

有關新核心銀行系統升級之常見問題

大新銀行有限公司（「本行」）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，本行即將為核心銀行系統進行升級（「系統升級」），以提高整體效率及為您提供更優良的產品及服務體驗。

本行的核心銀行系統升級（「系統升級」）將於 2023 年 4 月 7 日凌晨 12:00 至 2023 年 4 月 8 日晚上 10:00（「切換期」）期間進行。本行的部分服務在切換期間將會暫停，詳情於已向客戶發出之「新核心銀行系統升級 - 銀行服務暫停通知書」及 / 或「新核心銀行系統升級 - 信用卡相關服務暫停通知書」信中列明。

以下為有關新核心銀行系統升級之常見問題，以助您處理有關新核心銀行系統升級及於切換期間銀行服務暫停的有關查詢。

於切換期間暫停的銀行服務

1. 系統在甚麼時候升級，以及需要多長時間？

核心銀行系統升級將於 2023 年 4 月 7 日凌晨 12:00 至 2023 年 4 月 8 日晚上 10:00 期間進行。

除特別註明外，所有服務及系統將於 2023 年 4 月 8 日晚上 10:00 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 (www.dahsing.com) 另行公佈。

2. 於切換期間暫停的包括哪些產品和服務？

暫停的服務包括：

- a) 網上理財及流動理財服務
- b) DS-Direct 企業網上銀行及流動理財服務
- c) 328 營商網上理財及 328 營商流動理財服務
- d) 網上及流動證券交易
- e) 提款卡服務，包括：

- 大新銀行自動櫃員機；及
- 銀通自動櫃員機；及
- 銀聯自動櫃員機；及
- 經易辦事 / 繳費靈之服務

f) 自助服務機 (自動櫃員機、現金存款、支票存款)

g) 信用卡服務，包括：

- 自動櫃員機服務；
- 本地及海外現金透支；
- 需要一次性密碼以進行認證之流動支付設定 (如 Apple Pay, Google Pay™ 及 Samsung Pay) 及其他電子錢包賬戶 (如微信支付及支付寶) 之綁定；
- 以銀聯信用卡進行網上之交易；
- 透過電子郵件 / 短訊發出的信用卡交易提示；及
- 個別信用卡交易亦可能受影響而未能完成

h) 快速支付系統 (轉數快) 服務，包括：

- 即時轉賬支付及直接扣賬服務；及
- 賬戶綁定及電子直接扣賬授權服務

i) 電話理財服務

3. 如我需提取緊急現金，我該怎麼辦？

以下四間指定分行將會為大新銀行提款卡持卡人於切換期間提供現金提取服務。

- 北角分行 (地址：香港英皇道 433-437 號珠璣大廈 (近新光戲院))
- 旺角分行 (地址：九龍旺角彌敦道 697 號 (港鐵旺角站 A1 出口))
- 沙田分行 (地址：新界沙田好運中心地下 9 號舖)
- 元朗青山道分行 (地址：新界元朗青山公路元朗段 162-168 號聯昇樓地下 C 號舖)

四間指定分行的營業時間為 2023 年 4 月 7 至 8 日上午 9:00 至下午 8:00。

4. 上述四間指定分行的服務時間如何？

四間指定分行的營業時間為 2023 年 4 月 7 至 8 日上午 9:00 至下午 8:00。

5. 切換期間，信用卡服務會否受影響？

以下信用卡服務將於切換期間受影響：

- 自動櫃員機服務；
- 本地及海外現金透支；
- 需要一次性密碼以進行認證之流動支付設定（如 Apple Pay, Google Pay™ 及 Samsung Pay）及其他電子錢包賬戶（如微信支付及支付寶）之綁定；
- 以銀聯信用卡進行網上之交易；
- 透過電子郵件 / 短訊發出的信用卡交易提示；及
- 個別信用卡交易亦可能受影響而未能完成

6. 切換期間，我可以如何查詢戶口結餘？

如需查閱儲蓄及支票戶口之結餘，請於營業時間內親臨四間指定分行查閱，詳情請參閱以上問題 3。

7. 切換期間，我可否收到任何匯入我帳戶的款項？

切換期間，不會處理存入款項。

8. 於系統升級前所安排的預設終值交易會有甚麼影響？

如預設終值交易安排於切換期間進行，該預設終值交易將於 2023 年 4 月 8 日 晚上 10:00 系統回復後生效。如恢復日期及時間有所更改，本行將在官方網頁 (www.dahsing.com) 另行公佈。

如預設終值交易安排於切換期後進行，該預設終值交易將會如常生效。

綜合理財戶口、支票戶口及儲蓄戶口

9. 系統升級後，我現時的戶口號碼會否更改？

您現時的綜合理財戶口、儲蓄戶口及支票戶口號碼（如適用）將由 10 位數字更新至 11 位數字，在原有戶口號碼前端加上一個數字以顯示 3 位數的完整分行編號。此新的 11 位數字戶口號碼將顯示於網上及流動理財服務、銀行月結單及存款通知上。

有關私人銀行戶口號碼的變更，請參閱題 21。

10. 為甚麼在自動櫃員機上顯示的戶口號碼依然是 10 位數字？

您現時 10 位數字的綜合理財支票及儲蓄戶口號碼將繼續顯示於自動櫃員機上，直至您申請及更換新的提款卡以取代現有的提款卡。

有關私人銀行戶口提款卡的變更，請參閱題 22。

11. 當我的綜合理財戶口之港幣支票戶口改為綜合貨幣支票戶口後，我仍可繼續使用現時的支票簿嗎？還是需要更換新的支票簿？

您申請新的支票簿期間，可繼續使用現時的支票簿。

12. 我可以要求為我的綜合理財戶口申請美元及 / 或人民幣支票簿嗎？怎樣申請？

可以。您可經本行任可一間分行或網上理財申請。

13. 我的支票戶口及儲蓄戶口利息過賬日期會受影響嗎？

您的支票戶口及儲蓄戶口利息於系統升級後會於每月最後工作天入賬。

14. 「平均每日餘額」和「全面綜合理財總值」有甚麼區別？（例如現有 VIP 客戶平均每日餘額達 100 萬港元或等值可獲低額結存服務月費豁免）

「平均每日餘額」將會被「全面綜合理財總值」取代。全面綜合理財總值包括於本行持有的存款戶口之存款正數結餘、投資戶口之最新市值及人壽保險戶口之參考保費。參考保費是指本行按其指定第三方承保方（如適用）所提供最新之有效人壽保單資料作出運算，所計算的保費可能會與實際已繳之累積保費不同，其中並不包括預繳保費、保費優惠及保單貸款

等。於計算全面綜合理財總值時，非港元的保單之參考保費會以預先釐定的匯率折算為港元等值計算。

免退票及自動轉賬保障資格乃視乎您的全面綜合理財總值而定。全面綜合理財總值按月計算，在前一個月維持指定的全面綜合理財總值，方可享有此等保障。（不適用於私人銀行戶口）

綜合理財戶口之低額結存服務月費豁免資格，將由按您的每日平均結餘更改為按您的全面綜合理財總值而定。VIP 銀行服務 / Hello Kitty VIP 銀行服務客戶之存款戶口郵寄月結單費用豁免資格，將由按您的每日平均結餘更改為按您的全面綜合理財總值而定。

戶口內持有資產

15. 我現時的定期存款戶口會受影響嗎？

您現時的定期存款戶口號碼及合約將會維持不變。

現有綜合理財客戶如於系統升級後開設定期存款，新定期存款將歸納在綜合理財戶口內並將賦予新的 6 位數字合同編號。所有後續之新定期存款將設於同一綜合理財戶口內，合同編號由小至大遞增。

沒有綜合理財戶口之客戶如於系統升級後開設定期存款，將獲賦予一個新的定期存款主賬戶並附設新的 6 位數字合同編號。所有後續的新定期存款都將設置在同一定期存款主賬戶下，合同編號由小至大遞增。

16. 我的私人貸款戶口 / 按揭貸款戶口會受影響嗎？

您的私人貸款戶口 / 按揭貸款戶口將不受影響。

17. 我現時的單位信託基金 / 股票掛鉤投資 / 債券 / 貨幣活轉投資服務結算會受影響嗎？

您現有的單位信託基金 / 股票掛鉤投資 / 債券 / 貨幣活轉投資服務結算將不受影響。

自動轉賬、直接付款授權及繳費靈

18. 如果戶口號碼變更，我需要向繳費靈 / 香港賽馬會重新登記戶口號碼嗎？

現有的提款卡和信用卡戶口號碼將維持不變（不適用於私人銀行戶口），故無需重新註冊您的賬戶。

如您已於繳費靈戶口登記 10 位數字的備用「快應錢」戶口號碼，請於「繳費靈熱線」、「網上繳費靈」或「繳費靈手機服務」使用相同的 10 位數字戶口號碼，以繳付費用。

19. 如果戶口號碼變更，我是否需要用新戶口號碼重新註冊轉數快 / 商戶直接付款授權 / 自動轉賬常設指示？

於其他銀行設立的直接付款授權指示將維持有效而不受支票及儲蓄戶口號碼變更所影響。已用現有戶口號碼註冊之轉數快 / 商戶直接付款授權 / 自動轉賬常設指示均無需重新註冊。

20. 直接付款授權的有效期會受影響嗎？

您於其他銀行設立的直接付款授權指示將維持有效，而不受支票及儲蓄戶口號碼變更所影響，但如直接付款授權已不活躍逾兩年，其記錄將自動刪除而不作另行通知。

私人銀行客戶

21. 系統升級後，我現時的私人銀行戶口號碼會否更改？

您現時的綜合貨幣儲蓄戶口、支票戶口、定期存款戶口及結構性存款戶口將自動整合至私人銀行綜合戶口內之相關子賬戶。凡未有指定子賬戶的交易，一律以綜合貨幣儲蓄戶口為預設扣賬 / 入賬戶口。附有新戶口號碼的全新私人銀行綜合戶口將於系統升級後啟用。

凡現時沒有綜合貨幣儲蓄戶口而持有獨立支票、儲蓄及 / 或存摺儲蓄戶口的私人銀行服務客戶，其現有 10 位數的支票及儲蓄戶口號碼前端將加上 1 位數字。此新的 11 位數字戶口號碼將顯示於網上及流動理財服務、自動櫃員機、銀行月結單及存款通知上。

22. 系統升級後，我現時的私人銀行提款卡及綜合卡能繼續使用嗎？

凡已連結至現存綜合貨幣儲蓄戶口的提款卡，本行將聯絡客人安排發出一張連結至新的私人銀行綜合戶口之全新提款卡。您私人銀行綜合戶口之自動櫃員機服務將於生效日期起暫停 2 至 4 星期。

凡已連結至現存綜合貨幣儲蓄戶口的綜合卡，本行將自動把該綜合卡連結至新的私人銀行綜合戶口。您私人銀行綜合戶口之自動櫃員機服務將於生效日期起暫停 2 至 4 天。

其他

23. 我在大新銀行只持有附屬信用卡。為甚麼我最近不能夠使用電話理財 / 網上理財？對我有甚麼影響？

在系統升級後，網上理財服務將不會再提供予附屬卡客戶。客戶如需享用網上理財服務，可以申請主卡。

24. 如果我不同意系統更新後的安排，我應該甚麼辦？

如您不接受相關條款及細則以及銀行服務收費的修訂，本行可能無法繼續為您提供相關服務。

有關係統升級的進一步資訊：

- **個人銀行客戶** - 請致電本行客戶服務熱線 2241 2828 或於營業時間內親臨本行任何分行。
- **328 營商理財銀行客戶** - 請致電本行客戶服務熱線 2241 2828 或於營業時間內親臨本行任何分行。
- **企業銀行客戶** - 請於辦公時間內致電企業銀行客戶服務熱線 2507 8122。
- **私人銀行客戶** - 請致電本行客戶服務熱線 2241 2828 或聯絡您的專屬私人銀行客戶經理。