 月 2 日(星期五)下午 6 時至 2025 年 5 月 5 日(星期一)上午 8 時期間進行。

除特別注明外,所有服務及系統將於 2025 年 5 月 5 日上午 8 時後全面恢復。如恢復日期及時間有所更改,本行將在官方網頁(www.chiyubank.com)另行公佈。

2. 哪些產品和服務將於切換前後期間暫停?

受影響暫停的服務包括:

- 各分行網點(5月3日上午9時至下午1時提供有限度服務,除6間指定分行在指定時間(詳見第3題)提供現金提取,其他分行只提供諮詢服務。)
- 自助服務設備(自動櫃員機、存支票機、存鈔機及打簿機)
- 提款卡服務
- 股票預放盤
- 網上投保申請
- 外匯孖展服務
- 貴金屬存摺賬戶[^]
- 個人網上銀行 - 所有功能
- 個人手機銀行 - 所有功能
- 企業網上銀行 - 所有功能
- 轉數快服務
- 微信官號
- 個人、企業電話銀行
- 集友銀行官方網頁(5月4日中午12時之後只能閱覽本行發佈通告之頁面)
- 信用卡服務

[^]貴金屬存摺賬戶服務包括紙黃金計劃及紙貴金屬計劃。

3. 切換期間是否提供緊急提取現金服務?

本行將於 2025 年 5 月 2 日(星期五)下午 6 時至 2025 年 5 月 5 日(星期一)上午 8 時期間(「切換期」)進行升級(「系統升級」),所有系統將於 2025 年 5 月 5 日(生效日)上午 8 時後全面恢復,客戶可於本行或銀通(Jetco)自動櫃員機提取現金,基於 5 月 5 日為公眾假日,本行分行將於 5 月 6 日開門營業,客戶可以到分行辦理包括提取現金的全部銀行服務。本行建議客戶於系統升級前,就所需服務預先做好安排。

於切換期間,本行下列指定分行將為本行客戶提供緊急櫃檯港幣現金提取服務,指定分行的營業時間為 5 月 3 日及 5

月4日，上午9時至下午8時，客戶須於指定分行的營業時間內致電熱線(852) 2501 3046 預約提款。

本行客戶於切換期間可於本行指定分行每日提款最多 1 次，限額為每戶每日港幣 30,000 元（相關賬戶必須有足夠賬戶結餘）。每宗交易的最低提款額為港幣 500 元，每次提款金額必須為港幣 100 元的倍數。若閣下於切換期間到下列本行指定分行櫃檯提取港幣現金，必須出示個人身份證明文件，個人及聯名賬戶只接受賬戶持有人提款，公司賬戶只接受賬戶被授權人士提款。

指定分行	地址
中區分行	香港中環德輔道中 78 號
觀塘分行	九龍觀塘道 398 - 402 號地下 A 單位
北角分行	香港北角英皇道 390 - 394 號地下
深水埗分行	九龍深水埗荔枝角道 235 - 237 號地下
荃灣分行	新界荃灣沙咀道 131-135 號地下
馬鞍山分行	新界馬鞍山海柏花園馬鞍山廣場 3 樓 313 號舖

4. 集友的自助服務設備於切換期由 5 月 2 日下午 5 時起全部暫停服務，為什麼我的提款卡卻可以繼續在其他銀通自動櫃員機使用服務至下午 6 時才暫停服務？

由於本行提款卡業務需於 2025 年 5 月 2 日下午 5 時起開始準備進行系統升級，所以本行自助服務設備(自動櫃員機、存鈔機、存支票機及打簿機)由 5 月 2 日下午 5 時起全部暫停服務，客戶可以持本行提款卡繼續使用銀通 / 銀聯網絡自動櫃員機辦理交易至下午 6 時。本行自助服務設備將於 2025 年 5 月 5 日上午 8 時起陸續恢復服務，建議您可就所需服務預先做好安排。

5. 切換期間，我可以如何查詢戶口結餘？

本行將於 2025 年 5 月 2 日(星期五)下午 6 時至 2025 年 5 月 5 日(星期一)上午 8 時期間(「切換期」)進行核心銀行系統升級(「系統升級」)，所有系統將於 2025 年 5 月 5 日上午 8 時後全面恢復。本行建議客戶於系統升級前，就所需服務預先做好安排。

於切換期間，本行指定分行(包括：中區分行、觀塘分行、北角分行、深水埗分行、荃灣分行及馬鞍山分行)將為本行客戶提供查詢戶口結餘服務，指定分行的營業時間為 5 月 3 日及 5 月 4 日上午 9 時至下午 8 時，客戶須於指定分行的營業時間內致電熱線 (852) 2501 3046 預約到本行指定分行查詢戶口餘額，個人及聯名賬戶只接受賬戶持有人辦理，公司賬戶只接受賬戶被授權人士辦理，同時必須出示個人身份證明文件。

6. 切換期間，我可否收到任何匯入我帳戶的款項？

涉及跨境匯入匯款和本地 CHATS 匯入業務均須於週一至週五(節假日除外)的銀行辦公時間處理。

切換期間同時為週六及銀行非辦公期間，跨境匯入和 CHATS 匯入都會暫停辦理，而 2025 年 5 月 5 日(星期一)則為香港公眾假期，當天的跨境匯入和 CHATS 匯入繼續暫停辦理，5 月 6 日(星期二)上午 9 時為本行系統切換完成首天辦公日，將恢復正常處理所有匯款業務包括匯入匯款。

至於本地轉賬轉數快(FPS)業務包括收款及支付，由於本行網上銀行、手機銀行在下列切換期間(5月2日(星期五)下午 11 時至 5 月 5 日(星期一)上午 8 時)暫停服務，FPS 業務亦於此期間暫停受理，您將不能登入本行網上銀行或手機銀行撥付款項，在切換期間其他人士以 FPS 轉款給您的交易都不會獲接納，預計 5 月 5 日上午 8 時後將隨網上銀行和手機銀行的恢復，您可以重新辦理 FPS 交易。擬透過 FPS 轉款給您的其他人士，也需重新辦理轉款交易。

綜合理財戶口、支票戶口及儲蓄戶口

7. 系統升級後，我現時的戶口號碼會否更改？

系統升級後，現時的戶口號碼不會更改。

8. 系統升級後，於系統升級前所安排的常設/預設交易會有什麼影響？

客戶已設定的常設/預設交易指示：

客戶已預先設定於5月2日下午11時至5月5日上午8時（網上銀行暫停）期間執行的常設/預設交易指示，包括但不限於轉賬、轉數快（FPS）、定期存款、貨幣兌換、匯款、繳付賬單及信用卡結賬之常設/預設交易指示，將不會被系統執行，客戶需預先作出調整安排。

已設定計劃在此期間外執行的常設/預設交易指示，將照常執行。

9. 系統升級過後，我仍可繼續使用現時的支票簿嗎？還是需要更換新的支票簿？

系統升級後，現時的支票簿仍可繼續使用，毋須更換新的支票簿。

10. 我現時的定期存款、貸款、按揭賬戶，以至基金、股票、債券等投資賬戶是否會有變化或影響？

系統升級後，除現時的「通知存款」及「零存整付」存款賬戶外，其他賬戶均不會受影響。

生效日起，本行將停止提供「通知存款」服務。現時的1天及7天「通知存款」，將於5月3日分別自動更新為1天及7天自動續期的「定期存款」。

而於系統升級後，「零存整付」存款的到期日處理將與一般定期存款的相同。若「零存整付」存款到期當日為非營業日，到期日為順延至下一個營業日。系統升級前後期間，「零存整付」存款的到期安排將特殊處理。5月2日（星期五）及5月3日（星期六）到期的「零存整付」存款將如常於當天到期並存入客戶的結算戶。而於5月4日（星期日）及2025年5月5日（星期一）到期的「零存整付」存款將順延至下一個營業日，即5月6日（星期二）到期，利息將按照原利率補充計算。

11. 系統提升後，個人電話銀行服務有什麼改變？

系統提升後，個人電話銀行熱線將取消申請綜合月結單，閣下仍可以透過網上銀行或分行辦理相關交易。本行亦會以新的電話熱線號碼繼續提供服務，相關變更安排請參閱本行系統升級相關通知二的附件二。

12. 系統提升後，個人自動化股票服務有什麼改變？

系統提升後，個人自動化股票熱線將取消辦理公司行動（含供股、股息選擇等），閣下仍可以透過網上銀行、手機銀行或分行辦理相關交易。本行亦會以新的電話熱線號碼繼續提供服務，相關變更安排請參閱本行系統升級相關通知二的附件二。

自動櫃員機、存支票機及提款卡服務

13. 系統升級完成後，我現時的提款卡能繼續使用嗎？

可以。您可以繼續放心使用。

14. 系統升級對我的提款卡有什麼影響？

系統升級後，如您以本行提款卡於中銀香港自動櫃員機進行客戶通知上表列的有關交易（詳情請參考我行於2025年3月發出的《關於提款卡業務升級及相關條款修訂的通知》，可於我行網頁 www.chiyubank.com > 最新消息 瀏覽），須注意相關服務的交易規則調整。其他自動櫃員機功能，包括但不限於提款、同行賬戶轉賬、結餘查詢及透過附加儲蓄/支票賬戶登記的所有有關服務（例如繳費靈服務、馬會即時轉賬服務、購買馬會現金券服務等）將維持不變。

另外，亦請您留意，由於自動櫃員機轉賬服務不再支援本行與中銀香港賬戶之間的轉賬，如您以本行提款卡透過自動櫃員機繳付中銀信用卡及中銀循環易達錢的賬單，應使用自動櫃員機的「信用卡繳費」功能，而不是使用「轉賬」功能。

15. 系統升級後，我怎麼進行集友銀行與中銀香港的賬戶轉賬？

系統升級後，本行自動櫃員機將不再支持本行賬戶與中銀香港賬戶的轉賬服務，如有需要，您可於各分行透過本地特快轉賬(CHATS)或於網上/手機銀行透過本地特快轉賬(CHATS)/轉數快(FPS)進行，有關收費詳情，請參照本行《一般銀行服務收費表》。

16. 系統升級後，提款卡的每日提款、轉賬、繳費限額會有什麼變化？
系統升級後，本行提款卡每日的最高提款金額將維持不變，即依舊是最多港幣 30,000 元或不多於提款卡每日提取現金的限額（按低者為準）。而於本行自動櫃員機提款時，每次最少提款維持為港幣 100 元。但請留意，如以本行提款卡使用「銀通」自動櫃員機提款時（包括中銀香港的自動櫃員機），每次必須最少提款港幣 300 元，以及每次最多提款港幣 6,000 元，如您需提款港幣 6,000 元以上，便需提款多於一次，或您可使用本行的自動櫃員機提款。
17. 系統升級後，為什麼以集友銀行提款卡在中銀香港的自動櫃員機進行銀聯二維碼提款將收取手續費？
系統升級後，本行將視中銀香港為其他「銀通」成員銀行身分處理有關的跨行自動櫃員機交易。當您以本行提款卡於中銀香港的自動櫃員機進行「銀聯二維碼」提款交易時，手續費將與其他「銀聯」成員銀行的自動櫃員機相同，即每次交易收取港幣 15 元。為避免繳付手續費，建議您日後以本行提款卡於本行自動櫃員機進行「銀聯二維碼」提款。
18. 系統升級後，為什麼以集友銀行提款卡在中銀香港的自動櫃員機不能申請人民幣往來賬戶的支票簿？
系統升級後，本行將視中銀香港為其他「銀通」成員銀行身分處理有關的跨行自動櫃員機交易。因此，與其他「銀通」成員銀行的自動櫃員機相同，中銀香港的自動櫃員機將不支持申請人民幣往來賬戶的支票簿。建議您可以本行提款卡於本行自動櫃員機申請人民幣往來賬戶的支票簿。
19. 系統升級後，為什麼以集友銀行提款卡在中銀香港的自動櫃員機不能透過人民幣往來賬戶申請月結單？
系統升級後，本行將視中銀香港為其他「銀通」成員銀行身分處理有關的跨行自動櫃員機交易。因此，與其他「銀通」成員銀行的自動櫃員機相同，中銀香港的自動櫃員機將不支持透過人民幣往來賬戶申請月結單，建議您可以本行提款卡於本行自動櫃員機透過人民幣往來賬戶申請月結單。
20. 系統升級後，為什麼以集友銀行提款卡在中銀香港的自動櫃員機不能透過人民幣賬戶查詢強積金？
系統升級後，本行將視中銀香港為其他「銀通」成員銀行身分處理有關的跨行自動櫃員機交易。因此，與其他「銀通」成員銀行的自動櫃員機相同，中銀香港的自動櫃員機將不支持透過人民幣賬戶查詢強積金，建議您可以本行提款卡於本行自動櫃員機透過人民幣賬戶查詢強積金。
21. 提款卡新增的「銀聯閃付」功能是什麼？
「銀聯閃付」為銀聯提供的感應式支付功能，可於貼有「銀聯閃付」標誌的銷售點拍卡付款，毋須插卡。您只須將具有「銀聯閃付」標記的提款卡於任何設有「銀聯閃付」功能的感應器上輕鬆一拍及輸入提款卡密碼，即可完成付款。
22. 系統升級後，我現時的提款卡會自動增加「銀聯閃付」功能嗎？
只有在系統升級後新發出的提款卡才有「銀聯閃付」功能，如您想使用提款卡「銀聯閃付」服務，可親臨本行任何一間分行辦理更換卡手續。
23. 系統升級後，我現時的提款卡密碼函仍然有效嗎？
於系統升級前發出的提款卡密碼函，倘若您仍未更改密碼，建議您盡快透過「銀通」自動櫃員機辦理密碼更改。否則，系統升級後，您只能透過本行分行更改該預設密碼。而自系統升級後發出的提款卡密碼函，您仍可在本行分行或「銀通」自動櫃員機辦理密碼更改。
24. 系統升級後，我可以繼續持提款卡於分行櫃位輸入提款卡密碼進行交易嗎？
系統升級後，本行將不再支持客戶於櫃位以提款卡及輸入提款卡密碼進行交易。您仍可持有效身份證明文件親臨本行分行進行櫃位交易。
25. 系統升級後，為什麼我的 VISA/MASTER/JCB/FISC 卡無法在集友銀行的自動櫃員機進行交易？

系統升級後，本行自動櫃員機將停止支援 VISA、MASTER、JCB、FISC 網絡的服務。持有 VISA / MASTER / JCB / FISC 卡的客戶，客戶可使用其他貼有 VISA / MASTER / JCB / FISC 網絡標誌的自動櫃員機進行交易。本行自動櫃員機的銀通及銀聯網絡的服務將不受影響；系統升級後，如您持有的卡支援銀通或銀聯網絡的服務，可繼續使用本行的自動櫃員機進行交易。

26. 系統升級後，我不能經存支票機進行強積金供款，那我可以怎樣辦理強積金供款？
系統升級後，本行存支票機將不接受強積金供款，您可透過本行分行進行強積金供款交易。
27. 系統升級後，「提款卡-商業」進行「現金存款」、「現金提款」有什麼變化？
系統升級後，「提款卡-商業」客戶仍然可以與現在一樣在本行的存鈔機進行現金存款交易，在本行及銀通自動櫃員機進行提款交易，服務不受影響。
28. 系統升級後，壓制提款卡的服務供應商位於中國內地，對我有什麼影響？
系統升級後，本行提款卡服務商位於中國內地提供相關的壓制提款卡服務。本行會把提款卡申請人的姓名、帳號及聯絡資料轉移至該位處中國內地的服務供應商，服務商需在使用限定時間內刪除相關客戶資料，本行嚴格執行客戶資料轉移的保安措施和遵循客戶私隱和資料的保障措施，相關操作符合本行資料政策通告的相關要求，客戶可參閱本行資料政策通告。但本行及服務商仍有可能需按照任何適用的法律或法規，或遵循監管機構或其他執法、司法或稅務機構所發出的任何指引向有關人士披露或提供客戶的個人資料。

理財服務名稱更改

29. 我收到通知「智盈理財」/「自在理財」服務會修訂名稱，對我有何影響？
「智盈理財」/「自在理財」服務更名為「友盈理財」後，對客戶的整體理財服務並無變化和影響，您的戶口號碼將會維持不變，現有的自動櫃員機卡密碼及電話理財密碼亦可沿用，日後收到的月結單會換上印有「友盈理財」名稱及標識，同時會體驗到一個新設計的網上理財頁面。
30. 「友盈理財」會否收取服務月費？
「友盈理財」服務不設服務收費，但與以往一樣有指定「綜合理財總值」要求，「友盈理財」的指定「綜合理財總值」要求金額為港幣 1 萬元，以享有有關服務的推廣優惠。
31. 「智盈理財」/「自在理財」更改名稱後會影響我的迎新獎賞嗎？
不會。您只要符合原有計劃的所有條件要求，例如：維持總結存至相關日期、持有綜合理財服務等，則可按「綜合理財推廣計劃」的條款及細則享有迎新獎賞，詳情請參閱指定「綜合理財總值」單張的條款及細則。
32. 「智盈理財」/「自在理財」如何轉換為「友盈理財」？
您的「智盈理財」/「自在理財」將會自動更名為「友盈理財」，你毋須辦理任何手續，就可以享受到全新體驗。

「綜合理財總值」定義修訂

33. 「綜合理財總值」的作用是什麼？
現「集友理財」、「智盈理財」/「自在理財」(系統升級後為「友盈理財」)客戶需維持不低於指定「綜合理財總值」以享用專有服務、理財層級優惠等，如低於指定「綜合理財總值」，「集友理財」客戶則會收取港幣 280 元的服務月費，「友盈理財」不會收取月費。
34. 如果未能達「友盈理財」「綜合理財總值」要求會收費嗎？
不會。「友盈理財」客戶指定「綜合理財總值」要求為港幣 1 萬元或以上，即使低於指定「綜合理財總值」也不會收取服務月費。若維持「綜合理財總值」要求，則可享有有關服務推廣優惠。



35. 月結單或網上理財的 5 月及 6 月的「綜合理財總值」未有顯示，對我有何影響？
明白到月結單或網上未能顯示 5 月及 6 月的「綜合理財總值」可能會對您構成不便，但放心您仍然可以從月結單或網上閱覽到您的戶口結餘，而這兩個月並不影響您可享服務相關的優惠。您可於 8 月起的月結單查詢到 7 月起的「綜合理財總值」。為使客戶更放心，即使未達到理財總值要求，除了不影響客戶享用服務優惠，本行也會為「集友理財」客戶提供月費豁免直至 2025 年 11 月 30 日，而「友盈理財」不收取服務月費。
36. 「綜合理財總值」的定義改變對我有何影響？
如客戶持有存款證、結構性票據、中銀信用卡或中銀信用卡（國際）有限公司提供的貸款，「綜合理財總值」將會受到影響。
「集友理財」客戶如「綜合理財總值」低於港幣 100 萬元的话才會收取服務月費，現時收費為港幣 280 元。如客戶保持「綜合理財總值」港幣 100 萬元或以上，服務月費會是豁免的。
「友盈理財」不設服務月費。如存入新資金以提升綜合理財總值至港幣 1 萬元或以上，更可享受有關服務推廣優惠。
37. 如我不接受「綜合理財總值」定義的修改，可以怎樣做？
我們希望您能考慮接受有關修訂，如您仍未能接受，您可通知本行終止有關服務及/或賬戶。您可致電本行 24 小時系統提升專線 (852) 2501 3051 或親臨本行任何一間分行辦理所需手續。
如你在生效日或之後繼續使用相關服務及/或持有相關賬戶，上述修訂將對你具有約束力。此外，如你不接受本行修訂的條款，我們可能無法繼續為你提供相關服務。

「置合息」、「置理想」按揭計劃產品名稱更改

38. 我收到通知「置合息」、「置理想」按揭計劃會修訂名稱，對我有何影響？
除「置理想」按揭計劃 / 「置合息」按揭計劃產品名稱變更外，其他產品/服務內容及條款維持不變。

自動轉賬直接付款授權、「中銀快匯」

39. 如果戶口號碼變更，我需要向繳費靈 / 香港賽馬會重新登記戶口號碼嗎？
系統升級後，現時的戶口號碼不會更改，所以無需重新登記戶口號碼。
40. 如果戶口號碼變更，我是否需要用新戶口號碼重新註冊轉數快 / 商戶直接付款授權 / 自動轉賬常設指示？
無需，系統升級後，現時的戶口號碼不會更改。
41. 直接付款授權的有效期會受影響嗎？
不會，直接付款授權的有效期不會更改。
42. 我收到取消「中銀快匯」的通知，對我有何影響？
系統升級完成後，本行不再提供「中銀快匯」服務，客戶可選擇使用本行電匯服務進行相關之資金調撥，有關電匯服務內容及費用，請參閱本行網頁 www.chiyubank.com。

個人網上/手機銀行及流動保安編碼

43. 我使用你們的網上銀行和手機銀行，系統升級後，對我有什麼影響？
系統升級後，本行網址仍然是 www.chiyubank.com，點擊網上銀行的登入連結便可；升級後的網頁和網上銀行版面會有新設計，更美觀和簡易清晰，登入號碼、用戶名稱（如有）和密碼沒有改變。
手機銀行方面，生效日後，本行手機銀行會進行更新，客戶需於 App Store 或 Google Play 重新下載本行最新手機銀行應用程式（Chiyu Bank），如客戶的手機裝置沒有上述應用商店，請於完成日後瀏覽本行網址 www.chiyubank.com 通過首頁底部的手機銀行二維碼下載 APK 安裝檔。生效日後，原有之流動保安編碼亦會失效，客戶需於新版手機銀行

應用程式重新申請流動保安編碼。請注意，全新個人手機銀行服務將在 2025 年 5 月 5 日上午 8 時起，開始開放使用。本行提供新版網上銀行及手機銀行的操作指引，客戶可以於本行網頁（系統升級前：www.chiyubank.com > 最新消息；系統升級後：www.chiyubank.com > 個人銀行 > 電子渠道）瀏覽/下載或前往本行分行網點查詢。

44. 我已下載和安裝新手機銀行，以前我是用指紋登入的，現在登入不了，怎麼辦？
生效日後，登入本行個人客戶網上銀行號碼/用戶名稱（如適用）和密碼維持不變。原以生物認證（如 Face ID、指紋 ID）登入手機銀行的客戶，請注意：首次使用新版手機銀行應用程式時，需以網上銀行號碼/用戶名稱和密碼登入，請牢記及妥善保管網上銀行號碼/用戶名稱及密碼。如客戶忘記網上銀行號碼/用戶名稱或密碼，請親臨分行重新辦理。本行提供新版網上銀行及手機銀行的操作指引，客戶可以於本行網頁（系統升級前：www.chiyubank.com > 最新消息；系統升級後：www.chiyubank.com > 個人銀行 > 電子渠道）瀏覽/下載或前往本行分行網點查詢。
45. 為什麼我在系統升級後無法登錄網上銀行？
系統升級後，您可能需要清除瀏覽器的緩存或重置密碼。請按照網站上的指示進行操作，若仍無法登錄，請聯繫客戶服務熱線：系統提升專線 (852) 2501 3051、客戶服務熱線 (852) 2232 3625，我們樂意提供協助。本行提供新版網上銀行及手機銀行的操作指引，客戶可以於本行網頁（系統升級前：www.chiyubank.com > 最新消息；系統升級後：www.chiyubank.com > 個人銀行 > 電子渠道）瀏覽/下載或前往本行分行網點查詢。
46. 系統升級後，我可以如何確認我的賬戶情況？
系統升級完成後，您可以通過網上銀行或手機銀行應用程式查看賬戶結餘及交易記錄。如果發現任何異常，請聯繫我們的客戶服務熱線：系統提升專線 (852) 2501 3051、客戶服務熱線 (852) 2232 3625，我們樂意提供協助。本行提供新版網上銀行及手機銀行的操作指引，客戶可以於本行網頁（系統升級前：www.chiyubank.com > 最新消息；系統升級後：www.chiyubank.com > 個人銀行 > 電子渠道）瀏覽/下載或前往本行分行網點查詢。
47. 系統升級後，我是否需要重新設置雙重認證？
系統升級後，您需要重新下載和安裝手機銀行 APP，並重新申請流動保安編碼，才能使用雙重認證。
48. 為什麼集友按揭專家有些功能不能使用了？
系統升級完成後，您可以通過手機銀行應用程式使用有關按揭功能，但部份原有功能如物業估價將不再提供服務。
49. 系統升級後，可以在集友網上銀行查詢中銀信用卡的電子結單嗎？
系統升級前，客戶如有需要可通過集友網上銀行查詢及下載中銀信用卡的電子結單，以作之後的參考。系統升級後，本行個人網上銀行將不會支持所有中銀信用卡的相關服務，包括查詢中銀信用卡的歷史電子結單資料。系統升級後持有中銀香港網上銀行的客戶，可於中銀香港網上銀行查詢中銀信用卡的歷史電子結單；沒有持有中銀香港網上銀行的客戶，則可通過中銀香港網上銀行登記中銀信用卡網上服務查詢歷史電子結單，亦可透過中銀信用卡熱線 2853 8828 查詢。如有需要，客戶可提前登記中銀香港網上銀行以查詢中銀信用卡的月結單。詳情可參考中銀信用卡（國際）有限公司發出的獨立通知書。

商業理財賬戶及企業網上銀行

50. 「商業理財賬戶」及「超卓商業理財」是否有變化？有關變化對我是否有影響？
「商業理財賬戶」及「超卓商業理財」為本行一站式商務理財方案，將繼續提供全方位服務，您可繼續如常享用的產品服務不會受到系統升級的影響。其中，「超卓商業理財」則會更改名為「集友商業理財」，服務沒有改變。
51. 商業理財賬戶的綜合月結單或網上銀行的 5 月及 6 月的「客戶關係值」未有顯示，對我有何影響？
明白到月結單或網上未能顯示 5 月及 6 月的「客戶關係值」可能會對您構成不便，但放心對您仍然可以從月結單或網上閱覽到您的戶口結餘，而這兩個月並不影響您可享服務相關的優惠。您可於 8 月起的月結單查詢到 7 月起的「客戶



關係值」。為使客戶更放心，即使未達到「客戶關係值」要求，除了不影響客戶享用服務優惠，本行也會為各層級的「商業理財賬戶」客戶提供月費豁免直至 2025 年 11 月 30 日。

52. 企業網上銀行系統升級後，對我有什麼影響？

系統升級後，本行網址仍然是 www.chiyubank.com，點擊網上銀行的登入連結輸入相同的網上銀行號碼/用戶名稱(如適用)、密碼及您手上現在持有的有效保安編碼器一次性密碼便可；升級後的網頁和網上銀行版面會有新設計，更美觀和簡易清晰。唯需請留意，企業網上銀行的「上載檔案」服務將繼續提供發薪及自動轉賬檔案的上載，請客戶於網上銀行的「下載中心」菜單下載并使用新的發薪/自動轉賬編輯模板。如有任何疑問，請聯絡本行職員或致電本行 24 小時熱線：系統升級專線 (852) 2501 3051 (系統升級相關的服務查詢)、客戶服務熱線 (852) 2232 3625 (一般銀行服務查詢)，或於營業時間內親臨本行任何分行查詢。

押匯業務

53. 處理押匯業務單位是否有變化？

系統升級後，本行押匯中心地址將由奧海城中銀中心 9 樓改為皇后大道中 181-183 號新紀元廣場 10 樓，我們將繼續為您提供相關服務。

54. 為什麼我收到與之前不同的押匯業務通知書/收據？

系統升級後，押匯業務的客戶月結單、還款通知書式樣採用新版本，簡化月結單格式內容及不再顯示每筆利息明細。另取消原有「押匯利息月結單」及「利息計算清單」，每筆利息資料改為在還款通知書中顯示。另外，客戶仍然可以通過企業網上銀行查詢到之前 13 個月的月結單和通知書資料。如有需要，可聯繫本行押匯中心或所屬客戶經理查詢利息資料。

附註：

1. 本通知的英文版本請參閱本行官網。如本通知內容的中、英文版本有歧義，概以中文版本為準。
2. 如有任何疑問，請瀏覽本行官方網頁 (www.chiyubank.com > 最新消息) 參閱系統升級的各項通知。閣下亦可致電本行 24 小時熱線：系統升級專線 (852) 2501 3051 (系統升級相關的服務查詢)、客戶服務熱線 (852) 2232 3625 (一般銀行服務查詢)，或於營業時間內親臨本行任何分行查詢。
3. 如升級日期有變，將另行通知；本通知所載的所有修訂將於新的升級日期起生效。

集友銀行有限公司 謹啟

2025 年 4 月