



## 帳戶使用問與答

2024. 12

### 一般帳戶的操作：

問：貴行是否為香港存款保障計劃成員？符合存款保障計劃保障資格的存款包含哪些？

答：本行是香港存款保障計劃成員，自2024. 10. 1起最高保障額為每名存款人等值港幣 800, 000元。受保障者包括：儲蓄及往來帳戶（個人、聯名戶口\*或公司）的存款、年期五年或以下的定期存款，前述存款不論是否用作抵押均受保障。不受保障者包括：年期超過五年的定期存款、結構性存款、不記名票據（如不記名存款證）、海外存款、雙貨幣優利投資及其他非存款類產品。

\*聯名戶口的持有人會被當作於有關存款中佔有相等份額（詳見香港存款保障委員會網頁）

問：貴行開戶及帳戶持續審查之盡職審查要求為何？

答：有關本行開戶及帳戶持續審查之盡職審查要求及注意事項，請參閱本行之「開戶所需文件及需知」及「帳戶持續審查須知」。

問：貴行各項業務是否有經常性收費？

答：

- 一、客戶可至本行官網下載專區，網址：  
<https://www.megabank.com.tw/abroad/hong-kong/zh-tw/doc-download>，  
查看及下載存匯、財富管理、外匯等各項業務之收費詳情。
- 二、本行於營業地點已展示「存匯業務各項手續費用一覽表」公告。
- 三、收費標準將不時更新，生效日前30天本行會先行於官網公告並於月結單載列異動資訊，請隨時瀏覽本行網站及月結單以確保您的權益。

問：在何處可查閱貴行存款牌告利率？存款利息計算規則為何？

答：

- 一、本行於營業地點、官網均有公告存款牌告利率。
- 二、活期儲蓄存款帳戶依每日按照當日的活期儲蓄牌告利率（年利率）以單利計算利息，每月月底入息一次。備註：港幣、英鎊、新加坡幣、泰幣計息天數為365天，其他幣別為360天。

問：存款利率變動時貴行會如何通知？

答：利率變動時客戶當月結單上會載列存款適用利率及生效日，在本行營業地點及官網會展示最新之適用利率。

**問：** 在洽貴行申請服務或交易前，相關文件或條款是否可以電子檔案方式提供？

**答：** 為保障客戶的權益，於申請產品、服務前，或是進行交易前，請先至本行官網下載審閱相關條款及申請書內容或逕洽本行提供相關檔案，本行不會以電子設備展示相關文件，會優先以非紙張形式(如PDF檔案)提供有關章則條款、交易文件及收費標準等之資料，客戶如有需要，可洽本行索取紙本，郵寄費用則由客戶負擔。

**問：** 帳戶結單及存款帳戶的交易通知是透過何種方式發送呢？

**答：**

- 一、 客戶於開戶時可選擇以傳真或郵寄紙本或至本行電子單據查詢系統查閱等方式收取帳戶結單，每月月初依存戶約定方式提供帳戶月結對帳單。若客戶選擇採用郵寄紙本方式收取結單，本行將收取費用，費用詳情請參閱本行官網「存匯業務各項手續費用一覽表」。日後如需更改收取帳戶結單方式，請至本行官網下載及填寫客戶資料修改表格向本行申請。
- 二、 本行存款帳戶中若有交易發生時，將以存戶約定方式，以傳真方式通知存戶或以電郵方式通知存戶至電子單據查詢系統查看(如採用郵寄方式收取月結對帳單的客戶則無法逐筆收取交易水單)。
- 三、 客戶如取消以電子單據查詢系統方式收取月結對帳單或取消約定之電郵地址，請留意將致無法透過前述系統查詢過去的月結對帳單及交易水單。

**問：** 貴行電子單據查詢系統可查閱多久期間的交易？帳戶結清後是否仍可至電子單據查詢系統查閱結單？

**答：** 本行自2019年5月起啟用電子單據查詢系統，提供客戶可下載之電子檔案，單據逐年累積最長可查閱最少7年之帳戶結單。另帳戶結清後次月11日起將不可再次登入電子單據查詢系統，提醒您在結清帳戶前應下載及儲存結單。日後如需申請結單及交易紀錄，本行將收取手續費，費用詳情請參閱本行官網「存匯業務各項手續費用一覽表」。

**問：** 當收到對帳單/通知單/確認單時，如對記載事項有疑義，應如何處理？

**答：** 請審閱本行提供之對帳單/通知單/確認單上每項記載之準確性，如認為記載存在錯誤、異常或未經授權的情況，請於對帳單/通知單/確認單發出 90 天內以書面通知本行。除非本行在列載有關記項的通知書、對帳單或確認書發出之日期起計 90 天，或其他按本行酌情決定的期限內實際上收到對上述記項的正確、正常或授權提出異議的書面通知，否則所有顯示於此等通知書、對帳單或確認書上的記項均被視作正確、正常及已獲適當授權，惟下列情形除外：

- 一、 因任何第三者的偽造或欺詐行為引起的未授權交易而本行未以合理方式處理交易。
- 二、 本行的僱員、代理人或傭工的偽造或欺詐行為引起的未經授權交易。
- 三、 本行的僱員、代理人或傭工的過失或疏忽行為引起的未經授權交易。

**問：** 貴行是否有最低結存限額及在何種情況下會被計收帳戶管理費？

答： 同一客戶名下所有存款餘額(含定存)應維持等值美金1,000元以上，若月底低於等值美金1,000元或未有理財產品庫存時，將按月計收美金10元之帳戶管理費，並於次月10日自客戶美金帳戶扣除，美金餘額不足或無美金帳戶者，改以等值其他貨幣計收。

問： 在何種情況下帳戶會列為靜止戶：

答：

- 一、 客戶如在本行無定期存款、理財產品庫存，同一戶號下所有幣別存款帳戶餘額合計低於等值美金1,000元，且連續一年以上無交易往來紀錄(利息收入及費用之入(扣)帳不計入交易往來)，將於次月第一個營業日轉列靜止戶，並停止計息。
- 二、 本行會在帳戶將轉為靜止戶前一個月，依客戶留存之對帳單寄送或通知方式如電郵、傳真或實體郵件等，向客戶發出提醒通知，轉列靜止戶當日，亦會再發出轉列靜止戶通知。避免轉列靜止戶之方法，即是需要客戶注意定期檢視帳戶餘額並維持帳戶之使用。

問： 在何種情況下帳戶會列為暫停服務帳戶：

答：

- 一、 本行為辦理持續客戶盡職調查所需，會於特定期限至少30天以前，依客戶留存之對帳單寄送方式如電郵、傳真或實體郵件等，通知客戶須於特定期限內提供本行定期審查文件或其他交易資訊，並敘明若未能於期限前提供所需資料，本行將於特定期限後暫時停止帳戶運作及銀行服務的使用。
- 二、 客戶若未能依上述通知，於特定期限內提供本行所需資料者，帳戶將會被列為暫停服務帳戶，本行亦將於轉列暫停服務帳戶當日，發出暫停銀行帳戶服務通知，提醒客戶避免持續使用該帳戶，以免造成困擾。本行並保留結束銀行往來關係/終止帳戶之權利。

問： 如列為靜止戶或暫停服務帳戶，要如何申請恢復帳戶使用：

答： 客戶於帳戶轉為靜止戶或暫停服務帳戶後，如仍有繼續使用帳戶之需要，可向本行申請解除靜止戶或恢復暫停服務帳戶，惟需備齊相關文件，依本行程序辦理，經本行完成帳戶審查並繳交帳戶重新啟用費後，帳戶方可恢復使用，帳戶重新啟用費以每一戶號每次申請收取等值美金250元計算，並於審查程序完成時自該靜止帳戶或暫停服務帳戶授權扣帳。

問： 在何種狀況下帳戶會被列為低往來而終止帳戶？

答： 無餘額之靜止戶帳戶或連續一年以上無交易往來紀錄(利息收入及費用之入(扣)帳不計入)且無餘額之暫停服務帳戶將被視為低往來而終止帳戶，銀行將依客戶當初留存之對帳單寄送方式，如電郵、傳真或實體郵件等通知方式，於終止此類帳戶前30天寄送通知，並於終止帳戶當日再次寄送帳戶終止通知，客戶自行結束帳戶情況者將不適用前述通知服務。

問： 在何種狀況下貴行會不事先通知即終止帳戶或銀行服務？

答： 若帳戶或銀行服務可能被操作或用作刑事或其他非法活動，本行可毋須發出事先通知而即時終止有關帳戶或銀行服務。

問： 貴行對於終止往來帳戶是否有事前書面通知？

答： 客戶可隨時向本行以書面申請終止往來帳戶；本行亦可酌情於任何時候給予擬終止往來的客戶不少於 30 天的書面通知後結束帳戶，詳情請參閱本《銀行服務總條款》第一部份之第七條。

問： 貴行是否有抵銷債務的權利？

答：

- 一、 本行對客戶不同帳戶的貸方及借方結餘擁有抵銷債務的權利。
  - 二、 本行對於聯名帳戶抵銷債務的權利，請詳聯名帳戶的操作說明。
  - 三、 本行對任何帳戶持有人或聯名帳戶中之其中一位或多位帳戶持有人所結欠本行之債務，有權於任何時間行使抵銷債務之權利而毋須事先通知。
  - 四、 本行在行使抵銷權利後，會即時以書面通知客戶。
- 詳情請參閱本行《銀行服務總條款》第一部份之第九條。

問： 貴行是否有聘用第三方機構或與第三方機構合作推廣產品或服務？

答： 本行未有聘用第三方機構或與第三方機構合作推出任何產品或服務之情形，未來如有上述情形發生，本行將於官網公告洽詢電話或 EMAIL，以供客戶核實該第三方宣傳活動與資料之真實性。

問： 貴行的服務範疇如有重大異動，可由何處得知？

答： 如果本行的服務範疇做出重大調整時，將於至少兩個月前於本行官網公告，公告事項將包含日後如何繼續服務客戶，及供客戶查詢之管道。

問： 貴行之「銀行服務總條款」、「存匯業務各項手續費用一覽表」如何提供？如經修訂，原有之條款及收費標準仍能在官網上查閱嗎？

答： 本行「銀行服務總條款」暨相關文件及各類業務收費標準之資料均以非紙張形式提供，且可由本行官網下載，若客戶不同意以非紙張形式提供，應通知本行以紙張形式提供，惟客戶需支付相關費用。

如本行「銀行服務總條款」、「存匯業務各項手續費用一覽表」辦理修訂，均會於生效前30天公告，並於月結單載列異動訊息，在修訂版本生效前，舊版之條款及收費標準於新修訂版本生效前均可以於本行官網下載。

## 聯名帳戶的操作：

問： 聯名帳戶的客戶可享有什麼權利及責任？

答： 聯名帳戶的持有人須共同及分別地承擔所有協議項下或聯名帳戶的持有人與本行之間的業務往來所產生的所有或任何義務或責任。就聯名帳戶的權利而言，除非本行與客戶另有書面協議及直至本行收到由客戶全部人等簽署的書面通知撤回下列各項並將有關權限授予一位指定的人士：—

- 一、 每一個聯名帳戶持有人均有充分及完全的權力在毋須通知其他聯名帳戶持有人的情況下與本行進行業務，猶如帳戶只是一個單名帳戶一樣（視情況而定）；

- 二、 任何一個聯名帳戶持有人均可有效地及最終地解除本行於協議項下的義務；及
- 三、 任何本行給予其中一名聯名帳戶持有人的通知或通訊均會被視作送達予全部帳戶持有人。

聯名帳戶的協議不會因任何一名聯名帳戶持有人去世而終止，並對其他在世的聯名帳戶持有人仍具約束力。並且，本行會視該在世的帳戶持有人是協議下僅有的當事人。

本行保留尋求所有聯名帳戶持有人尋求共同指示或因聯名帳戶持有人間指示有衝突及不一致情形而不執行有關指示等之權利。

詳情請參閱本行《銀行服務總條款》第二部份聯名及合夥人帳戶特別條文。

**問： 聯名帳戶關於簽署安排的含義為何？獲授權簽署人所作出的交易指示對帳戶的所有持有人是否均具有約束力？**

**答：** 聯名帳戶的持有人須共同及分別地承擔所有協議項下或聯名帳戶的持有人與本行之間的業務往來所產生的所有或任何義務或責任。根據本行《銀行服務總條款》第一部份第四條被授權人員，被授權人員將全權代表客戶開立、增立（如適用）、操作、保持及／或處理帳戶或銀行服務，但下列事項除外：—

- 一、 刪減或結束帳戶或銀行服務；
- 二、 更改被授權人員及／或簽署安排；及
- 三、 更改客戶之地址、聯絡號碼或其他帳戶持有人的資料。

**問： 如何變更聯名帳戶獲授權簽署人或簽署安排？**

**答：** 聯名帳戶如欲更改獲授權簽署人員或簽署安排，所有帳戶持有人必須以書面向本行提出申請，並重新簽署本行相關作業表格。

**問： 聯名帳戶負債責任的性質為何？**

**答：** 聯名帳戶的持有人須共同及分別地承擔所有協議項下（包括與本行之間）的業務往來所產生的所有或任何義務或責任。

**問： 貴行對於聯名帳戶擁有什麼抵銷債務的權利？**

**答：** 本行有權以一個聯名帳戶之貸方結餘款項，用作抵銷該聯名帳戶內其中一位或多位帳戶持有人所持有之其他帳戶之借方結欠款項。

## 定期存款業務

**問： 定期存款支付利息及本金的方式為何？提款是否會收取費用？**

**答：** 定期利息將計至定期存款到期日的前一日止，並在到期日支付。存期屆滿時，定期存款可供提取或加入本金續存。假若客戶存於本行的定期存款到期不續存或中途解約，本金及利息一律先存入客戶在本行活期儲蓄／支票存款帳戶，此項存入並不會收費。

**問： 定期存款到期處理方式有哪些？**

- 答： 客戶於辦理定存時必須同時指示本行定存到期時的辦理方式，例如本息自動續期、本金自動續期或是到期時不續存並將款項存入本行同名的帳戶內。如定期存款的到期日並非為營業日，將於緊接的營業日為到期日。
- 問： 若本人的定期存款已到期但未有續期或未被提取，貴行會按什麼標準補發利息？
- 答： 客戶辦理定期存款時須於定期存款書勾選定存到期處理指示，若客戶勾選「其它」，定存到期時，本行會於收到客戶指示後，始辦理續存或解約作業，惟如本行在到期日仍未收到處理方法的指示，則到期日及該日以後的利息只按本金金額累計，利息則按本行不時規定的儲蓄存款利率計算，應付的利息只會在收到指示後方會存入有關定期存款戶口。
- 問： 若本人在貴行的定期存款提前提取存款或提取部分存款，是否會有任何的收費或沒收利息？
- 答： 定期存款得提前解約，並依照已存滿之日數計算利息，定存存續期間未及一個月者，不計息，超過一個月者，按實際存款期間之牌告利率八折計息（牌告利率以存入當日之牌告利率為準）。
- 問： 敘做定期存款會有相關憑證嗎？
- 答： 客戶辦理定期存款開戶，本行會向客戶發送確認單，並載列承做利率及到期日。

## 支票業務

- 問： 簽發支票時有哪些需留意的事項？不記名支票與抬頭支票有何分別？使用劃線支票可得到什麼額外保障？如何開出支票可降低支票在未授權下被塗改的風險？
- 答： 簽發支票時注意事項：
- 一、 不記名支票指任何人都可將支票兌現。
  - 二、 持票人支票的式樣如下：  
祈付 XXXXXXXX 或持票人  
即支票上有“或持票人”字眼時為持票人支票，使用持票人支票時應格外小心，因為如同不記名支票，此時任何人都可將支票兌現。
  - 三、 劃去[或持票人]等字，且填入抬頭人名稱，該支票便成為抬頭人支票，較持票人支票安全。
  - 四、 劃線支票必須存入銀行戶口。發票人在支票正面劃上兩條平衡線(//)，該票即成為劃線支票。支票一經劃線並加上收款人抬頭，則必須存入收款人帳戶[或持票人]帳戶，易於確認收款人身份及其後資金流向。
  - 五、 為保障收款人及發票人權益，建議簽發有抬頭人名稱且劃去[或持票人]等字之劃線且加上“不可轉讓”字樣之支票。
  - 六、 簽發支票時應小心謹慎以確保其準確及正確性，避免有機會被人塗改或作

出詐騙或偽冒行為。金額大寫及數字須在票面適當位置清楚填寫且不可塗改，並應緊貼左方位置，使其難以加插文字或數字；在大寫之後應加「正」或「整」字結尾，數字只能用阿拉伯數字填寫；及所有支票必須以不能擦掉的深色墨水或原子筆以中文或英文填寫或者以印表機或支票機打印，支票的簽名必須與本行記錄內的簽字式樣相同。支票如有塗改或增添，必須由發票人全簽證實(須與本行留存簽字式樣相同)。

**問：** 如何辦理停止兌付支票（包括遺失支票的情況）？是否有任何費用？

**答：** 客戶只能在支票未支付之前，以清晰的書面指示通知本行，並清楚說明有關支票的號碼，方能止付支票。倘若客戶：

- 一、 除支票號碼外，亦提供其他資料，本行毋須確保該等其他資料與憑號碼辨認的有關支票的資料相符；及
- 二、 只能提供有關支票的其他資料而非有關支票的號碼，本行毋須採取任何行動止付有關支票。惟本行可酌情執行該止付命令，但毋須就此產生的任何後果承擔責任。止付支票本行將收取手續費，費用詳情請參閱本行官網「存匯業務各項手續費用一覽表」。

**問：** 對於填寫不當的支票、經擅自塗改的支票、期票或過期支票，貴行會如何處理？

**答：**

- 一、 如因帳戶支票填寫錯誤、未經授權而塗改、發票人簽章不符、破損、期票或過期的支票均不會被兌現，本行保留權利將支票退回受款人，並可就退票向發票人收取退票手續費，費用詳情請參閱本行官網「存匯業務各項手續費用一覽表」。
- 二、 客戶如持有未屆發票日之支票僅可做期票託收，需於發票日後六個月內提示，逾此期限之支票將無法交換提示。

**問：** 自存款不足帳戶開出的支票，貴行如何處理？

**答：** 如支票帳戶內未有足夠或已結算的款項，支票將不會被兌現。本行保留權利將支票退回受款人，存款不足通知費及因存款不足等退票手續費將於退票當日自發票人帳戶扣款。

**問：** 在帳戶存入支票或付款票據後需要多少結算時間？提取有待兌現款項有何限制？

**答：** 如於當日營業時間(9:00-16:30)內存入交換支票，若票據要項符合並經審核完成，需候次一營業日 15:30 確定無退票後方可動用該款項。

**問：** 如遺失支票簿時應如何通知貴行辦理止付？預先簽署空白支票會有什麼風險？

**答：** 請將支票簿妥為保存，以免被未經授權人士盜取。倘若已簽署的支票、空白支票或支票簿遺失、被竊或丟失或欲止付支票，應立即聯繫本行並填寫支票止付通知書，詳列有關支票資料，申請止付支票。本行可就執行止付之支票指示收取手續費用。為保障發票人權益，不應預先簽署空白支票。

## 匯款/轉帳業務

**問：** 如何辦理匯款或轉帳交易申請？收件時間、收費標準為何？交易完成後相關憑證會以何種方式發送？

**答：**

一、 匯款申請書及授權轉帳申請書可至本行官網文件下載專區，網址：  
<https://www.megabank.com.tw/abroad/hong-kong/zh-tw/doc-download>，  
下載申請書表單。

二、 交易指示管道：

(1) 傳真/電子郵件指示：

已簽立『傳真及電子傳送交易指示彌償書』者，交易可憑傳真/電子郵件指示辦理。本行收到申請，經電話照會及內部審核通過後，即進行作業。

傳真指示交易專線：(+852)2525-9014

電子郵件指示交易專用信箱：hk220@megaicbc.com

(2) 全球金融網/個人網路銀行：

已申請使用本行全球金融網/個人網路銀行並約定交易功能者，可透過全球金融網/個人網路銀行向本行發出指示，並依本行約定方式執行交易授權驗證，進行作業。

(3) 正本書面指示：

未簽立『傳真及電子傳送交易指示彌償書』之客戶，交易指示須憑正本書面辦理(郵寄地址：香港九龍尖沙咀廣東道21號海港城港威大廈保誠保險大樓22樓2201室，收件人：兆豐國際商業銀行香港分行存匯科)，本行收到正本申請書後，經確認交易指示及內部審核通過後，即進行作業。

三、 收件時間：

請於截止收件時間前向本行提出當天的交易申請。逾收件時間遞交，將於次營業日作業。

(1) 正本、傳真、電子郵件指示：營業日9:00-15:30

(2) 全球金融網/個人網路銀行：營業日9:00-16:00

四、 收費：

匯款相關手續費請參閱本行官網「存匯業務各項手續費用一覽表」。

**問：** 如果匯款的幣別與填寫的扣帳帳戶幣別不同時，匯率是如何計算？

**答：** 當匯出款幣別與客戶扣帳帳戶幣別不同時，將按本行的牌告匯率經兌換後辦理匯出。

**問：** 匯款/轉帳交易完成後會以何種方式傳送交易憑證通知？

**答：** 本行將於完成交易日，依存戶之約定方式通知(傳真交易憑證或以電郵方式通知至電子單據查詢系統查看交易憑證)，憑證上會載列收取之手續費及適用匯率(如有兌換)。(如採用郵寄方式收取月結對帳單的存戶則無法逐筆收

取交易憑證)。

**問：貴行依客戶指示將款項匯出後，抵達收款行需要多少時間？**

**答：**匯出款交易於本行完成作業程序當日匯出，若有例外情況將另行通知。因應個別國家或地區情況，匯至目的地時間需依中轉/收款銀行處理情形而定，收款銀行是否即時解款予收款人，需視收款銀行內部作業規範而定，亦受當地有無法令限制或收款人所在地而有所不同。

**問：如果辦理跨境匯款，是否有代理銀行費用？可否選擇由匯款方或收款方負擔代理銀行費用？**

**答：**當匯款通過代理銀行/機構、中轉銀行/機構、結算銀行/機構、及/或收款銀行/機構時，前述相關銀行/機構可能就匯款收費，而本行處理有關收費亦可能涉及額外的費用，這些費用統稱代理銀行費用。客戶可指示從匯款金額中扣除代理銀行費用(SHA/BEN)；或指示由客戶自行承擔代理銀行費用(OUR)。

**問：辦理匯款時如客戶收款人或收款銀行資訊不足時，會有什麼影響嗎？**

**答：**匯款人辦理匯款時應提供明確之收款銀行、收款帳號或收款人住址，並有責任確保提交之匯款/轉帳指示及相關之收款人/收款機構資料等均正確無誤。倘日後有所爭議或損失，一概與本行無關。

**問：如果交易未能執行，貴行會通知客戶嗎？**

**答：**匯出款交易所需全數款項於本行收件截止時間前存入帳戶且為可動用狀態，始得執行交易指示。本行保留拒絕接受或執行客戶指示或指令而無須作出任何解釋的權利。倘若指示或指令被拒絕，本行將採取一切合理行動儘速通知客戶。惟本行無須為未能成功通知客戶而承擔任何責任。

**問：人民幣匯往中國是否有金額之限制？**

**答：**個人戶現時每人每天匯往中國的人民幣匯款上限為人民幣 80,000 元。請注意，如匯往中國的人民幣匯款不符合當地的相關規則和要求，有關匯款可能會被退回。請自行向收款銀行查證擬收匯戶口之相關條件及限制。

**問：貴行收到匯入款後，何時會將款項存入客戶帳戶？自何時開始計算利息？**

**答：**為使匯入款順利存入本行帳戶，請提供完整 11 位數字的帳戶號碼予匯款人，本行收到匯入電文，確認款項已收妥且完成核實程序後，將款項存入收款人帳戶，並依存戶之約定方式通知(傳真交易憑證或以電郵方式通知至電子單據查詢系統查看交易憑證)，憑證將載列匯款人名稱、匯款金額、匯率(如有兌換)、手續費；如匯入款未能入帳，除本行未能辨識收款人身份外，將會通知收款人說明原因及提供匯款相關資訊。匯入款項在存入客戶帳戶後，開始累積計息。(如採用郵寄方式收取月結對帳單的存戶則無法逐筆收取交易憑證)。

**問：如貴行收到客戶匯入款幣別與收款帳戶幣別不同時，會如何處理？**

**答：**當匯入的貨幣與收款帳戶的幣別不同，匯入款項將按本行的牌告匯率經兌換後存入收款帳戶。

**問：如要託收海外支票應如何辦理？費用如何收取？**

答：應填寫光票託收申請暨約定書向本行提供申請，手續費詳情請參閱本行官網「存匯業務各項手續費用一覽表」，託收款項入帳亦會向客戶發送交易憑證並載列所扣除之手續費。

問：如匯出款項後發覺收款人資訊有誤或收到非本人之匯入款時，應如何處理？

答：辦理匯出匯款時，請務必確認收款人戶名及帳號等資訊，以避免錯誤匯款；若收到非屬於您的匯入款，請主動聯絡本行退回該筆錯誤匯款，如不退回可能面臨刑事責任。匯出款或收到匯入款時發現有誤，可填寫「錯誤匯款退匯申請書」或「錯誤匯款退款同意書」，填妥相關申請內容，遞交予本行。本行收受並內部審核通過後，即進行處理。

問：如欲得知匯款處理狀況或中介機構等匯款資訊，貴行是否能提供相關資訊？

答：當接獲客戶查詢時，本行可提供當時已取得之匯款資訊予客戶，資訊內容包含：本行執行或將執行匯出款項的時間、收款機構和收款人接收款項的時間、未能成功匯出的款項（如收款人資料有誤）退回至匯款人帳戶所需的時間、由匯款人或收款人承擔之已發生及未來將產生之費用、曾經或可能涉及的中介機構或代理銀行暨其收費和處理時間。惟若當下本行尚未取得相關資訊，將會向客戶說明原因及預計取得之時間。

問：貴行帳戶是否可使用香港地區快速支付系統-「轉數快」(FPS)？

答：本行並未提供FPS帳戶綁定和轉帳支付之服務，即本行客戶無法於FPS綁定本行帳戶及透過FPS從本行帳戶轉出。惟對從他行帳戶以FPS轉匯至本行帳戶之款項，本行將以批次作業方式辦理，款項非即時入帳。

## 電子銀行/自動轉帳服務

問：如欲申請使用電子銀行服務，應如何提出申請？

答：申請使用本行電子銀行服務：全球金融網/個人網路銀行相關業務，其相關申請書若郵寄至港行辦理，本行收到正本後將先照會確認其申請事宜，甫辦理後續作業。申辦電子銀行服務前，請詳閱並確認充分明瞭相關申請書暨約定書全部內容，及先參閱本行官網文件下載專區中所提供“慎防詐騙忠告”、“關於兆豐國際商業銀行履行中華民國個人資料保護法告知義務內容之通知-第八條第一項及第九條第一項告知義務”、“關於香港個人資料（私隱）條例致客戶的通告”及本行全球金融網首頁公告“使用網上銀行的安全注意事項”及“使用電腦及行動裝置的安全提醒”。

問：如何查閱電子銀行收費方式？

答：電子銀行收費請參閱本行官網「存匯業務各項手續費用一覽表」。

問：電子銀行交易是否可設定每次付款的限額？如何更改或停止支付交易？

答：客戶洽本行申請全球金融網/個人網路銀行業務，可設定每筆交易限額及每

日交易限額，另客戶透過電子銀行發出電子訊息傳送至銀行後即不得撤回、撤銷或修改，但未到期之預約交易在銀行規定之期限內，得向本行提出書面申請撤回或撤銷。

**問： 電子銀行服務密碼單及登入資料會以什麼方式通知客戶？**

**答：** 客戶可攜帶證件親臨本行領取電子銀行密碼單，或是本行透過郵寄方式寄至客戶原留存於本行之地址，以確保密碼由客戶本人所收取。客戶收到密碼單後，應於密碼單上簽收再回傳本行，本行收妥後會再發送相關登入資訊至客戶原先留存於本行之電郵信箱。

**問： 對於電子銀行未經授權交易及該服務所產生的保安問題，客戶應負的責任為何？**

**答：** 客戶需確保所傳送至對方之電子訊息均經合法授權，於發現有第三人冒用或盜用授權使用者代號、密碼或憑證申請識別碼、私密金鑰，或其他任何未經合法授權之情形，應立即以電話或書面通知本行。如因客戶之故意或過失，或第三人冒用、盜用立約人密碼等導致之損失，客戶應自負其責。客戶使用電子銀行服務所需負擔之交易及保安責任，請參閱全球金融網服務申請書暨約定書及個人網路銀行/行動銀行業務申請書暨服務契約內容規範。透過本行電子銀行服務完成交易，交易記錄係可追溯查詢，請隨時查看交易紀錄，以保障您的權益。

**問： 當發現密碼遭盜用或有可疑未授權交易情形，如何向貴行通知保安問題？投訴的管道為何？**

**答：**

- 一、 客戶如發現其電子銀行服務所用的密碼或設備有遭泄露、遺失或被盜用之情形，或查看交易紀錄時發現有未經授權之交易，必須盡快通知本行，客戶可致電(852)2525-9687 分機 214 或分機 228，本行接獲通知並確認客戶身分後，將暫停其電子銀行服務，請留意除非因本行電話線路故障或暫停服務，致客戶未能及時通知本行外，若客戶因知情狀況下延遲或疏於通知本行，致發生交易之遲延、錯誤或損失，客戶應自負全責。
- 二、 本行十分重視客戶的寶貴意見，歡迎透過以下途徑向我們反映意見：  
閣下可蒞臨本行，向本行投訴主任表達意見，也可致電客戶投訴專線：  
(852)2525-9687分機257及email：complainthk@megaicbc.com，本行在接獲投訴起計7天內發出確認信，並確認所有投訴個案均得到迅速、公平及公正的處理及所有投訴個案資料均會絕對保密。

**問： 有關於電子銀行服務應注意的保安事項？**

**答：**

- 一、 客戶應採取合理步驟，確保接駁電子銀行服務所用的任何設備或密碼為安全及保密。
- 二、 客戶應妥善保管保安編碼器(如有申請)和密碼以防止欺詐行為，例如：  
銷毀印有密碼的文件、勿讓他人使用密碼、勿將其密碼記載在使用電子銀行服務所需的裝置上或其他與此等裝置擺放在一起或附近的物件上、勿直

接寫下或記錄密碼而不加掩藏等。

- 三、 客戶不宜使用容易讓人取得的個人資料，如電話號碼或出生日期作為密碼，密碼應定期更新，並不要以該密碼接駁其他服務（如接連互聯網或其他網址）。
- 四、 若客戶因欺詐行為、自身之故意或過失致他人知悉密碼而獲取其於網路銀行中之各種資料，遭第三人冒用、盜用密碼，導致交易之遲延、錯誤或損失，客戶應自負其責。
- 五、 客戶應不時查閱本行全球金融網首頁公告“使用網上銀行的安全注意事項”及“使用電腦及行動裝置的安全提醒”等保安建議。

**問：** 自動轉帳業務(AUTOPAY)如要申請建立直接付款授權(DDA)，由指定帳戶扣款自動轉帳繳付如電費、強積金等費用，應如何辦理？如要更改或取消直接付款授權(DDA)，應如何向貴行提出申請？

**答：**

- 一、 客戶如需申請自動轉帳，應出具書面直接付款授權指示，簽蓋原留簽字式樣，向本行提出申請，經本行電話照會完成後始生效，客戶如需設定每筆付款限額，應於書面直接付款授權指示上載明；另本行如收到經由HKICL(香港銀行同業結算有限公司)所傳送之直接付款授權通知，會洽詢客戶是否同意接受該付款授權，如同意接受，客戶應出具簽蓋原留簽字式樣之書面指示予本行始生效力。
- 二、 客戶如需更改或取消直接付款授權，應於扣款日前出具已簽蓋原留簽字式樣之書面指示，向本行提出申請，在收到客戶變更之書面指示前，原直接付款授權指示仍具效力。
- 三、 客戶申請建立、更改或取消直接付款授權，本行會收取手續費；另客戶應留意於自動轉帳扣款日保持足夠帳戶餘額，如帳戶餘額不足，致退回該筆扣款授權交易，本行會收取手續費，以上作業費用詳情請參閱本行官網「存匯業務各項手續費用一覽表」。

### **本行打擊洗錢及恐怖分子資金籌集聲明**

本行遵從香港對於打擊洗錢及恐怖分子資金籌集的規管要求及國際標準，不容許任何違反法律、規章、制裁及法規之事項。對於在全球防制洗錢及制裁政策中所規範的禁止往來之客戶類型，本行亦不會建立業務關係。

為遵循有關當局防制洗錢規範，本行須定期執行帳戶審查，並視需要取得及確認客戶及實質受益人之最新身分證明文件及執行相關盡職審查等程序。若客戶未能配合完成審查者，本行將依《銀行服務總條款》之規定，暫停帳戶及／或銀行服務，包括但不限於匯款、轉帳及各項收付服務，本行並保留帳戶是否繼續往來之權利。敬請接獲本行通知後，配合審查作業及協助提供相關文件，以維護帳戶正常使用。

※本行聯絡電話：(+852)2525-9687，如有任何問題，請不吝來電詢問，將由專人為您服務。