

尊貴的客戶，

**就 2024 年 2 月期間發出《有關電子銀行渠道部分服務調整的通知》的常見問題**

**(補充)及補充說明**

感謝 閣下使用南洋商業銀行有限公司（「本行」）的銀行服務，就本行於 2024 年 2 月期間發出之《有關電子渠道部份服務調整的通知》（「通知」），本行現作出常見問題(補充)及補充說明，以便客戶更清晰瞭解通知的內容。如有查詢/回應，請聯絡本行職員或致電客戶服務熱線(852) 2622 2633。

南洋商業銀行有限公司謹啟

2024 年 3 月 13 日

### 常見問題（原題目）

1. Q: 哪些客戶會受影響?  
A: 自生效日起，持個人網上銀行、個人手機銀行或企業網上銀行的客戶會受有關服務調整影響。
2. Q: 客戶在生效日前已建立的相關預設/常設指示會受影響嗎?  
A: 不會。在生效日前已建立的相關預設/常設指示會繼續有效。惟在生效日起客戶無法更改尚未生效的預設/常設指示。請放心，客戶仍可以刪除相關預設/常設指示。
3. Q: 客戶在生效日前已建立的定期繳費指示會受影響嗎?  
A: 以本行賬戶繳費的定期繳費服務會在生效日起全面終止，所有在生效日前已建立的定期繳費指示亦會失效，請客戶預先做好繳費安排。請放心，客戶仍可以即時轉賬形式作繳費。（以下常見問題（補充）第 11 和 15 條已經取代此條）
4. Q: 個人網上銀行/個人手機銀行繳付賬單不再提供銀通網上繳費管道，對客戶有什麼影響嗎?  
A: 個人網上銀行/個人手機銀行在生效日起將不再支援對部分商戶的網上繳費服務。（以下常見問題（補充）第 14 條已經取代此條）
5. Q: 如客戶已選擇以「郵寄及電子方式」收取月結單，會受影響嗎?  
A: 不會。如客戶於生效日前已經選擇以「郵寄及電子方式」收取月結單，有關安排將不受影響。
6. Q: 個人網上銀行/個人手機銀行將終止提供以中銀信用卡繳付賬單的服務，客戶還可以用什麼方式繳費?  
A: 客戶仍可繼續透過個人網上銀行繳付賬單，並選擇以本行賬戶繳費。  
（以下常見問題（補充）第 12 條已經取代此條）
7. Q: 因應調整通知內包括的預約指示服務將會停止，客戶還可以辦理相關交易嗎?  
A: 請放心，客戶仍可以進行各項即時轉賬、繳費或貨幣兌換等交易。  
（以下常見問題（補充）第 11、12 和 16 條已經取代此條）
8. Q: 我留意到企業網上銀行「貿易服務」的有關申請貿易業務功能將會終止，客戶是否可以通過企業網上銀行繼續查詢「貿易服務」下的過去交易信息?  
A: 是。客戶可以繼續通過企業網上銀行查詢名下過去的交易信息。
9. Q: 我留意到企業網上銀行「貿易服務」的有關申請貿易業務功能將會終止，客戶之後可以用什麼其他途徑辦理與貿易服務相關的申請?  
A: 客戶仍可繼續透過本行分行、工商單位、客戶經理或南洋商業銀行押匯中心遞交與貿易服務相關的申請。

### 常見問題（補充）

10. Q: 銀行爲什麼調整部分電子銀行渠道的服務?
- A: 爲使本行的客戶得到更佳的服務體驗，本行不時會進行銀行系統升級，系統升級後，電子銀行服務將會迎來全新面貌及新功能。本行稍後就系統升級再通知客戶有關系統升級的詳情及向客戶表明哪些受影響服務或功能將會於系統升級後恢復。系統升級後，部份電子銀行服務可能需要客戶重新設置指示。故此，本行提前於 2024 年 2 月以《有關電子銀行渠道部分服務調整的通知》通知客戶以便客戶可盡早作出相應安排(如適用)。本行明白系統升級期間或之後會對現時所提供的服務造成影響及對客戶構成不便，請客戶見諒。
11. Q: 於 2024 年 3 月 17 日(“生效日”)起，我不能通過個人網上銀行或企業網上銀行更改尚未執行的預設指示，如我有需要作相關更改，是否有其他可行方法?
- A: 生效日起客戶雖然不能更改預設指示，但仍可以新增及刪除快速轉賬(適用於個人網上銀行)、轉賬、特快轉賬、轉數快、匯票(前述四項均適用於企業網上銀行)、電匯、中銀快匯、貨幣兌換及繳付賬單(前述四項均同時適用於個人網上銀行及企業網上銀行)等預設指示。如客戶需更改預設指示，可以考慮刪除原本的預設指示，再建立相應的新預設指示。
12. Q: 本次服務調整後，銀行仍然支持通過個人網上銀行、個人手機銀行及企業網上銀行繳付賬單嗎?
- A: 是。客戶仍然可以通過個人網上銀行、個人手機銀行及企業網上銀行即時繳付賬單。通過本行賬戶及中銀信用卡(只適用於可經本行的個人網上銀行、個人手機銀行或企業網上銀行平台上操作的中銀信用卡)進行即時繳費不受影響，四家內地商戶除外：即深圳市公安局交管局(交通罰款)，深圳市燃氣集團股份有限公司(管道燃氣費)，廣東電網公司深圳供電局(電費)和深圳市環境監察支隊(排污費)。
13. Q: 本次服務調整會否影響我本身已設立的直接付款授權?
- A: 不會。本次服務調整不會對直接付款授權(Direct Debit Authorization)造成影響。繳付賬單功能是指由客戶主動發起的支付，而直接付款授權是指客戶預先授權銀行扣取客戶指定賬戶作付款安排。
14. Q: 我閱讀通知時，留意到個人網上銀行及個人手機銀行的“銀通網上繳費管道”將會在生效日起終止，實際上對我有什麼影響?
- A: 為了減少對客戶的影響，本行將暫時繼續支持以“銀通網上繳費管道”繳費直至另行通知，敬請繼續留意。本行對今次更改對客戶所造成的不便，深表抱歉，望客戶見諒。
15. Q: 我留意到在生效日起，個人網上銀行的定期繳費功能將會終止，但我有需要進行定期繳費，可如何辦理?

A: 客戶除了可以選擇通過個人網上銀行及個人手機銀行進行即時繳費，亦可考慮通過個人網上銀行及個人手機銀行建立多筆新的預設指示以進行繳費。建立多筆預設指示亦可達到定期繳費的效果。

16. Q: 我留意到生效日起個人網上銀行及企業網上銀行將不再提供有關到期定期存款兌換其他貨幣的功能(即「存入不同貨幣」功能)。若我希望在定期存款到期後兌換成其他貨幣，我可以怎樣做？

A: 生效日起，客戶雖未能通過個人網上銀行及企業網上銀行選擇將定期存款到期後「存入不同貨幣」之指示，但客戶可以考慮當定期存款到期後，將資金存入客戶之同貨幣賬戶，並通過分行、個人網上銀行、個人手機銀行或企業網上銀行即時兌換成所需的外幣。

### **補充說明**

1. 本行留意到早前於 2024 年 2 月份發出的《有關電子銀行渠道部分服務調整的通知》當中有關「服務渠道：個人網上銀行/個人手機銀行/企業網上銀行」所描述的人民幣匯款服務不正確，現作出以下兩項更正：
  - (i) 個人手機銀行不支持人民幣匯款(包含匯往中國內地、匯往海外或特快轉賬(RTGS/CHATS))。
  - (ii) 透過個人網上銀行以人民幣匯款至中國內地的截匯時間應該為 15:30(而不是早前通知中所列明的 17:30)。
2. 留意到早前於 2024 年 2 月份發出的常見問題可能有不清晰的地方，故此，本行再發出此常見問題(補充)作補充說明。若兩份常見問題有歧異，會以此常見問題為準。