

銀行核心系統升級之常見問題

華僑銀行（香港）有限公司（「本行」）將於 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港時間晚上 8 時至 2026 年 10 月 18 日（星期日）香港時間中午 12 時（「期間」）進行銀行核心系統升級（「系統升級」）。于系統升級期間，本行部分銀行服務將暫停運作。詳情請參閱向客戶發出之《銀行核心系統升級》，本行亦會郵寄信函和電子郵件向客戶發送相關通知。客戶可以于本行網站或親臨分行瀏覽相關通知，以瞭解本行銀行核心系統升級之相關影響和須知。

本行已編制有關銀行核心系統升級的常見問題及答覆，以供客戶參考。藉此協助客戶掌握與是次系統升級的相關資訊，讓客戶能作出適當的安排及準備，并在系統升級完成後，客戶將可享有更優質的銀行服務。

一般查詢

1. 系統升級的目的是什麼？
本行進行其系統升級以提升服務效率、安全性及客戶體驗。
2. 系統在什麼時間升級，以及升級所需時間？
系統升級將於 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港時間晚上 8 時至 2026 年 10 月 18 日（星期日）香港時間中午 12 時進行。
除特別注明外，所有服務將於 2026 年 10 月 18 日（星期日）香港時間中午 12 時後全面恢復。如恢復日期及時間有所更改，本行將在官方網頁另行公布。
3. 于系統升級前，我需要做什麼？
 - 為避免升級期間造成不便，本行建議您于 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港時間晚上 8 時之前完成交易。
 - 在系統升級前後期間，安排付款及資金轉帳。
 - 如有需要，請提前提取足夠現金。

系統升級期間暫停的銀行服務

4. 哪些產品和服務將於系統升級期間暫停？
受影響暫停的服務包括：
 - 分行服務（僅提供港幣現金提取服務）（詳情請參閱系統升級期間的現金中心安排）
 - 保管箱服務
 - 自助服務機（自動櫃員機、存鈔功能櫃員機、支票存入機及存摺更新機）
 - 所有提款卡/扣賬卡服務經銀聯及銀通網絡自動櫃員機
 - 存款、提款、轉帳（轉入及轉出）、繳費、餘額查詢
 - 以扣賬卡進行零售消費
 - 其他已登記的服務（包括但不限于繳費靈服務、馬會即時轉帳服務、購買馬會現金券服務等）
 - 個人電子銀行渠道（網上理財及流動理財）
 - 商業電子銀行渠道（OCBC Velocity 及華僑銀行商業流動理財服務應用程式）
 - 直聯渠道（企業 API 服務及銀企直聯服務）
 - 電話理財服務（個人客戶及商業客戶）
 - 轉數快（轉入及轉出）

- 信用卡服務
 - o 現金提款 / 現金透支交易（經本地華僑銀行、銀聯及銀通網絡）
 - o 網上簽賬 / 綁卡
 - o 銀聯信用卡實體店零售消費
 - o 短訊提示服務
- 銀行服務申請/網上遞交文件（經銀行網頁、個人流動理財及華僑銀行商業流動理財服務應用程式）

系統升級期間的現金中心安排

5. 系統升級期間，我還能提取現金嗎？

可以。每名客戶可于服務時間內前往本行任何指定分行每日最多進行一次港幣現金提取。

服務時間 (香港時間)	服務範圍	指定分行
10月17日(星期六) 上午9時至下午1時 (正常營業時間)	僅提供港幣現金提取服務	所有分行
10月17日(星期六) 上午9時至晚上8時 及 10月18日(星期日) 上午9時至中午12時	僅提供港幣現金提取服務	莊士敦道分行: 灣仔莊士敦道 131-133 號
		油麻地分行: 油麻地彌敦道 507 號
		大圍分行: 沙田大圍道 32-34 號
		元朗分行: 元朗青山公路 40-54 號地下 1-3 號鋪

下表概述系統升級期間本行分行之現金中心安排：

重要提示

- 每名客戶每日最多進行一次港幣現金提取
- 每日現金提取上限為港幣 20,000 元（必須為港幣 100 元或以上之倍數）
- 只提供港幣現金提取服務，不設外幣兌換
- 提款時必須出示有效身份證明文件

6. 我可以提取多少次現金？

每位客戶可于服務時間內前往本行任何指定分行每日最多進行一次港幣現金提取。如有需要，建議客戶于 **2026 年 10 月 16 日（星期五）香港時間中午 12 時或之前**預先致電本行客戶服務熱綫進行預約，以便安排相關服務。

7. 現金中心可提取什麼貨幣？

只限港幣。

8. 非戶主可以提款嗎？

個人及聯名賬戶接受賬戶持有人及被授權人士辦理提款。

9. 誰有權限從公司賬戶提款？

公司賬戶只接受賬戶被授權人士提款。

10. 現金提取限額是每位客戶港幣 20,000 元，還是每個賬戶港幣 20,000 元？如為聯名賬戶，兩位賬戶持有人可合共提取港幣 40,000 元嗎？

如您同時持有個人賬戶及聯名賬戶，您可分別從每個賬戶提取最多港幣 20,000 元，即每日合共最多可提取港幣 40,000 元。

就聯名賬戶而言，提款限額為每個賬戶每日港幣 20,000 元。當其中一位聯名賬戶持有人已從該聯名賬戶提取港幣 20,000 元後，另一位聯名賬戶持有人于同日不可再從同一賬戶提款。

11. 我最近提交了更改簽署式樣的申請，于系統升級期間，我是否仍可于現金中心提取現金？(個人客戶)

如您最近提交了更改簽署式樣申請，在新的簽署式樣生效前，本行將繼續以現有簽署式樣作為有效簽署記錄。

如您預期于系統升級期間需要提取現金，建議預先辦理所需提款，以免因簽署式樣安排更新而影響提款服務。

12. 本公司最近已提交更改授權簽署安排的申請，于系統升級期間，我是否仍可于現金中心提取現金？(商業客戶)

公司授權簽署安排的更新須經本行處理及核實程序。更新後的授權簽署安排一般需最多六個工作天才會于本行記錄中生效。

在系統升級期間，如本行未能核實有關授權簽署安排，現金提取申請可能無法辦理。如貴公司預期于系統升級期間需要提取現金，建議預先辦理所需提款，以免因授權簽署安排更新而影響提款服務。

13. 系統升級期間，指定分行會否提供貨幣兌換服務？

不會。系統升級期間，所有指定分行僅提供港幣現金提取服務，并不辦理貨幣兌換。

14. 系統升級期間，本行會提供保管箱服務嗎？

不會。如您需使用保管箱服務，建議可提前于 2026 年 10 月 16 日（星期五）或之前就所需服務預先作適當安排。

自動櫃員機及銀行卡服務

15. 系統升級期間，我可以使用的自動櫃員機或易辦事服務嗎？

不可以。所有由華僑銀行提供的自動櫃員機和易辦事服務及相關服務將於 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港時間晚上 8 時至 2026 年 10 月 18 日（星期日）香港時間中午 12 時停止服務。

16. 系統升級期間，我如何申報遺失銀行信用卡 / 扣賬卡或申報可疑交易？

如遇上信用卡 / 扣賬卡遺失或被盜，請立即致電本行「自動櫃員機卡及信用卡 24 小時報失熱綫」(852) 3199 9000 辦理報失提款卡 / 信用卡手續或申報可疑交易。

17. 系統升級期間，我的信用卡服務會有影響嗎？

以 Visa 及萬事達信用卡于實體店進行零售消費服務不會受到影響，只是經本地華僑銀行及銀聯及銀通網絡之信用卡現金提款、現金透支交易、網上簽賬 / 綁卡、銀聯信用卡實體店零售消費及短訊提示服務，于系統升級期間暫停服務。

信用卡付款安排

18. 系統升級期間，不同的信用卡繳費渠道（例如 繳費靈（PPS）、網上理財等）是否會受到影響？如有，哪些繳費渠道將受影響？

系統升級期間，以下信用卡繳費渠道將受影響：

- 繳費靈
- 自動轉帳
- 電話繳賬服務
- 個人電子理財
- 繳費易
- 櫃員機轉帳
- 寄存辦理箱

本行建議可提前于 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港時間晚上 8 時之前就所需服務預先作適當安排。

19. 我現時透過轉數快繳付華僑銀行信用卡款項，我的繳費會否受到影響？

于 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港時間晚上 8 時至 10 月 18 日（星期日）香港時間中午 12 時期間，您將無法透過轉數快「即時轉帳」或「預設轉帳」服務向華僑銀行信用卡賬戶繳款。建議您預先檢視付款安排，并于 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港時間晚上 8 時前提交即時付款指示，如需預設轉帳，請避免選擇上述服務暫停時段，以免影響繳款處理。請同時確保相關付款賬戶備有充足資金。

20. 我現時透過繳費靈或繳費易繳付華僑銀行信用卡款項，我的繳費會否受到影響？

于 2026 年 10 月 16 日（星期五）香港時間晚上 8 時至 10 月 18 日（星期日）香港時間中午 12 時期間，透過繳費靈或繳費易「即時轉帳」或「預設轉帳」服務向華僑銀行信用卡賬戶繳款，將于 2026 年 10 月 20 日（星期二）香港時間處理。建議您預先檢視付款安排，并確保您的繳費靈或繳費易所連結之銀行賬戶于 2026 年 10 月 20 日（星期二）香港時間凌晨 12 時前備有充足資金。

支票、轉帳及收款服務安排

21. 系統升級期間，我是否可以存入支票？哪些支票存款渠道仍可使用？

系統升級期間，所有支票存款渠道（包括櫃檯服務、自動櫃員機支票存款服務及支票投遞箱）將暫停服務。本行自助服務機將于 2026 年 10 月 18 日（星期日）香港時間中午 12 時起陸續恢復服務，建議您可就所需服務預先做好安排。

22. 系統升級會否影響收款？

CHATS 款項將不受本次系統升級影響，并會繼續按照本行現行安排于星期一至星期五（星期六及公眾假期除外）處理。

至于電匯（TT）款項，如交易日期為 2026 年 10 月 16 日（星期五）的匯入電匯款項，將不會在 2026 年 10 月 17 日（星期六）處理，而會順延至 2026 年 10 月 20 日（星期二）處理。

而于 2026 年 10 月 17 日（星期六）收到的電匯款項則維持不變，并將繼續按照本行現行安排于下一個營業日處理。

23. 如我于 2026 年 10 月 16 日（星期五）存入的支票，款項會于何時存入我的賬戶？

如您于 2026 年 10 月 16 日（星期五）在截止時間前存入支票，而該支票其後并無遭退票或拒付，有關款項將于下一個營業日香港時間下午 3 時後存入您的賬戶，即 2026 年 10 月 20 日（星期二）。

請注意，透過本行自動櫃員機存入支票的截止時間為星期一至星期五（不包括星期六及公眾假期）香港時間下午 3 時正。于截止時間後存入的支票將于下一個營業日處理。

24. 系統升級期間，我還能從其他銀行接收轉數快（FPS）付款嗎？
可以。系統升級期間，其他銀行仍可透過轉數快（FPS）向您發送付款。不過，在此期間收到的款項不會即時存入您的賬戶，而會待系統升級完成後才進行處理及入帳。當款項成功存入您的賬戶後，您將收到相關通知。
25. 系統升級會否影響預設交易安排指示？
不會。常行轉帳指示只會于星期一至五的營業日（不包括星期六及公眾假期）辦理。如常行轉帳指示的執行日為星期六或公眾假期，交易將延至下一個營業日辦理。倘若你已預設交易于 **10 月 17 日（星期六）** 執行，本行將通知您更改該交易安排，請確保您的相關賬戶已預留足夠資金。
另外，個人網上理財、商業電子銀行渠道及直聯渠道亦不允許于系統升級期間預設交易安排指示。

自動轉帳及賬戶設定

26. 系統升級期間，對我現時已設立于賬戶內的自動轉帳付款或扣賬安排會有什麼影響嗎？如扣款賬戶為 OCBC 華僑銀行賬戶或其他銀行賬戶，相關影響是否有所不同？
系統升級不會影響現時已設立于賬戶內的自動轉帳付款或扣賬安排。
27. 系統升級會影響我現有的 OCBC 華僑銀行貸款自動轉帳還款安排嗎？
- 若您透過 OCBC 華僑銀行賬戶以自動轉帳方式還款，而到期還款日為 **2026 年 10 月 17 日（星期六）**，有關還款指示將相應順延至 **2026 年 10 月 18 日（星期日）** 進行。請確保您的華僑銀行賬戶于 **2026 年 10 月 16 日（星期五）香港時間晚上 8 時前**備有充足資金。
- 若您透過其他銀行賬戶以自動轉帳方式還款，而到期還款日為 **2026 年 10 月 17 日（星期六）**，有關還款指示安排維持不變，并將于 **2026 年 10 月 20 日（星期二）** 處理。請確保您的銀行賬戶于 **2026 年 10 月 20 日（星期二）香港時間凌晨 12 時前**備有充足資金。
28. 系統升級會影響我向銀聯信託繳付強積金供款安排嗎？
于 **2026 年 10 月 16 日（星期五）香港時間晚上 8 時至 10 月 18 日（星期日）香港時間中午 12 時**期間，您將無法透過「即時轉帳」或「預設轉帳」服務向銀聯信託繳交強積金供款。為免影響處理供款及／或避免因延遲繳交強積金供款而可能產生的附加費，建議您預先檢視付款安排，并于 **2026 年 10 月 16 日（星期五）香港時間晚上 8 時前**提交轉帳指示。請同時確保有關付款賬戶備有充足資金，以便順利完成供款。
29. 系統升級後，我現有的賬戶會有什麼改變？
您現時的賬戶號碼將會維持不變。
30. 系統升級會否影響我現有的網上理財及流動理財的設置？
現有的網上理財及流動理財的設置將會維持不變。

注：對於上述未有涵蓋的情況，本行將根據現行政策、程序及既定慣例處理。

附注：

1. 如本函中英文版本之內容有歧義，概以英文版本為準。
2. 如有任何疑問，請瀏覽本行官方網頁參閱系統升級的各項通知。閣下亦可致電客戶服務熱綫：個人客戶服務專綫 (852) 3199 9188，商業客戶服務專綫 (852) 2815 9919，或于營業時間內親臨本行任何分行查詢。

華僑銀行（香港）有限公司 謹啓
2026 年 9 月