

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	詳見附录一：《各区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，本行提款卡于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(包括但不限于繳費靈服務、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(注：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于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。

受影响服务	暂停运作日期及时间 (香港时间)	恢复运作日期及时间 (香港时间)
贵金属存折账户 [^]	买卖交易于5月2日下午11时起暂停 (买卖受影响交易时段至5月3日上午3时30分, 5月5日香港假期休市)	5月6日上午8时
	查询账户资料、查询贵金属买卖价及交易纪录于5月2日下午11时起暂停	5月5日上午8时
网上投保申请	5月2日凌晨0时起	5月5日上午8时
个人网上银行 - 所有功能	5月2日下午11时起	
个人手机银行 - 所有功能	5月2日下午11时起	
企业网上银行 - 所有功能	5月2日下午11时起	
微信官号	5月2日下午11时起	
个人电话银行 企业电话银行	5月2日下午11时起	
集友银行官方网页	5月4日中午12时起 (之后只能阅览本行发布通告之页面)	
转数快 (FPS)	5月2日下午11时起	
信用卡服务	5月2日下午11时起	本行不再提供中银信用卡服务, 详情可参考中银信用卡(国际)有限公司发出的通知书。有关中银信用卡业务查询, 可致电中银信用卡服务热线 (852) 2853 8828 查询。

[^] 贵金属存折账户服务包括纸黄金及纸贵金属计划。

若上述受影响服务的暂停及恢复运作日期及时间有所变更, 本行将于官方网页(www.chiyubank.com) 公布。

生效日后电话热线变更安排

于切换期间, 本行客户服务热线将保持畅通, 为客户提供各种咨询和支援服务, 如涉及系统的服务会先进行登记, 待系统升级完成后为客户办理。

系统升级完成后在2025年5月5日(生效日)上午8时起, 本行电话银行、自动化股票服务、股票资讯服务及投诉的电话热线将会作变更, 详情请参阅附录二《电话银行、自动化股票服务、股票资讯服务及投诉热线的变更安排》。

切换期内之现金提取

切换期间, 本行以下指定分行将提供紧急柜枱现金提取服务, 客户可于2025年5月3日(星期六)至5月4日(星期日), 上午9时至下午8时, 致电「现金中心」专线 (852) 2501 3046先进行预约, 并前往本行以下指定分行提取现金:

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

于切换期间客户可于本行指定分行每日提款每户最多1次，限额为每日港币30,000元（相关账户必须有足够账户结余）。每次提款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。切换期间，本行上述指定分行只提供港币现金提取服务、以及相关的查询服务，其他银行服务将不会提供。阁下/贵公司于切换期间到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。

有关系统升级可能为阁下/贵公司带来的不便，我们对此深感抱歉，敬请阁下/贵公司谅解。本行将竭力确保系统升级运作畅顺，令影响减至最低。

阁下/贵公司可于2025年8月5日或以前在本行网页「最新消息」下载此客户通知，此客户通知可能于之后未能查阅或下载。有关英文版本，请参阅本行官网。如本通知的中、英文版本有歧义，概以中文版本为准。

有关系统升级的进一步资讯，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。

如升级日期有变，将另行通知；本通知及附录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

附录一：《各区自助银行服务暂停及恢复的具体安排》

附录二：《电话银行、自动化股票服务、股票资讯服务及投诉热线的变更安排》

附录一：《各区自助银行服务暂停及恢复的具体安排》

就《银行核心系统升级－服务暂停通知》内「本行部份银行服务将暂停运作」中「恢复运作日期及时间（香港时间）」所述，本行自助服务设备（自动柜员机、存钞机、存支票机、打簿机）于切换前后期间将受影响，具体安排如下：

一. 自动柜员机

分行	暂停日期/时间	恢复日期/时间
香港区		
中区分行*	2025年5月2日（星期五） 下午5时起	2025年5月5日（星期一） 上午8时
西区分行		
鲗鱼涌分行*		
湾仔分行		2025年5月6日（星期二） 下午1时
北角分行		2025年5月6日（星期二） 晚上8时
九龙区		
观塘分行	2025年5月2日（星期五） 下午5时起	2025年5月5日（星期一） 上午8时
深水埗分行		
青山道分行		
慈云山分行		
九龙湾分行		
红磡分行		2025年5月5日（星期一） 下午1时
新蒲岗分行		
油麻地分行*		
土瓜湾分行		2025年5月5日（星期一） 晚上8时
新界区		
葵兴邨分行	2025年5月2日（星期五） 下午5时起	2025年5月5日（星期一） 上午8时
丽城花园分行		
尚德邨分行*		
沙田穗禾苑分行		
荃湾分行		2025年5月5日（星期一） 下午1时
马鞍山分行		2025年5月5日（星期一） 晚上8时
屯门分行*		
*标识指有两部自动柜员机之分行，在通知恢复时间起，至少有一部自动柜员机可正常使用。		

*标识指有两部自动柜员机之分行，在通知恢复时间起，至少有一部自动柜员机可正常使用。

注：本行自动柜员机由2025年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。本行自动柜员机将于2025年5月5日上午8时起分批次恢复，并于2025年5月6日全部恢复，建议客户可就所需服务预先做好安排。

二. 存鈔機

分行	暫停日期/時間	恢復日期/時間
香港區		
西区分行	2025年5月2日（星期五） 下午5时起	2025年5月5日（星期一） 上午8时
九龍區		
观塘分行	2025年5月2日（星期五） 下午5时起	2025年5月5日（星期一） 上午8时
土瓜湾分行		
新界區		
荃湾分行	2025年5月2日（星期五） 下午5时起	2025年5月5日（星期一） 下午1时
屯门分行		2025年5月5日（星期一） 晚上8时

注：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時起將分批次恢復，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		
中区分行	2025年5月2日（星期五） 下午5时起	2025年5月5日（星期一） 上午8时
西区分行		
九龍區		
观塘分行	2025年5月2日（星期五） 下午5时起	2025年5月5日（星期一） 上午8时
新界區		
荃湾分行	2025年5月2日（星期五） 下午5时起	2025年5月5日（星期一） 下午1时

注：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時起分批次恢復，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。

附录二：《电话银行、自动化股票服务、股票资讯服务及投诉热线的变更安排》

升级完成后（生效日起），本行电话银行、自动化股票服务、股票资讯服务及投诉热线的变更安排详情如下：

生效日前	生效日起
电话银行 广东话：(852) 2684 1818 普通话：(852) 2684 1819 英语：(852) 2684 1817	电话银行 广东话：(852) 2232 3361 普通话：(852) 2232 3362 英语：(852) 2232 3363
自动化股票服务 广东话：(852) 2655 2828 普通话：(852) 2655 2829 英语：(852) 2655 2827	自动化股票服务 广东话：(852) 2232 3368 普通话：(852) 2232 3369 英语：(852) 2232 3370
「集友理财」自动化股票投资 广东话：(852) 2688 3998 普通话：(852) 2688 3997 英语：(852) 2688 3996	
股票资讯服务 广东话：(852) 2278 3913 普通话：(852) 2278 3993 英语：(852) 2278 3933	股票资讯服务 广东话：(852) 2232 3371 普通话：(852) 2232 3372 英语：(852) 2232 3373
投诉热线：(852) 3988 9546	投诉热线：(852) 2232 3304

系统升级前后期间，客户可以透过以下 24 小时的客户服务热线查询及进行有限度的银行服务，例如提款卡报失、止付支票、汇款查询等。

- 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，例如止付支票、汇款查询等）
- 提款卡热线：(852) 2232 3233（提款卡相关查询、提款卡报失、锁卡服务）
- 集友理财热线：(852) 2232 3238（理财服务的相关查询）