

尊敬的客戶：

銀行核心系統升級 - 服務暫停通知

感謝閣下/貴公司/貴機構一直以來對集友銀行有限公司(「本行」)的支持。

集友銀行有限公司一向致力提供最優質之客戶體驗及卓越營運,秉持為客戶帶來更勝一籌的銀行服務宗旨。本行的核心系統將於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」),以提高整體效率及為閣下/貴公司/貴機構提供更優良的產品及服務體驗。

系統升級前後期間,本行部分的銀行服務(包括分行渠道、電子銀行服務、自助銀行服務及提款卡服務等)將會受影響或暫停,詳情如下(因系統升級準備工作和不同產品的交易截止時間,個別服務會早於5月2日下午6時停止):

受影響服務	暫停運作日期及時間 (香港時間)	恢復運作日期及時間 (香港時間)
各分行	5月3日上午9時至下午1時提供有限度服務,除下述6間指定分行在指定時間提供現金提取,其他分行只提供諮詢服務。	5月6日上午9時
自助服務設備(自動櫃員機、存鈔機、存支票機、打簿機)	5月2日下午5時起	詳見附錄一:《各區自助銀行服務暫停及恢復的具體安排》
提款卡服務	5月2日下午5時起,本行自動櫃員機服務將暫停;下午6時起,本行提款卡於銀聯及銀通網絡自動櫃員機/經零售點終端機的服務將暫停,暫停之服務如下: 1) 經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) 經零售點終端機刷卡支付服務 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)	5月5日上午8時
股票預放盤	4月28日至5月2日期間預設的預放盤指示只可有效至5月2日下午4時。 (5月3日至5月5日香港股市休市)	5月5日上午8時起恢復服務,客戶需要重新輸入預放盤指示(註:5月5日為香港假期股市休市,5月6日重開)
外匯孖展	4月19日至5月2日期間預設的預放盤指示只可有效至5月2日下午5時。 外匯孖展交易、查詢賬戶資料及保證金調撥服務於5月2日下午7時20分起暫停。(買賣受影響交易時段5月2日下午7時20分至5月3日上午4時及5月5日上午5時至上午8時)	5月5日上午8時起全面恢復外匯孖展服務,包括買賣交易、查詢賬戶資料、保證金調撥及接受客戶重新輸入預放盤指示。

受影響服務	暫停運作日期及時間 (香港時間)	恢復運作日期及時間 (香港時間)
貴金屬存摺賬戶 [^]	買賣交易於5月2日下午11時起暫停 (買賣受影響交易時段至5月3日上午 3時30分, 5月5日香港假期休市)	5月6日上午8時
	查詢賬戶資料、查詢貴金屬買賣價及 交易紀錄於5月2日下午11時起暫停	5月5日上午8時
網上投保申請	5月2日凌晨0時起	5月5日上午8時
個人網上銀行 - 所有功能	5月2日下午11時起	
個人手機銀行 - 所有功能	5月2日下午11時起	
企業網上銀行 - 所有功能	5月2日下午11時起	
微信官號	5月2日下午11時起	
個人電話銀行 企業電話銀行	5月2日下午11時起	
集友銀行官方網頁	5月4日中午12時起 (之後只能閱覽本 行發佈通告之頁面)	
轉數快 (FPS)	5月2日下午11時起	
信用卡服務	5月2日下午11時起	本行不再提供中銀信用卡服務, 詳情可參考中銀信用卡(國際)有限公司發出的通知書。有關中銀信用卡業務查詢, 可致電中銀信用卡服務熱線 (852) 2853 8828 查詢。

[^] 貴金屬存摺賬戶服務包括紙黃金及紙貴金屬計劃。

若上述受影響服務的暫停及恢復運作日期及時間有所變更, 本行將於官方網頁(www.chiyubank.com) 公佈。

生效日後電話熱線變更安排

於切換期間, 本行客戶服務熱線將保持暢通, 為客戶提供各種諮詢和支援服務, 如涉及系統的服務會先進行登記, 待系統升級完成後為客戶辦理。

系統升級完成後在2025年5月5日(生效日)上午8時起, 本行電話銀行、自動化股票服務、股票資訊服務及投訴的電話熱線將會作變更, 詳情請參閱附錄二《電話銀行、自動化股票服務、股票資訊服務及投訴熱線的變更安排》。

切換期內之現金提取

切換期間, 本行以下指定分行將提供緊急櫃檯現金提取服務, 客戶可於2025年5月3日(星期六)至5月4日(星期日), 上午9時至下午8時, 致電「現金中心」專線 (852) 2501 3046先進行預約, 並前往本行以下指定分行提取現金:

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

於切換期間客戶可於本行指定分行每日提款每戶最多1次，限額為每日港幣30,000元（相關賬戶必須有足夠賬戶結餘）。每次提款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。切換期間，本行上述指定分行只提供港幣現金提取服務、以及相關的查詢服務，其他銀行服務將不會提供。客戶於切換期間到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。

有關系統升級可能為閣下/貴公司/貴機構帶來的不便，我們對此深感抱歉，敬請閣下/貴公司/貴機構諒解。本行將竭力確保系統升級運作暢順，令影響減至最低。

閣下/貴公司/貴機構可於2025年8月5日或以前在本行網頁「最新消息」下載此客戶通知，此客戶通知可能於之後未能查閱或下載。有關英文版本，請參閱本行官網。如本通知的中、英文版本有歧義，概以中文版本為準。

有關系統升級的進一步資訊，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。

如升級日期有變，將另行通知；本通知及附錄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

附錄一：《各區自助銀行服務暫停及恢復的具體安排》

附錄二：《電話銀行、自動化股票服務、股票資訊服務及投訴熱線的變更安排》

附錄一：《各區自助銀行服務暫停及恢復的具體安排》

就《銀行核心系統升級 - 服務暫停通知》內「本行部份銀行服務將暫停運作」中「恢復運作日期及時間（香港時間）」所述，本行自助服務設備（自動櫃員機、存鈔機、存支票機、打簿機）於切換前後期間將受影響，具體安排如下：

一. 自動櫃員機

分行	暫停日期/時間	恢復日期/時間
香港區		
中區分行*	2025年5月2日（星期五） 下午5時起	2025年5月5日（星期一） 上午8時
西區分行		
鰂魚涌分行*		
灣仔分行		2025年5月6日（星期二） 下午1時
北角分行		2025年5月6日（星期二） 晚上8時
九龍區		
觀塘分行	2025年5月2日（星期五） 下午5時起	2025年5月5日（星期一） 上午8時
深水埗分行		
青山道分行		
慈雲山分行		
九龍灣分行		
紅磡分行		2025年5月5日（星期一） 下午1時
新蒲崗分行		
油麻地分行*		
土瓜灣分行		
新界區		
葵興邨分行	2025年5月2日（星期五） 下午5時起	2025年5月5日（星期一） 上午8時
麗城花園分行		
尚德邨分行*		
沙田穗禾苑分行		2025年5月5日（星期一） 下午1時
荃灣分行		
馬鞍山分行		
屯門分行*		
*標識指有兩部自動櫃員機之分行，在通知恢復時間起，至少有一部自動櫃員機可正常使用。		

註：本行自動櫃員機由2025年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。本行自動櫃員機將於2025年5月5日上午8時起分批次恢復，並於2025年5月6日全部恢復，建議客戶可就所需服務預先做好安排。



二. 存鈔機

分行	暫停日期/時間	恢復日期/時間
香港區		
西區分行	2025年5月2日 (星期五) 下午5時起	2025年5月5日 (星期一) 上午8時
九龍區		
觀塘分行	2025年5月2日 (星期五) 下午5時起	2025年5月5日 (星期一) 上午8時
土瓜灣分行		
新界區		
荃灣分行	2025年5月2日 (星期五) 下午5時起	2025年5月5日 (星期一) 下午1時
屯門分行		2025年5月5日 (星期一) 晚上8時

註：本行存鈔機由2025年5月2日下午5時起全部暫停服務，並將於2025年5月5日上午8時起將分批恢復，建議客戶可就所需服務預先做好安排。

三. 存支票機

分行	暫停日期/時間	恢復日期/時間
香港區		
中區分行	2025年5月2日 (星期五) 下午5時起	2025年5月5日 (星期一) 上午8時
西區分行		
九龍區		
觀塘分行	2025年5月2日 (星期五) 下午5時起	2025年5月5日 (星期一) 上午8時
新界區		
荃灣分行	2025年5月2日 (星期五) 下午5時起	2025年5月5日 (星期一) 下午1時

註：本行存支票機由2025年5月2日下午5時起全部暫停服務，並將於2025年5月5日上午8時起分批恢復，建議客戶可就所需服務預先做好安排。

四. 打簿機

本行打簿機由2025年5月2日下午5時起全部暫停服務，並將於2025年5月6日上午9時起全部恢復，建議客戶可就所需服務預先做好安排。

如有查詢，請聯絡本行職員或致電本行24小時熱線：客戶服務熱線 (852) 2232 3625、提款卡熱線 (852) 2232 3233、系統升級專線 (852) 2501 3051。如為客戶帶來不便，敬請見諒。

附錄二：《電話銀行、自動化股票服務、股票資訊服務及投訴熱線的變更安排》

升級完成後（生效日起），本行電話銀行、自動化股票服務、股票資訊服務及投訴熱線的變更安排詳情如下：

生效日前	生效日起
電話銀行 廣東話：(852) 2684 1818 普通話：(852) 2684 1819 英語：(852) 2684 1817	電話銀行 廣東話：(852) 2232 3361 普通話：(852) 2232 3362 英語：(852) 2232 3363
自動化股票服務 廣東話：(852) 2655 2828 普通話：(852) 2655 2829 英語：(852) 2655 2827	自動化股票服務 廣東話：(852) 2232 3368 普通話：(852) 2232 3369 英語：(852) 2232 3370
「集友理財」自動化股票投資 廣東話：(852) 2688 3998 普通話：(852) 2688 3997 英語：(852) 2688 3996	
股票資訊服務 廣東話：(852) 2278 3913 普通話：(852) 2278 3993 英語：(852) 2278 3933	股票資訊服務 廣東話：(852) 2232 3371 普通話：(852) 2232 3372 英語：(852) 2232 3373
投訴熱線：(852) 3988 9546	投訴熱線：(852) 2232 3304

系統升級前後期間，客戶可以透過以下 24 小時的客戶服務熱線查詢及進行有限度的銀行服務，例如提款卡報失、止付支票、匯款查詢等。

- 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，例如止付支票、匯款查詢等)
- 提款卡熱線：(852) 2232 3233 (提款卡相關查詢、提款卡報失、鎖卡服務)
- 集友理財熱線：(852) 2232 3238 (理財服務的相關查詢)