

银行核心系统升级之常见问题

集友银行有限公司（「本行」）核心系统将于 2025 年 5 月 2 日(星期五)下午 6 时至 2025 年 5 月 5 日(星期一)上午 8 时期间（「切换期」）进行升级（「系统升级」）。于系统升级前后期间，本行部份银行服务将暂停运作，详情请参阅向客户发出之《银行核心系统升级 - 服务暂停通知》。切换完成后 5 月 5 日(生效日)上午 8 时开始部分产品、服务、条款和收费等将会作出变更，为此本行已制备针对各类客群的《银行核心系统升级之重要通知》，以及《银行服务条款及细则及银行服务收费之修订通知》，本行亦会邮寄信函和电子邮件发送相关客户，客户可以于本行网站或亲临分行浏览相关通知，以了解本行核心银行系统升级之相关影响和须知。

本行因应客户可能对核心银行系统升级之常见问题，制备相关问答范例供客户参考，以协助客户就系统切换取得更全面的资讯，在切换前后期间做好安排和准备，同时在本行新系统投产后获得更优质的银行服务。

于切换期间暂停的银行服务

1. 系统在什么时间升级，以及升级所需时间？

核心银行系统升级将于 2025 年 5 月 2 日(星期五)下午 6 时至 2025 年 5 月 5 日(星期一)上午 8 时期间进行。

除特别注明外，所有服务及系统将于 2025 年 5 月 5 日上午 8 时后全面恢复。如恢复日期及时间有所更改，本行将在官方网页(www.chiyubank.com)另行公布。

2. 哪些产品和服务将于切换前后期间暂停？

受影响暂停的服务包括：

- 各分行网点（5 月 3 日上午 9 时至下午 1 时提供有限度服务，除 6 间指定分行在指定时间（详见第 3 题）提供现金提取，其他分行只提供咨询服务。）
- 自助服务设备(自动柜员机、存支票机、存钞机及打簿机)
- 提款卡服务
- 股票预放盘
- 网上投保申请
- 外汇孖展服务
- 贵金属存折账户[^]
- 个人网上银行 - 所有功能
- 个人手机银行 - 所有功能
- 企业网上银行 - 所有功能
- 转数快服务
- 微信官号
- 个人、企业电话银行
- 集友银行官方网页（5 月 4 日中午 12 时之后只能阅览本行发布通告之页面）
- 信用卡服务

[^]贵金属存折账户服务包括纸黄金计划及纸贵金属计划。

3. 切换期间是否提供紧急提取现金服务？

本行将于 2025 年 5 月 2 日(星期五)下午 6 时至 2025 年 5 月 5 日(星期一)上午 8 时期间（「切换期」）进行升级（「系统升级」），所有系统将于 2025 年 5 月 5 日（生效日）上午 8 时后全面恢复，客户可于本行或银通（Jetco）自动柜员机提取现金，基于 5 月 5 日为公众假日，本行分行将于 5 月 6 日开门营业，客户可以到分行办理包括提取现金的全部银行服务。本行建议客户于系统升级前，就所需服务预先做好安排。

于切换期间，本行下列指定分行将为本行客户提供紧急柜台港币现金提取服务，指定分行的营业时间为 5 月 3 日及 5

月4日, 上午9时至下午8时, 客户须于指定分行的营业时间内致电热线(852) 2501 3046 预约提款。

本行客户于切换期间可于本行指定分行每日提款最多 1 次, 限额为每户每日港币 30,000 元 (相关账户必须有足够账户结余)。每宗交易的最低提款额为港币 500 元, 每次提款金额必须为港币 100 元的倍数。若阁下于切换期间到下列本行指定分行柜台提取港币现金, 必须出示个人身份证明文件, 个人及联名账户只接受账户持有人提款, 公司账户只接受账户被授权人士提款。

指定分行	地址
中区分行	香港中环德辅道中 78 号
观塘分行	九龙观塘道 398 - 402 号地下 A 单位
北角分行	香港北角英皇道 390 - 394 号地下
深水埗分行	九龙深水埗荔枝角道 235 - 237 号地下
荃湾分行	新界荃湾沙咀道 131-135 号地下
马鞍山分行	新界马鞍山海柏花园马鞍山广场 3 楼 313 号铺

4. 集友的自助服务设备于切换期由 5 月 2 日下午 5 时起全部暂停服务, 为什么我的提款卡却可以继续在其他银通自动柜员机使用服务至下午 6 时才暂停服务?

由于本行提款卡业务需于 2025 年 5 月 2 日下午 5 时起开始准备进行系统升级, 所以本行自助服务设备(自动柜员机、存钞机、存支票机及打簿机)由 5 月 2 日下午 5 时起全部暂停服务, 客户可以持本行提款卡继续使用银通 / 银联网络自动柜员机办理交易至下午 6 时。本行自助服务设备将于 2025 年 5 月 5 日上午 8 时起陆续恢复服务, 建议您可就所需服务预先做好安排。

5. 切换期间, 我可以如何查询户口结余?

本行将于 2025 年 5 月 2 日(星期五)下午 6 时至 2025 年 5 月 5 日(星期一)上午 8 时期间 (「切换期」) 进行核心银行系统升级 (「系统升级」), 所有系统将于 2025 年 5 月 5 日上午 8 时后全面恢复。本行建议客户于系统升级前, 就所需服务预先做好安排。

于切换期间, 本行指定分行 (包括: 中区分行、观塘分行、北角分行、深水埗分行、荃湾分行及马鞍山分行) 将为本行客户提供查询户口结余服务, 指定分行的营业时间为 5 月 3 日及 5 月 4 日上午 9 时至下午 8 时, 客户须于指定分行的营业时间内致电热线 (852) 2501 3046 预约到本行指定分行查询户口余额, 个人及联名账户只接受账户持有人办理, 公司账户只接受账户被授权人士办理, 同时必须出示个人身份证明文件。

6. 切换期间, 我可否收到任何汇入我帐户的款项?

涉及跨境汇入汇款和本地 CHATS 汇入业务均须于周一至周五 (节假日除外) 的银行办公时间处理。

切换期间同时为周六及银行非办公期间, 跨境汇入和 CHATS 汇入都会暂停办理, 而 2025 年 5 月 5 日(星期一)则为香港公众假期, 当天的跨境汇入和 CHATS 汇入继续暂停办理, 5 月 6 日(星期二)上午 9 时为本行系统切换完成首天办公日, 将恢复正常处理所有汇款业务包括汇入汇款。

至于本地转账转数快 (FPS) 业务包括收款及支付, 由于本行网上银行、手机银行在下述切换期间 (5 月 2 日(星期五)下午 11 时至 5 月 5 日(星期一)上午 8 时) 暂停服务, FPS 业务亦于此期间暂停受理, 您将不能登入本行网上银行或手机银行拨付款项, 在切换期间其他人士以 FPS 转款给您的交易都不会获接纳, 预计 5 月 5 日上午 8 时将随网上银行和手机银行的恢复, 您可以重新办理 FPS 交易。拟透过 FPS 转款给您的其他人士, 也需重新办理转款交易。

综合理财户口、支票户口及储蓄户口

7. 系统升级后, 我现时的户口号码会否更改?

系统升级后, 现时的户口号码不会更改。

8. 系统升级后, 于系统升级前所安排的常设/预设交易会有什么影响?

客户已设定的常设/预设交易指示：

客户已预先设定于5月2日下午11时至5月5日上午8时（网上银行暂停）期间执行的常设/预设交易指示，包括但不限于转账、转数快（FPS）、定期存款、货币兑换、汇款、缴付账单及信用卡结账之常设/预设交易指示，将不会被系统执行，客户需预先作出调整安排。

已设定计划在此期间外执行的常设/预设交易指示，将照常执行。

9. 系统升级过后，我仍可继续使用现时的支票簿吗？还是需要更换新的支票簿？

系统升级后，现时的支票簿仍可继续使用，毋须更换新的支票簿。

10. 我现时的定期存款、贷款、按揭账户，以至基金、股票、债券等投资账户是否会有变化或影响？

系统升级后，除现时的「通知存款」及「零存整付」存款账户外，其他账户均不会受影响。

生效日起，本行将停止提供「通知存款」服务。现时的1天及7天「通知存款」，将于5月3日分别自动更新为1天及7天自动续期的「定期存款」。

而于系统升级后，「零存整付」存款的到期日处理将与一般定期存款的相同。若「零存整付」存款到期当日为非营业日，到期日将顺延至下一个营业日。系统升级前后期间，「零存整付」存款的到期安排将特殊处理。5月2日（星期五）及5月3日（星期六）到期的「零存整付」存款将如常于当天到期并存入客户的结算户。而于5月4日（星期日）及2025年5月5日（星期一）到期的「零存整付」存款将顺延至下一个营业日，即5月6日（星期二）到期，利息将按照原利率补充计算。

11. 系统提升后，个人电话银行服务有什么改变？

系统提升后，个人电话银行热线将取消申请综合月结单，阁下仍可以透过网上银行或分行办理相关交易。本行亦会以新的电话热线号码继续提供服务，相关变更安排请参阅本行系统升级相关通知二的附件二。

12. 系统提升后，个人自动化股票服务有什么改变？

系统提升后，个人自动化股票热线将取消办理公司行动（含供股，股息选择等），阁下仍可以透过网上银行、手机银行或分行办理相关交易。本行亦会以新的电话热线号码继续提供服务，相关变更安排请参阅本行系统升级相关通知二的附件二。

自动柜员机、存支票机及提款卡服务

13. 系统升级完成后，我现时的提款卡能继续使用吗？

可以。您可以继续放心使用。

14. 系统升级对我的提款卡有什么影响？

系统升级后，如您以本行提款卡于中银香港自动柜员机进行客户通知上表列的有关交易（详情请参考我行于2025年3月发出的《关于提款卡业务升级及相关条款修订的通知》，可于我行网页 www.chiyubank.com > 最新消息 浏览），须注意相关服务的交易规则调整。其他自动柜员机功能，包括但不限于提款、同行账户转账、结余查询及透过附加储蓄/支票账户登记的所有有关服务（例如缴费灵服务、马会即时转账服务、购买马会现金券服务等）将维持不变。

另外，亦请您留意，由于自动柜员机转账服务不再支援本行与中银香港账户之间的转账，如您以本行提款卡透过自动柜员机缴付中银信用卡及中银循环易达钱的账单，应使用自动柜员机的「信用卡缴费」功能，而不是使用「转账」功能。

15. 系统升级后，我怎么进行集友银行与中银香港的账户转账？

系统升级后，本行自动柜员机将不再支持本行账户与中银香港账户的转账服务，如有需要，您可于各分行透过本地特快转账(CHATS)或于网上/手机银行透过本地特快转账(CHATS)/转数快(FPS)进行，有关收费详情，请参照本行《一般银行服务收费表》。

16. 系统升级后，提款卡的每日提款、转账、缴费限额会有什么变化？

系统升级后，本行提款卡每日的最高提款金额将维持不变，即依旧是最多港币 30,000 元或不多于提款卡每日提取现金的限额（按低者为准）。而于本行自动柜员机提款时，每次最少提款维持为港币 100 元。但请留意，如以本行提款卡使用「银通」自动柜员机提款时（包括中银香港的自动柜员机），每次必须最少提款港币 300 元，以及每次最多提款港币 6,000 元，如您需提款港币 6,000 元以上，便需提款多于一次，或您可使用本行的自动柜员机提款。
17. 系统升级后，为什么以集友银行提款卡在中银香港的自动柜员机进行银联二维码提款将收取手续费？

系统升级后，本行将视中银香港为其他「银通」成员银行身分处理有关的跨行自动柜员机交易。当您以本行提款卡于中银香港的自动柜员机进行「银联二维码」提款交易时，手续费将与其他「银联」成员银行的自动柜员机相同，即每次交易收取港币 15 元。为避免缴付手续费，建议您日后以本行提款卡于本行自动柜员机进行「银联二维码」提款。
18. 系统升级后，为什么以集友银行提款卡在中银香港的自动柜员机不能申请人民币往来账户的支票簿？

系统升级后，本行将视中银香港为其他「银通」成员银行身分处理有关的跨行自动柜员机交易。因此，与其他「银通」成员银行的自动柜员机相同，中银香港的自动柜员机将不支持申请人民币往来账户的支票簿。建议您以本行提款卡于本行自动柜员机申请人民币往来账户的支票簿。
19. 系统升级后，为什么以集友银行提款卡在中银香港的自动柜员机不能透过人民币往来账户申请月结单？

系统升级后，本行将视中银香港为其他「银通」成员银行身分处理有关的跨行自动柜员机交易。因此，与其他「银通」成员银行的自动柜员机相同，中银香港的自动柜员机将不支持透过人民币往来账户申请月结单，建议您以本行提款卡于本行自动柜员机透过人民币往来账户申请月结单。
20. 系统升级后，为什么以集友银行提款卡在中银香港的自动柜员机不能透过人民币账户查询强积金？

系统升级后，本行将视中银香港为其他「银通」成员银行身分处理有关的跨行自动柜员机交易。因此，与其他「银通」成员银行的自动柜员机相同，中银香港的自动柜员机将不支持透过人民币账户查询强积金，建议您以本行提款卡于本行自动柜员机透过人民币账户查询强积金。
21. 提款卡新增的「银联闪付」功能是什么？

「银联闪付」为银联提供的感应式支付功能，可于贴有「银联闪付」标志的销售点拍卡付款，毋须插卡。您只须将具有「银联闪付」标记的提款卡于任何设有「银联闪付」功能的感应器上轻松一拍及输入提款卡密码，即可完成付款。
22. 系统升级后，我现时的提款卡会自动增加「银联闪付」功能吗？

只有在系统升级后新发出的提款卡才有「银联闪付」功能，如您想使用提款卡「银联闪付」服务，可亲临本行任何一间分行办理更换卡手续。
23. 系统升级后，我现时的提款卡密码函仍然有效吗？

于系统升级前发出的提款卡密码函，倘若您仍未更改密码，建议您尽快透过「银通」自动柜员机办理密码更改。否则，系统升级后，您只能透过本行分行更改该预设密码。而自系统升级后发出的提款卡密码函，您仍可在本行分行或「银通」自动柜员机办理密码更改。
24. 系统升级后，我可以继续持提款卡于分行柜位输入提款卡密码进行交易吗？

系统升级后，本行将不再支持客户于柜位以提款卡及输入提款卡密码进行交易。您仍可持有效身份证明文件亲临本行分行进行柜位交易。
25. 系统升级后，为什么我的 VISA/MASTER/JCB/FISC 卡无法在集友银行的自动柜员机进行交易？

系统升级后，本行自动柜员机将停止支援 VISA、MASTER、JCB、FISC 网络的服务。持有 VISA / MASTER / JCB / FISC 卡的客户，客户可使用其他贴有 VISA / MASTER / JCB / FISC 网络标志的自动柜员机进行交易。本行自动柜员机的银通及银联网络的服务将不受影响；系统升级后，如您持有的卡支援银通或银联网络的服务，可继续使用本行的自动柜员机进行交易。

26. 系统升级后，我不能经存支票机进行强积金供款，那我可以怎样办理强积金供款？
系统升级后，本行存支票机将不接受强积金供款，您可透过本行分行进行强积金供款交易。
27. 系统升级后，「提款卡-商业」进行「现金存款」、「现金提款」有什么变化？
系统升级后，「提款卡-商业」客户仍然可以与现在一样在本行的存钞机进行现金存款交易，在本行及银通自动柜员机进行提款交易，服务不受影响。
28. 系统升级后，压制提款卡的服务供应商处于中国内地，对我有什么影响？
系统升级后，本行提款卡服务供应商处于中国内地提供相关的压制提款卡服务。本行会把提款卡申请人的姓名、帐号及联络资料转移至该位处中国内地的服务供应商，服务商需在使用限定时间内删除相关客户资料，本行严格执行客户资料转移的保安措施和遵循客户私隐和资料的保障措施，相关操作符合本行资料政策通告的相关要求，客户可参阅本行资料政策通告。但本行及服务供应商仍有可能需按照任何适用的法律或法规，或遵循监管机构或其他执法、司法或税务机构所发出的任何指引向有关人士披露或提供客户的个人资料。

理财服务名称更改

29. 我收到通知「智盈理财」/「自在理财」服务会修订名称，对我有何影响？
「智盈理财」/「自在理财」服务更名为「友盈理财」后，对客户整体理财服务并无变化和影响，您的户口号码将会维持不变，现有的自动柜员机卡密码及电话理财密码亦可沿用，日后收到的月结单会换上印有「友盈理财」名称及标识，同时会体验到一个新设计的网上理财页面。
30. 「友盈理财」会否收取服务月费？
「友盈理财」服务不设服务收费，但与以往一样有指定「综合理财总值」要求，「友盈理财」的指定「综合理财总值」要求金额为港币 1 万元，以享有关服务的推广优惠。
31. 「智盈理财」/「自在理财」更改名称后会影响我的迎新奖赏吗？
不会。您只要符合原有计划的所有条件要求，例如：维持总结存至相关日期、持有综合理财服务等，则可按「综合理财推广计划」的条款及细则享有迎新奖赏，详情请参阅指定「综合理财总值」单张的条款及细则。
32. 「智盈理财」/「自在理财」如何转换为「友盈理财」？
您的「智盈理财」/「自在理财」将会自动更名为「友盈理财」，您毋须办理任何手续，就可以享受到全新体验。

「综合理财总值」定义修订

33. 「综合理财总值」的作用是什么？
现「集友理财」、「智盈理财」/「自在理财」（系统升级后为「友盈理财」）客户需维持不低于指定「综合理财总值」以享用专有服务、理财层级优惠等，如低于指定「综合理财总值」，「集友理财」客户则会收取港币 280 元的服务月费，「友盈理财」不会收取月费。
34. 如果未能达「友盈理财」「综合理财总值」要求会收费吗？
不会。「友盈理财」客户指定「综合理财总值」要求为港币 1 万元或以上，即使低于指定「综合理财总值」也不会收取服务月费。若维持「综合理财总值」要求，则可享有关服务推广优惠。

35. 月结单或网上理财的 5 月及 6 月的「综合理财总值」未有显示，对我有何影响？
明白到月结单或网上未能显示 5 月及 6 月的「综合理财总值」可能会对您构成不便，但放心您仍然可以从月结单或网上浏览到您的户口结余，而这两个月并不影响您可享服务相关的优惠。您可于 8 月起的月结单查询到 7 月起的「综合理财总值」。为使客户更放心，即使未达到理财总值要求，除了不影响客户享用服务优惠，本行也会为「集友理财」客户提供月费豁免直至 2025 年 11 月 30 日，而「友盈理财」不收取服务月费。
36. 「综合理财总值」的定义改变对我有何影响？
如客户持有存款证、结构性票据、中银信用卡或中银信用卡（国际）有限公司提供的贷款，「综合理财总值」将会受到影响。
「集友理财」客户如「综合理财总值」低于港币 100 万元的话才会收取服务月费，现时收费为港币 280 元。如客户保持「综合理财总值」港币 100 万元或以上，服务月费会是豁免的。
「友盈理财」不设服务月费。如存入新资金以提升综合理财总值至港币 1 万元或以上，更可享有关服务推广优惠。
37. 如我不接受「综合理财总值」定义的修改，可以怎样做？
我们希望您能考虑接受有关修订，如您仍未能接受，您可通知本行终止有关服务及/或账户。您可致电本行 24 小时系统提升专线 (852) 2501 3051 或亲临本行任何一间分行办理所需手续。
如你在生效日或之后继续使用相关服务及/或持有相关账户，上述修订将对你具有约束力。此外，如你不接受本行修订的条款，我们可能无法继续为你提供相关服务。

「置合息」、「置理想」按揭计划产品名称更改

38. 我收到通知「置合息」、「置理想」按揭计划会修订名称，对我有何影响？
除「置理想」按揭计划 / 「置合息」按揭计划产品名称变更外，其他产品/服务内容及条款维持不变。

自动转账直接付款授权、「中银快汇」

39. 如果户口号码变更，我需要向缴费灵 / 香港赛马会重新登记户口号码吗？
系统升级后，现时的户口号码不会更改，所以无需重新登记户口号码。
40. 如果户口号码变更，我是否需要用新户口号码重新注册转数快 / 商户直接付款授权 / 自动转账常设指示？
无需，系统升级后，现时的户口号码不会更改。
41. 直接付款授权的有效期会受影响吗？
不会，直接付款授权的有效期不会更改。
42. 我收到取消「中银快汇」的通知，对我有何影响？
系统升级完成后，本行不再提供「中银快汇」服务，客户可选择使用本行电汇服务进行相关之资金调拨，有关电汇服务内容及费用，请参阅本行网页 www.chiyubank.com。

个人网上/手机银行及流动保安编码

43. 我使用你们的网上银行和手机银行，系统升级后，对我有什么影响？
系统升级后，本行网址仍然是 www.chiyubank.com，点击网上银行的登入连结便可；升级后的网页和网上银行版面会有新设计，更美观和简易清晰，登入号码、用户名称（如有）和密码没有改变。
手机银行方面，生效日后，本行手机银行会进行更新，客户需于 App Store 或 Google Play 重新下载本行最新手机银行应用程序（Chiyu Bank），如客户的手机装置没有上述应用商店，请于完成后浏览本行网址 www.chiyubank.com 通过首页底部的手机银行二维码下载 APK 安装档。生效日后，原有之流动保安编码亦会失效，客户需于新版手机银行

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帳戶情況？
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帳戶結餘及交易記錄。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。

商業理財帳戶及企業網上銀行

50. 「商業理財帳戶」及「超卓商業理財」是否有變化？有關變化對我是否有影響？
「商業理財帳戶」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」則會更改名稱為「集友商業理財」，服務沒有改變。
51. 商業理財帳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从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

关系值」。为使客户更放心，即使未达到「客户关系值」要求，除了不影响客户享用服务优惠，本行也会为各层级的「商业理财账户」客户提供月费豁免直至 2025 年 11 月 30 日。

52. 企业网上银行系统升级后，对我有什么影响？

系统升级后，本行网址仍然是 www.chiyubank.com，点击网上银行的登入连结输入相同的网上银行号码/用户名称（如适用）、密码及您手上现在持有的有效保安编码器一次性密码便可；升级后的网页和网上银行版面会有新设计，更美观和简易清晰。唯需留意，企业网上银行的「上载档案」服务将继续提供发薪及自动转账档案的上载，请客户于网上银行的「下载中心」菜单下载并使用新的发薪/自动转账编辑模板。如有任何疑问，请联络本行职员或致电本行 24 小时热线：系统升级专线 (852) 2501 3051（系统升级相关的服务查询），客户服务热线 (852) 2232 3625（一般银行服务查询），或于营业时间内亲临本行任何分行查询。

押汇业务

53. 处理押汇业务单位是否有变化？

系统升级后，本行押汇中心地址将由奥海城中银中心 9 楼改为皇后大道中 181-183 号新纪元广场 10 楼，我们将继续为您提供相关服务。

54. 为什么我收到与之前不同的押汇业务通知书/收据？

系统升级后，押汇业务的客户月结单、还款通知书式样采用新版本，简化月结单格式内容及不再显示每笔利息明细。另取消原有「押汇利息月结单」及「利息计算清单」，每笔利息资料改为在还款通知书中显示。另外，客户仍然可以通过企业网上银行查询到之前 13 个月的月结单和通知书资料。如有需要，可联系本行押汇中心或所属客户经理查询利息资料。

附注：

1. 本通知的英文版本请参阅本行官网。如本通知内容的中、英文版本有歧义，概以中文版本为准。
2. 如有任何疑问，请浏览本行官方网页 (www.chiyubank.com > 最新消息) 参阅系统升级的各项通知。阁下亦可致电本行 24 小时热线：系统升级专线 (852) 2501 3051（系统升级相关的服务查询），客户服务热线 (852) 2232 3625（一般银行服务查询），或于营业时间内亲临本行任何分行查询。
3. 如升级日期有变，将另行通知；本通知所载的所有修订将于新的升级日期起生效。

集友银行有限公司 谨启
2025 年 4 月