

银行核心系统升级之常见问题

华侨银行（香港）有限公司（「本行」）将于 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港时间晚上 8 时至 2026 年 10 月 18 日（星期日）香港时间中午 12 时（「期间」）进行银行核心系统升级（「系统升级」）。于系统升级期间，本行部分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》，本行亦会邮寄信函和电子邮件向客户发送相关通知。客户可以于本行网站或亲临分行浏览相关通知，以了解本行银行核心系统升级之相关影响和须知。

本行已编制有关银行核心系统升级的常见问题及答复，以供客户参考。藉此协助客户掌握与是次系统升级的相关资讯，让客户能作出适当的安排及准备，并在系统升级完成后，客户将可享受有更优质的银行服务。

一般查询

1. 系统升级的目的是什么？

本行进行其系统升级以提升服务效率、安全性及客户体验。

2. 系统在什么时间升级，以及升级所需时间？

系统升级将于 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港时间晚上 8 时至 2026 年 10 月 18 日（星期日）香港时间中午 12 时进行。

除特别注明外，所有服务将于 2026 年 10 月 18 日（星期日）香港时间中午 12 时后全面恢复。如恢复日期及时间有所更改，本行将在官方网页另行公布。

3. 于系统升级前，我需要做什么？

- 为避免升级期间造成不便，本行建议您于 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港时间晚上 8 时之前完成交易。
- 在系统升级前后期间，安排付款及资金转账。
- 如有需要，请提前提取足够现金。

系统升级期间暂停的银行服务

4. 哪些产品和服务将于系统升级期间暂停？

受影响暂停的服务包括：

- 分行服务（仅提供港币现金提取服务）（详情请参阅系统升级期间的现金中心安排）
- 保管箱服务
- 自助服务机（自动柜员机、存钞功能柜员机、支票存入机及存折更新机）
- 所有提款卡/扣账卡服务经银联及银通网络自动柜员机
 - o 存款、提款、转账（转入及转出）、缴费、余额查询
 - o 以扣账卡进行零售消费

- 其他已登记的服务 (包括但不限于缴费灵服务、马会即时转账服务、购买马会现金券服务等)
- 个人电子银行渠道 (网上理财及流动理财)
- 商业电子银行渠道 (OCBC Velocity 及华侨银行商业流动理财服务应用程序)
- 直联渠道 (企业 API 服务及银企直联服务)
- 电话理财服务 (个人客户及商业客户)
- 转数快 (转入及转出)
- 信用卡服务
 - 现金提款 / 现金透支交易 (经本地华侨银行、银联及银通网络)
 - 网上签账 / 绑卡
 - 银联信用卡实体店零售消费
 - 短讯提示服务
- 银行服务申请/网上递交文件 (经银行网页、个人流动理财及华侨银行商业流动理财服务应用程序)

系统升级期间的现金中心安排

5. 系统升级期间, 我还能提取现金吗?

可以。每名客户可于服务时间内前往本行任何指定分行每日最多进行一次港币现金提取。

下表概述系统升级期间本行分行之现金中心安排：

服务时间 (香港时间)	服务范围	指定分行
10月17日(星期六) 上午9时至下午1时 (正常营业时间)	仅提供港币现金提取服务	所有分行
10月17日(星期六) 上午9时至晚上8时 及 10月18日(星期日) 上午9时至中午12时	仅提供港币现金提取服务	庄士敦道分行: 湾仔庄士敦道 131-133 号
		油麻地分行: 油麻地弥敦道 507 号
		大围分行: 沙田大围道 32-34 号
		元朗分行: 元朗青山公路 40-54 号地下 1-3 号铺

重要提示

- 每名客户每日最多进行一次港币现金提取
- 每日现金提取上限为港币 20,000 元 (必须为港币 100 元或以上之倍数)
- 只提供港币现金提取服务, 不设外币兑换
- 提款时必须出示有效身份证明文件

6. 我可以提取多少次现金?

每位客户可于服务时间内前往本行任何指定分行每日最多进行一次港币现金提取。如有需要，建议客户于**2026年10月16日（星期五）香港时间中午12时或之前**预先致电本行客户服务热线进行预约，以便安排相关服务。

7. 现金中心可提取什么货币？

只限港币。

8. 非户主可以提款吗？

个人及联名账户接受账户持有人及被授权人士办理提款。

9. 谁有权从公司账户提款？

公司账户只接受账户被授权人士提款。

10. 现金提取限额是每位客户港币 20,000 元，还是每个账户港币 20,000 元？如为联名账户，两位账户持有人可合共提取港币 40,000 元吗？

如您同时持有个人账户及联名账户，您可分别从每个账户提取最多港币 20,000 元，即每日合共最多可提取港币 40,000 元。

就联名账户而言，提款限额为每个账户每日港币 20,000 元。当其中一位联名账户持有人已从该联名账户提取港币 20,000 元后，另一位联名账户持有人于同日不可再从同一账户提款。

11. 我最近提交了更改签署式样的申请，于系统升级期间，我是否仍可于现金中心提取现金？
(个人客户)

如您最近提交了更改签署式样申请，在新的签署式样生效前，本行将继续以现有签署式样作为有效签署记录。

如您预期于系统升级期间需要提取现金，建议预先办理所需提款，避免因签署式样安排更新而影响提款服务。

12. 本公司最近已提交更改授权签署安排的申请，于系统升级期间，我是否仍可于现金中心提取现金？(商业客户)

公司授权签署安排的更新须经本行处理及核实程序。更新后的授权签署安排一般需最多六个工作天才于本行记录中生效。

在系统升级期间，如本行未能核实有关授权签署安排，现金提取申请可能无法办理。如贵公司预期于系统升级期间需要提取现金，建议预先办理所需提款，避免因授权签署安排更新而影响提款服务。

13. 系统升级期间，指定分行会否提供货币兑换服务？

不会。系统升级期间，所有指定分行仅提供港币现金提取服务，并不办理货币兑换。

14. 系统升级期间，本行会提供保管箱服务吗？

不会。如您需使用保管箱服务，建议可提前于 2026 年 10 月 16 日（星期五）或之前就所需服务预先作适当安排。

自动柜员机及银行卡服务

15. 系统升级期间，我可以使用自动柜员机或易办事服务吗？

不可以。所有由华侨银行提供的自动柜员机和易办事服务及相关服务将于 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港时间晚上 8 时至 2026 年 10 月 18 日（星期日）香港时间中午 12 时停止服务。

16. 系统升级期间，我如何申报遗失银行信用卡 / 扣账卡或申报可疑交易？

如遇上信用卡 / 扣账卡遗失或被盗，请立即致电本行「自动柜员机卡及信用卡 24 小时报失热线」(852) 3199 9000 办理报失提款卡/信用卡手续或申报可疑交易。

17. 系统升级期间，我的信用卡服务会有影响吗？

以 Visa 及万事达信用卡于实体店进行零售消费服务不会受到影响，只是经本地华侨银行及银联及银通网络之信用卡现金提款、现金透支交易、网上签账 / 绑卡、银联信用卡实体店零售消费及短讯提示服务，于系统升级期间暂停服务。

信用卡付款安排

18. 系统升级期间，不同的信用卡缴费渠道（例如 缴费灵（PPS）、网上理财等）是否会受到影响？如有，哪些缴费渠道将受影响？

系统升级期间，以下信用卡缴费渠道将受影响：

- 缴费灵
- 自动转账
- 电话缴账服务
- 个人电子理财
- 缴费易
- 柜员机转账
- 寄存办理箱

本行建议可提前于 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港时间晚上 8 时之前就所需服务预先作适当安排。

19. 我现时透过转数快缴付华侨银行信用卡款项，我的缴费会否受到影响？

于 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港时间晚上 8 时至 10 月 18 日（星期日）香港时间中午 12 时期间，您将无法透过转数快「即时转账」或「预设转账」服务向华侨银行信用卡账户缴款。建议您预先检视付款安排，并于 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港时间晚上 8 时前提交即时付款指示，如需预设转账，请避免选择上述服务暂停时段，以免影响缴款处理。请同时确保相关付款账户备有充足资金。

20. 我现时透过缴费灵或缴费易缴付华侨银行信用卡款项，我的缴费会否受到影响？

于 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港时间晚上 8 时至 10 月 18 日（星期日）香港时间中午 12 时期间，透过缴费灵或缴费易「即时转账」或「预设转账」服务向华侨银行信用卡账户缴款，将于 2026 年 10 月 20 日（星期二）香港时间处理。建议您预先检视付款安排，并确保您的缴费灵或缴费易所连结之银行账户于 2026 年 10 月 20 日（星期二）香港时间凌晨 12 时前备有充足资金。

支票、转账及收款服务安排

21. 系统升级期间，我是否可以存入支票？哪些支票存款渠道仍可使用？

系统升级期间，所有支票存款渠道（包括柜台服务、自动柜员机支票存款服务及支票投递箱）将暂停服务。本行自助服务机将于 2026 年 10 月 18 日（星期日）香港时间中午 12 时起陆续恢复服务，建议您可就所需服务预先做好安排。

22. 系统升级会否影响收款？

CHATS 款项将不受本次系统升级影响，并会继续按照本行现行安排于星期一至星期五（星期六及公众假期除外）处理。

至于电汇（TT）款项，如交易日期为 2026 年 10 月 16 日（星期五）的汇入电汇款项，将不会在 2026 年 10 月 17 日（星期六）处理，而会顺延至 2026 年 10 月 20 日（星期二）处理。

而于 2026 年 10 月 17 日（星期六）收到的电汇款项则维持不变，并将继续按照本行现行安排于下一个营业日处理。

23. 如我于 2026 年 10 月 16 日（星期五）存入的支票，款项会于何时存入我的账户？

如您于 2026 年 10 月 16 日（星期五）在截止时间前存入支票，而该支票其后并无遭退票或拒付，有关款项将于下一个营业日香港时间下午 3 时后存入您的账户，即 2026 年 10 月 20 日（星期二）。

请注意，透过本行自动柜员机存入支票的截止时间为星期一至星期五（不包括星期六及公众假期）香港时间下午 3 时正。于截止时间后存入的支票将于下一个营业日处理。

24. 系统升级期间，我还能从其他银行接收转数快（FPS）付款吗？

可以。系统升级期间，其他银行仍可透过转数快（FPS）向您发送付款。不过，在此期间收到的款项不会即时存入您的账户，而会待系统升级完成后才进行处理及入账。当款项成功存入您的账户后，您将收到相关通知。

25. 系统升级会否影响预设交易安排指示？

不会。常行转账指示只会于星期一至五的营业日（不包括星期六及公众假期）办理。如常行转账指示的执行日为星期六或公众假期，交易将延至下一个营业日办理。倘若你已预设交易于 10 月 17 日（星期六）执行，本行将通知您更改该交易安排，请确保您的相关账户已预留足够资金。

另外，个人网上理财、商业电子银行渠道及直联渠道亦不允许于系统升级期间预设交易安排指示。

自动转账及账户设定

26. 系统升级期间，对我现时已设立于账户内的自动转账付款或扣账安排会有什么影响吗？如扣款账户为 OCBC 华侨银行账户或其他银行账户，相关影响是否有所不同？
系统升级不会影响现时已设立于账户内的自动转账付款或扣账安排。

27. 系统升级会影响我现有的 OCBC 华侨银行贷款自动转账还款安排吗？

- 若您透过 OCBC 华侨银行账户以自动转账方式还款，而到期还款日为 **2026 年 10 月 17 日（星期六）**，有关还款指示将相应顺延至 **2026 年 10 月 18 日（星期日）** 进行。请确保您的华侨银行账户于 **2026 年 10 月 16 日（星期五）香港时间晚上 8 时前** 备有充足资金。
- 若您透过其他银行账户以自动转账方式还款，而到期还款日为 **2026 年 10 月 17 日（星期六）**，有关还款指示安排维持不变，并将于 **2026 年 10 月 20 日（星期二）** 处理。请确保您的银行账户于 **2026 年 10 月 20 日（星期二）香港时间凌晨 12 时前** 备有充足资金。

28. 系统升级会影响我向银联信托缴付强积金供款安排吗？

于 **2026 年 10 月 16 日（星期五）香港时间晚上 8 时至 10 月 18 日（星期日）香港时间中午 12 时** 期间，您将无法透过「即时转账」或「预设转账」服务向银联信托缴交强积金供款。为免影响处理供款及 / 或避免因延迟缴交强积金供款而可能产生的附加费，建议您预先检视付款安排，并于 **2026 年 10 月 16 日（星期五）香港时间晚上 8 时前** 提交转账指示。请同时确保有关付款账户备有充足资金，以便顺利完成供款。

29. 系统升级后，我现有的账户会有什么改变？

您现时的账户号码将会维持不变。

30. 系统升级会否影响我现有的网上理财及流动理财的设置？

现有的网上理财及流动理财的设置将会维持不变。

注：对于上述未有涵盖的情况，本行将根据现行政策、程序及既定惯例处理。

附注：

1. 如本函中英文版本之内容有歧义，概以英文版本为准。
2. 如有任何疑问，请浏览本行官方网页参阅系统升级的各项通知。阁下亦可致电客户服务热线：个人客户服务专线 (852) 3199 9188，商业客户服务专线 (852) 2815 9919，或于营业时间内亲临本行任何分行查询。

华侨银行（香港）有限公司 谨启
2026 年 9 月