

有關集友股權轉讓後的服務調整

常見問題

| | |
|------------------|----|
| 1. 分行櫃檯服務..... | 2 |
| 2. 自助銀行服務..... | 4 |
| 3. 網上銀行服務..... | 6 |
| 4. 電話銀行服務..... | 8 |
| 5. 產品及服務..... | 9 |
| 5.1 信用卡服務..... | 9 |
| 5.2 存款、按揭服務..... | 11 |
| 5.3 服務收費..... | 12 |
| 6. 其他問題..... | 13 |

1. 分行櫃檯服務

1.1 我是中銀香港/集友的客户，以往可在這兩家銀行的分行櫃檯及電子渠道辦理現金及支票提存、轉賬等跨行交易，2017年3月27日後是否不再提供這些服務？

2017年3月27日起，客戶辦理中銀香港賬戶的登記或交易，只可通過中銀香港的服務平台進行；辦理集友賬戶的登記或交易，只可通過集友的服務平台進行，包括分行櫃檯、自動櫃員機^註、存鈔機、存支票機、打簿機，以及電子渠道（如網上、手機及電話銀行）。

客戶如需在中銀香港與集友賬戶之間進行轉賬，可透過特快轉賬(RTGS / CHATS)或電子轉賬進行。由於相關資金調撥需通過本地清算所進行，可能需要額外時間處理，請預留交易時間。一般情況下，特快轉賬(RTGS / CHATS)款項最快可即時或於指定轉賬日當日上午轉抵收款銀行；而電子轉賬款項則最快可於當日或指定轉賬日下一個工作天（不包括星期六）轉抵收款銀行。如通過分行轉賬，請參照相關銀行的服務收費。如通過網上銀行或手機銀行轉賬，暫時可獲豁免相關服務費，直至另行通知。客戶請注意有關撥款限額及登記賬戶數目上限安排。

註：自動櫃員機服務(除人民幣或外匯儲蓄賬戶跨行操作外)另作過渡安排，暫時維持不變，直至另行通知。

1.2 2017年3月27日後，我還能享用優先櫃位服務嗎？

2017年3月27日起，客戶享用各項優先櫃位服務，須於賬戶所屬的中銀香港或集友的指定分行辦理。

1.3 我是中銀香港的公司客戶，若我的客戶只有集友賬戶，以前我可通過中銀香港或集友的櫃檯或電子渠道轉賬或入款給他，2017年3月27日後我有什麼途徑辦理？同樣地，他又如何付款給我？

2017年3月27日起，客戶如需在中銀香港與集友賬戶之間進行轉賬，可透過特快轉賬(RTGS / CHATS)或電子轉賬進行。由於相關資金調撥需通過本地清算所進行，可能需要額外時間處理，請預留交易時間。一般情況下，特快轉賬(RTGS / CHATS)款項最快可即時或於指定轉賬日當日上午轉抵收款銀行；而電子轉賬款項則最快可於當日或指定轉賬日下一個工作天（不包括星期六）轉抵收款銀行。如通過分行轉賬，請參照相關銀行的服務收費。如通過網上銀行或手機銀行轉賬，暫時可獲豁免相關服務費，直至另行通知。客戶請注意有關撥款限額及登記賬戶數目上限安排。

1.4 2017年3月27日後，我的中銀香港定期存單到期能否存入集友賬戶？集友定期存單能否存入中銀香港賬戶？

中銀香港與集友賬戶之間的扣賬或入賬服務，於2017年3月27日起不再提供。中銀香港客戶請使用中銀香港賬戶辦理直接扣賬/入賬；集友客戶亦請按同樣原則處理。若客戶於上述日期前未能將其結算賬戶更改為與定期存款賬戶相同的銀行賬戶，有關指示將失效，涉及的交易金額將不能存入指定賬戶或被退回至發起指示的賬戶，屆時中銀香港或集友將儘快與客戶聯絡，以跟進後續安排，敬請留意。

2. 自助銀行服務

2.1 2017年3月27日後，集友客戶可以使用中銀香港自動櫃員機嗎？2017年3月27日後，中銀香港客戶使用集友自動櫃員機會有什麼限制？集友客戶使用中銀香港自動櫃員機又會有什麼限制？

自動櫃員機服務(除人民幣或外匯儲蓄賬戶跨行操作外)於2017年3月27日後暫時維持不變，直至另行通知。

2017年3月27日後，中銀香港客戶只可通過中銀香港自動櫃員機辦理人民幣賬戶或外匯寶儲蓄賬戶扣賬的人民幣提款及轉賬交易；同樣地，集友客戶只可通過集友的自動櫃員機辦理此類交易。

2.2 中銀香港客戶透過集友的自動櫃員機，或集友客戶透過中銀香港的自動櫃員機，可以從人民幣戶口直接提取人民幣存款嗎？

2017年3月27日起，使用自動櫃員機辦理人民幣賬戶或外匯寶儲蓄賬戶扣賬的人民幣提款及轉賬交易功能，中銀香港客戶可繼續通過中銀香港的自動櫃員機辦理；同樣地，集友客戶可繼續通過集友的自動櫃員機辦理此類交易。請注意，中銀香港客戶如使用集友的自動櫃員機提取人民幣，或集友客戶使用中銀香港的自動櫃員機提取人民幣，款額會直接從客戶的港元賬戶扣取，再兌換為人民幣。

2.3 2017年3月27日後，集友客戶的「中銀卡」客戶服務有沒有影響？

2017年3月27日起，集友客戶使用的「中銀卡」改稱為「提款卡」，而客戶服務熱線已改為(852) 2232-3233。然而，現時的「中銀卡」客戶服務熱線(852) 2691-2323於2017年3月27日後仍將繼續為集友客戶提供服務，直至另行通知。

2.4 2017年3月27日後，客戶可以使用中銀香港存鈔機/存支票機存入現金/支票到集友賬戶嗎？集友存鈔機/存支票機可存入現金/支票到中銀香港賬戶嗎？另外，電子支票存入服務有沒有影響？

不可以。2017年3月27日起，客戶只可通過賬戶所屬銀行的存鈔機/存支票機辦理（中銀信用卡或易達錢還款除外）。

中銀香港的電子支票存票服務於2017年3月27日起只適用於中銀香港賬戶；集友的電子支票存票服務只適用於集友賬戶，客戶請使用賬戶所屬銀行的網上銀行/手機銀行辦理相關交易。

2.5 我是集友客戶，「中銀卡」與「提款卡」服務有分別嗎？

集友的「中銀卡」服務於2017年3月27日起改稱為「提款卡」服務，但提款卡功能及服務將維持不變，現有條款仍然適用。

2.6 現時持有的集友「中銀卡」，2017年3月27日後是否需要更換？

2017年3月27日起，集友的「中銀卡」改稱為「提款卡」。集友將會安排發出新的「提款卡」以替換客戶目前持有的「中銀卡」，詳情將於稍後公佈。如客戶急需更換新「提款卡」，可親臨集友各分行辦理。

2.7 我是集友客戶，如果通過中銀香港自動櫃員機進行繳費，有沒有影響？中銀香港客戶通過集友自動櫃員機進行繳費，有沒有影響？

沒有影響。

3. 網上銀行服務

3.1 我的網上銀行已登記了中銀香港/集友賬戶，2017年3月27日後辦理這兩家銀行之間的轉賬有何影響？

客戶如需在中銀香港與集友賬戶之間進行轉賬，可透過特快轉賬(RTGS / CHATS)或電子轉賬進行。由於相關資金調撥需要通過本地清算所進行，可能需要額外時間處理，請預留交易時間。一般情況下，特快轉賬(RTGS / CHATS)款項最快可即時或於指定轉賬日當日上午轉抵收款銀行；而電子轉賬款項則最快可於當日或指定轉賬日下一個工作天（不包括星期六）轉抵收款銀行。如通過網上銀行或手機銀行轉賬，暫時可獲豁免相關服務費，直至另行通知。另請客戶注意有關撥款限額及登記賬戶數目上限安排。

3.2 於集友開立的網上銀行/企業網上銀行已掛入中銀香港的賬戶作關連戶，或是於中銀香港開立的網上銀行/企業網上銀行已掛入集友的賬戶作關連戶，可作入賬/扣賬之用，日後會如何處理已掛賬戶的安排？

中銀香港與集友賬戶之間的扣賬或入賬指示，於2017年3月27日起失效，客戶請以同屬中銀香港或同屬集友的賬戶進行扣賬/入賬。例如，於集友開立的網上銀行/企業網上銀行賬戶僅可掛入集友的賬戶；而於中銀香港開立的網上銀行/企業網上銀行賬戶僅可掛入中銀香港的賬戶。

客戶如需在中銀香港與集友賬戶之間進行轉賬，可透過特快轉賬(RTGS / CHATS)或電子轉賬進行。由於相關資金調撥需要通過本地清算所進行，可能需要額外時間處理，請預留交易時間。一般情況下，特快轉賬(RTGS / CHATS)款項最快可即時或於指定轉賬日當日上午轉抵收款銀行；而電子轉賬款項則最快可於當日或指定轉賬日下一個工作天（不包括星期六）轉抵收款銀行。如通過網上銀行轉賬，暫時可獲豁免相關服務費，直至另行通知。客戶請注意有關撥款限額及登記賬戶數目上限安排。

3.3 為何2017年3月27日起集友的企業網上銀行網頁仍顯示為「中銀企業網上銀行」，而不是「集友企業網上銀行」？

2017年3月27日起，集友的「中銀企業網上銀行」服務改稱為「企業網上銀行」服務。現有條款仍然適用。在網站更新工作進行期間，網站仍可能會顯示為「中銀企業網上銀行」。

3.4 於集友的企業網上銀行進行發薪/自動轉賬交易，入賬賬戶為中銀香港賬戶，或於中銀香港的企業網上銀行進行發薪/自動轉賬交易，入賬賬戶為集友時，服務有何影響？

客戶已設定的集友與中銀香港之間的發薪/自動轉賬預設指示於 2017 年 3 月 27 日後仍然有效，惟收費將按向其他銀行賬戶發薪/自動轉賬處理，請參照相關銀行的服務收費。為使客戶可按原有收費標準繼續享用有關服務，服務費超出原有收費的部分暫時可獲豁免，直至另行通知。

4. 電話銀行服務

4.1 我以往使用電話銀行在中銀香港賬戶與集友賬戶之間進行轉賬，2017年3月27日後可怎樣做？為什麼要我轉用網上和分行的服務？

中銀香港與集友賬戶之間的電話銀行轉賬服務，於2017年3月27日起不再提供。

客戶如需在中銀香港銀行與集友賬戶之間進行轉賬，可透過扣賬賬戶所屬的中銀香港或集友的分行、網上銀行或手機銀行使用特快轉賬(RTGS / CHATS)或電子轉賬進行。由於相關資金調撥需要通過本地清算所進行，可能需要額外時間處理，請預留交易時間。一般情況下，特快轉賬(RTGS / CHATS)款項最快可即時或於指定轉賬日當日上午轉抵收款銀行；而電子轉賬款項則最快可於當日或指定轉賬日下一個工作天（不包括星期六）轉抵收款銀行。如通過分行轉賬，請參照相關銀行的服務收費。如通過網上銀行或手機銀行轉賬，暫時可獲豁免相關服務費，直至另行通知。客戶請注意有關撥款限額及登記賬戶數目上限安排。

由於電話銀行沒有提供特快轉賬(RTGS/CHATS) 或電子轉賬服務，故客戶如欲使用有關服務，請透過分行、網上銀行或手機銀行進行。

4.2 於集友開立的電話銀行已掛入了中銀香港的賬戶作關連戶，或者於中銀香港開立的電話銀行已掛入了集友的賬戶作關連戶，可作入賬/扣賬之用，日後會如何處理已掛的賬戶？

中銀香港與集友賬戶之間的扣賬或入賬指示，於2017年3月27日起失效，客戶請以同屬中銀香港或同屬集友的賬戶進行扣賬/入賬。例如，於集友開立的電話銀行賬戶僅可掛入集友的賬戶；而於中銀香港開立的電話銀行賬戶僅可掛入中銀香港的賬戶。

客戶如需在中銀香港與集友賬戶之間進行轉賬，可透過特快轉賬(RTGS / CHATS)或電子轉賬進行。由於相關資金調撥需要通過本地清算所進行，可能需要額外時間處理，請預留交易時間。一般情況下，特快轉賬(RTGS / CHATS)款項最快可即時或於指定轉賬日當日上午轉抵收款銀行；而電子轉賬款項則最快可於當日或指定轉賬日下一個工作天（不包括星期六）轉抵收款銀行。如通過網上銀行或手機銀行轉賬，暫時可獲豁免相關服務費，直至另行通知。另請客戶注意有關撥款限額及登記賬戶數目上限安排。

由於電話銀行沒有提供特快轉賬(RTGS/CHATS)或電子轉賬服務，故客戶如欲使用有關服務，請透過分行、網上銀行或手機銀行進行。

5. 產品及服務

5.1 信用卡服務

- (1) 自 2017 年 3 月 27 日起，如需在分行櫃檯以轉賬方式進行中銀信用卡及易達錢還款，需透過相關扣賬賬戶的所屬銀行分行辦理，那麼可否通過集友的自助銀行或網上銀行，以集友賬戶繳付中銀信用卡及易達錢費用？

客戶以現金或支票方式繳付中銀信用卡或易達錢還款，仍可於中銀香港或集友任何一家分行櫃檯、存鈔機或存支票機辦理。客戶亦可繼續於現有渠道登記及透過網上、手機及電話銀行操作信用卡或易達錢賬戶，包括繳付中銀信用卡及易達錢費用。

- (2) 我持有的信用卡是集友發出的（信用卡卡面印有 **CHIYU BANKING CORPORATION**），並附加了我的集友銀行賬戶，我是否需要換卡？現有的信用卡服務及優惠會否受影響？

有關信用卡是由中銀信用卡（國際）有限公司發出的，若客戶是透過集友申請有關信用卡，卡面會印有集友名稱(CHIYU BANKING CORPORATION)。

客戶現時無需換卡，而且有關信用卡內附加的銀行賬戶及其他信用卡服務和優惠亦不受影響，日後如有換卡安排將另行通知。但由於跨行轉賬服務的改變，2017 年 3 月 27 日起如客戶擬於分行櫃檯透過轉賬繳付中銀信用卡及易達錢還款，只可透過相關扣賬賬戶的所屬銀行分行辦理。

- (3) 我申請的是中銀信用卡，為甚麼信用卡卡面印有 **CHIYU BANKING CORPORATION**？中銀信用卡的優惠是否適用？

有關信用卡是由中銀信用卡（國際）有限公司發出的，若客戶是透過集友銀行申請中銀信用卡，卡面會印有集友名稱(CHIYU BANKING CORPORATION)。中銀信用卡的各項優惠是適用的。

- (4) 我現時於集友賬戶建立了直接付款授權指示以繳付中銀信用卡及易達錢還款，我是否需要更改扣賬銀行賬戶？

不需要，有關直接付款授權指示不受影響。

- (5) 中銀信用卡（信用卡卡面印有 **BANK OF CHINA**）的持卡人，2017 年 3 月 27 日後可否繼續透過集友分行以現金/支票還款？

可以，客戶可繼續於中銀香港或集友任何一家分行櫃檯、存鈔機或存支票機以現金/支票繳付中銀信用卡及易達錢還款。

- (6) 2017 年 3 月 27 日後我可以如何為我持有的信用卡設定海外提款功能？之前已設定的境外自動櫃員機提款功能是否仍然生效？

2017 年 3 月 27 日後，當使用網上銀行或手機銀行設定信用卡境外自動櫃員機提款功能時，如卡面屬中銀香港，需於中銀香港的網上銀行或手機銀行辦理；如卡面屬集友，需於集友的網上銀行或手機銀行辦理。客戶亦可透過中銀香港、集友或其他銀通成員銀行的自動櫃員機，或致電中銀信用卡 24 小時客戶服務熱線(852) 2853 8828 辦理。客戶於 2017 年 3 月 27 日前已設定的信用卡境外自動櫃員機提款功能則仍然有效。

5.2 存款、按揭服務

- (1) 中銀香港客戶如現時是以集友賬戶、或集友客戶以中銀香港賬戶作為定期存款的結算賬戶，在 2017 年 3 月 27 日前無法親臨銀行更改結算賬戶，怎麼辦？

為確保有關指示繼續有效執行，中銀香港客戶請將涉及集友賬戶的指示改為使用同屬中銀香港賬戶辦理直接扣賬/入賬；集友客戶亦請按同樣原則處理。若客戶於上述日期前未能將其結算賬戶更改為與定期存款賬戶相同的銀行賬戶，有關指示將失效，涉及的交易金額將不能存入指定賬戶或被退回至發起指示的賬戶，屆時中銀香港或集友將儘快與客戶聯絡，以跟進後續安排，敬請留意。

- (2) 我在集友的按揭貸款是否仍按簽訂的契約條款執行？

中銀香港與集友的按揭貸款是獨立運作的，因此不受影響。如客戶對於集友按揭有任何疑問，請與集友職員聯絡。

5.3 服務收費

(1) 個人/公司賬戶的服務收費會否受到影響或有變更？

個人賬戶服務方面，由 2017 年 3 月 27 日起，客戶如需在中銀香港與集友賬戶之間進行轉賬，可透過特快轉賬(RTGS / CHATS)或電子轉賬進行。如通過網上銀行或手機銀行進行有關轉賬，暫時可獲豁免相關服務費，直至另行通知。另請客戶注意有關撥款限額及登記賬戶數目上限安排。

公司賬戶服務方面，如涉及中銀香港與集友賬戶之間的交易，以下業務收費會有所變更：特快轉賬、自動轉賬付款、自動轉賬收款、發薪、電子賬單及繳費服務。

中銀香港與集友賬戶之間的自動轉賬預設指示（自動轉賬付款、自動轉賬收款、發薪）仍然有效，而收費將按向其他銀行賬戶發薪/自動轉賬處理。為使客戶可按原有收費標準繼續享用有關服務，服務費超出原有收費的部分暫時可獲豁免，直至另行通知。通過集友賬戶處理的電子賬單及繳費服務交易，作為向其他銀行賬戶的收款處理，相關收費亦會按向其他銀行賬戶的收款作計算。

如對服務收費有任何查詢，請向所屬銀行的職員查詢或於相關銀行網頁查閱。如服務收費有任何變更，銀行將提前公佈及/或通知客戶。

6. 其他問題

6.1 2017年3月27日後，中銀香港集團是否仍持有集友的股份？

是次股權轉讓，是由中銀香港（控股）擬議全數出售其全資子公司中銀香港持有的集友的 70.49% 股權。中銀香港與集友將繼續為客戶提供優質的銀行服務。

6.2 我可於什麼途徑得知集友股權轉讓後的最新服務改變及資料？

有關集友股權轉讓的詳情，請參閱中銀香港（控股）於香港聯合交易所有限公司網頁(www.hkexnews.hk)及中銀香港於中銀香港網頁(www.bochk.com)發佈的公告。

就服務調整詳情，我們已經在中銀香港及集友的分行及網頁公佈。

如有查詢，歡迎致電客戶服務熱線、瀏覽網頁或與我們的職員聯絡。

中銀香港：(852) 3988-2169 / www.bochk.com

集友：(852) 2232-3886 / www.chiyubank.com