

Serving Hong Kong
since 1950

一般服務資訊

General Descriptive Information of Services

支持環保
下載電子版本



上海商業銀行
SHANGHAI COMMERCIAL BANK

處處為您着想

目錄

1	前言.....	1
2	保障客戶資料.....	2
3	存款賬戶.....	3
4	貸款及透支.....	7
5	支付服務.....	8
6	卡戶服務.....	11
7	i-Banking 服務.....	13

1 前言

主旨

本小冊子乃參考「香港銀行公會」及「香港存款公司公會」向銀行業發出之「銀行營運守則¹」而編寫，以提高本銀行服務之透明度。

內容主要為：

- (i) 本行在提供服務予個人客戶時須遵循之標準。
- (ii) 客戶在申請或使用服務時應注意之事項。

1.1 章則及條款

- 1.1.1 本行印備各項服務章則及條款，客戶在使用有關服務前，請先閱讀及理解其內容。
- 1.1.2 本行可視情況修訂各項章則及條款，但若涉及費用及收費或客戶的責任或義務者，本行將在有關修訂生效前最少三十日通知客戶。
- 1.1.3 本行會視乎情況將修訂章則及條款的通知張貼在各分行的大堂內、刊載於本行網站²或以信件寄給客戶。
- 1.1.4 客戶可在合理期間內拒絕接受章則及條款的修訂，並選擇終止有關本行服務，本行將按情況退回已收之費用或其部份。

1.2 費用及收費

- 1.2.1 因各項服務性質不同，本行訂有不同的費用及收費辦法。
- 1.2.2 本行訂有「銀行服務收費表」，歡迎客戶於各分行或本行之網站查閱。
- 1.2.3 如涉及之銀行服務收費未有於「銀行服務收費表」載有，本行將於提供服務時於相關文件內列明，亦歡迎客戶向本行職員查詢。

1.3 客戶意見或投訴

本行歡迎客戶提供意見及指導，以提升本行服務質素。如有任何意見/投訴，請致電本行客戶意見/投訴專線（電話：2525 9495）或填寫「客戶意見書」。

¹ 如客戶欲索取「銀行營運守則」，可向本行職員查詢或瀏覽香港銀行公會之網站。

² www.shacombank.com.hk 或 www.shacomsecurities.com.hk

2 保障客戶資料

- 2.1 為更了解本行就保障客戶資料之相關政策，客戶可向本行各分行索取或於本行網站查閱本行發出之「私隱政策聲明」及「關於個人資料的收集和處理致客戶及其他個別人士的通知」。當客戶瀏覽本行網站，請先行閱讀本行「互聯網私隱政策聲明」。
- 2.2 本行一向奉行對客戶資料保密的政策，亦嚴守及確保任何時候也遵守《個人資料（私隱）條例》的所有條款。

3 存款賬戶

3.1 開立賬戶

- 3.1.1 申請開立或處理個人／聯名賬戶，賬戶持有人及其授權簽字人必須：
- 出示其有效香港身份證、護照或其他本行認可之身份證明文件作核實用途。
 - 向本行提供個人資料及文件（如有需要），包括但不限於職業資料、賬戶活動、通訊地址及聯絡號碼等，作戶口日常操作及客戶盡職審查用途。
 - 如授權其他人士處理其賬戶，授權簽字人員亦需出示其香港身份證、護照或其他本行認可之身份證明文件作核實用途。
 - 簽署本行擬定之「銀行賬戶及服務申請書（個人）」及其他所需之開戶文件。
- 3.1.2 本行會在客戶之要求下，提供本行為開立賬戶而索取該等資料之理由。
- 3.1.3 未能成功申請開戶者可聯絡本行。

3.2 結束賬戶

- 3.2.1 客戶及／或其授權簽字人員如主動取消賬戶，需以書面通知本行，及指示賬戶內存款之處理辦法。
- 3.2.2 客戶如對本行有任何欠款、應付利息、手續費及其他費用，需在取消賬戶前償還予本行。支票賬戶持有人需將未用完之支票交回本行註銷。
- 3.2.3 本行有權對未能符合標準之賬戶予以取消。在此情況下，本行將按客戶提供之最後通訊地址發出書面通知，在合理時間內將賬戶取消。
- 3.2.4 賬戶內存款在扣除全部欠款、應付利息、手續費及其他費用後，本行將開具以賬戶持有人為抬頭之本票郵寄至客戶於本行最後通訊地址。
- 3.2.5 在結束銀行帳戶前，客戶應下載並儲存其非紙張形式帳戶結單（如適用）以供日後參考，客戶在結束帳戶後將無法再次查閱結單。
- 3.2.6 在特殊情況下，例如賬戶被用作或懷疑被用作任何犯罪活動，本行可無需事先通知，即時將賬戶取消。

3.3 賬戶的操作

- 3.3.1 客戶必須詳細核對所收到之賬戶記錄，任何未經授權或錯漏之交易，必須於收到有關存摺、存款收據／確認書九十天內或結單日期起九十天內（如屬信用卡結單則為六十天內）以書面通知本行。除非本行於指定的通知期限內收到有關通知，否則該賬戶記錄將對客戶具有終局性的約束力及被視為正確無誤。
- 3.3.2 本銀行的通知、結單、賬簿、記錄及確認書（包括但不限於本銀行職員於處理客戶工作時登記的磁帶記錄、電腦數據記錄及任何手寫資料），除非有明確的錯誤，應作為可供任何目的及呈堂目的對客戶具有約束力的確證。

3.4 抵銷債務的權利

- 3.4.1 本行對客戶不同賬戶的貸方及借方結餘擁有抵銷債務的權利。行使此項權利後，會即時以書面通知有關客戶。
- 3.4.2 本行亦有權以客戶個人賬戶之貸方結餘款項抵銷客戶與第三者聯名賬戶之欠款。
- 3.4.3 本行有權以一個聯名賬戶之貸方結餘款項，用作抵銷該聯名賬戶內其中一位或多位賬戶持有人所持有之其他賬戶之借方結欠款項。
- 3.4.4 在上述條款中所提及之「賬戶」，乃指所有於本行開立之賬戶，不論（a）於任何分行或地點開立

或維持之賬戶、(b) 任何種類之賬戶及 (c) 任何貨幣之賬戶。

- 3.4.5 為免疑問，本行對 (a) 任何賬戶持有人，或 (b) 聯名賬戶中之其中一位或多位賬戶持有人所結欠本行之債務，不論有關債務乃屬於目前的、將來的、實在的、可能發生的、首要的或次要的，得有權於任何時間行使抵銷債務之權利而毋須事先通知。

3.5 利率

- 3.5.1 本行各類存款賬戶之利率乃按年利率計息，並隨市場情況釐定，客戶可參考各分行大堂之利率告示板或查閱本行網站。另有關利率變動亦見於客戶月結單上。

- 3.5.2 各類存款賬戶計息辦法如下：

- 「支票賬戶」之結存不給予利息；
- 「簡便活期儲蓄存款賬戶」、「活期儲蓄賬戶」及「學生/兒童儲蓄賬戶」之利息乃根據每日結存以單利計算，並以四捨五入方式計算至小數點後 2 個位。利息將會按月支付，於每月之廿一日存入有關賬戶內，如遇非營業日，則順延至下一個營業日；
- 「定期存款賬戶」之利息是以單利計算，並以四捨五入方式計算至小數點後 2 個位，在該存款到期時一併支付；
- 「通知存款賬戶」之利息乃根據每日結存以單利計算，並以四捨五入方式計算至小數點後 2 個位，在該存款取消時一併支付；
- 港元、英鎊及新加坡元存款利息按每年三百六十五天基準計算，其他貨幣存款利息則按每年三百六十天基準計算；
- 本行將視乎賬戶內維持的結餘，按不同利率計息；本行可有權將結餘分級，並按不同級別以不同利率計息；
- 潤年之利息計算基準與平年相同。

3.6 定期存款

- 3.6.1 定期存款之利率可參照各分行大堂利率告示板或網站上之牌價。該利率牌價由本行參照市場情況釐定，並因應存款金額、期數、貨幣及機構而有所差別。
- 3.6.2 存款到期時，客戶可以書面指示本行辦理轉期或提取定期存款之事宜。簽字式樣須與留存於本行之印鑑相符。凡已到期但未被提取之存款均按本行有關貨幣當時之儲蓄息率計算過期利息；而儲蓄利率則按本行不時釐定之利率計算，詳情請向本行職員查詢。
- 3.6.3 不提供現金交易。所有外幣定期存款之交易均以電匯轉換（如適用）。
- 3.6.4 定期存款只可於存款到期時提取，除非獲得本行允許。如提前取回未到期存款，客戶可能須照當時市場之利率補償利息予本行。
- 3.6.5 除非銀行與客戶預先作出協定，惟定期存款之到期日為非銀行營業日，該筆存款則會順延至下一個營業日。

3.7 聯名賬戶

- 3.7.1 賬戶持有人必須明瞭於「銀行賬戶及服務申請表（個人）」有關聯名賬戶的操作及簽署安排的各種含義，及任何賬戶簽字人員作出的任何交易對所有的賬戶持有人均具約束力。
- 3.7.2 聯名賬戶之每名賬戶持有人須單獨及共同負責任何一方所簽發之支票或付款指示。
- 3.7.3 聯名賬戶如更改指定簽字人員或簽名安排，所有賬戶持有人必須以書面向本行提出申請，並須重新簽署及執行本行有關「銀行賬戶及服務申請表（個人）」。
- 3.7.4 聯名賬戶之每名賬戶持有人須單獨及共同負責償還該賬戶所有欠款或透支以及應付利息、手續費及所有因此而產生的費用。

3.8 其他資料

3.8.1 本行有權對低於「每日平均綜合結餘」要求之賬戶收取低結餘服務費。有關「每日平均綜合結餘」之計算方法及低結餘服務費，詳見本行印備之「銀行服務收費」小冊子。

3.8.2 按各類存款賬戶設有不同的最低開戶存款額，詳見下表。

賬戶類別	最低開戶存款額
支票賬戶	港元5,000 美元100 英鎊 1,000 澳元 1,000 紐元 1,000 加元 1,000 瑞士法郎 1,000 日圓 100,000 歐羅 1,000 人民幣5,000 新加坡元1,000
簡便活期儲蓄賬戶	港元1,000 美元 100 英鎊 1,000 澳元 1,000 紐元 1,000 加元 1,000 瑞士法郎 1,000 日圓 100,000 歐羅 1,000 人民幣100 新加坡元1,000
活期儲蓄賬戶	港元100 美元100
學生/兒童儲蓄賬戶	港元10
定期存款賬戶	港元1,000 美元 5,000 英鎊 5,000 澳元 10,000 紐元 10,000 加元 10,000 瑞士法郎 10,000 日圓 1,000,000 歐羅 5,000 人民幣10,000 新加坡元10,000
通知存款賬戶	港元500,000

- 3.8.3 本行有權對開戶後不足三個月內取消賬戶者收取手續費。
- 3.8.4 本行有權向在連續二十四個月或由本行不時酌情決定的期間內不動的銀行賬戶，收取服務費用及/或就操作該銀行賬戶及/或使用銀行服務施加限制和條件。每個銀行賬戶的不動時間將單獨計算，如賬戶持有人在本行不時指定的期間內沒有進行財務交易，該銀行賬戶將會被列作不動賬戶處理。賬戶持有人須親身前往本行分行辦理重新活躍不動賬戶手續，本行保留取消該不動賬戶的權利。
- 3.8.5 賬戶結餘為零及在過往三年或以上沒有進出記錄之賬戶，本行有權在發出書面通知予賬戶持有人後取消該賬戶。
- 3.8.6 票據截收時間在本行各營業大堂展示。凡於票據截收時間之前存入之支票，將於當天提出交換及登入在客戶賬內。支票在截收票據時間之後存入者，則當作下一個營業日存入處理。
- 3.8.7 本行保留拒絕接受任何外幣支票存入賬戶之權利。所有存入賬戶的支票均需在最後收妥後方可作實及准予用款。在支票歸收期間無論已付或遭拒付而所產生之費用及利息，本行將會在客戶的賬戶中扣除。
- 3.8.8 本行已印備獨立單張，詳列存入於本地銀行提取之港元、美元及人民幣支票經交換系統歸收後可動用款項之時間。
- 3.8.9 賬戶所有貸方及借方項目，將會載錄於本行發出之月結單、存摺或存款證明書上。如自上一份月結單截數日後並無進行任何交易者，該月份之月結單將不獲印發（每年六月份及十二月份除外）。

4 貸款及透支

- 4.1 本行將對所有借款及信貸申請、檢討或續批等進行信貸評估，包括使用信貸資料機構的服務，其中申請人之還款能力及信貸資料乃重要考慮因素。申請人提出申請時，必須填報其個人資料及提供有關入息證明文件。
- 4.2 所有借款／信貸一經核准，本行將發出確認函件或其他文件予申請者，列明各項重要章則及條款，申請人必須於指定期限內詳細閱讀該等函件之內容，以表示同意有關之章則及條款。
- 4.3 本行所批出之透支及部份貸款乃屬於經銀行要求下須即予償還之貸款，本行可視乎情況向借款人行使該即時償還權利。
- 4.4 如客戶在信貸期間就還款或供款遇到困難，請儘快聯絡本行，以便商議作出特別安排。
- 4.5 如客戶逾期還款或供款，或未經事先安排而透支款項或透支超逾所議定之信貸額度，本行可根據有關章則及條款徵收利息及其他費用。
- 4.6 抵押貸款客戶如不能依期還款或供款，本行可根據有關章則及條款處置貸款抵押品。例如物業按揭貸款，本行可接管及出售該按揭物業。
- 4.7 在違約情況下，本行有權隨時毋須預早通知，將借款人個人持有或與其他人士聯名持有之全部或任何賬戶合併或結合，並將該等賬戶中之任何存款結餘，抵銷借款人所欠本行之實有的／或有的債務，不論該欠款是單獨的或是共同的、現有的或是將來的、實際的或是或有的及主要的或是附屬的。
- 4.8 任何人擔保／提供押品予第三者向本行借貸者，若借款人未能履行還款責任，其須代替借款人或與該借款人共同承擔還款責任。
- 4.9 借款人及擔保人／押品提供者須知悉本行所提供之「關於個人資料的收集和處理致客戶及其他個別人士的通知」及其他有關須知等資料。
- 4.10 在有需要時及本行視乎情況下，本行可隨時聘用收數公司向借款人、擔保人及／或第三方押品提供者追討逾期欠款，並要求借款人、擔保人及／或第三方押品提供者向本行償還在追討過程中引致之一切合理費用及支出。
- 4.11 港元、英鎊及新加坡元貸款利息按每年三百六十五天基準計算，其他貨幣貸款利息則按每年三百六十天基準計算。
- 4.12 潤年之利息計算基準與平年相同。

5 支付服務

5.1 支票

5.1.1 開具支票

為客戶在開具支票方面得到更大之保障，本行向客戶作出以下提議：

- 開具「抬頭」支票較「不記名」支票為安全
 - 「不記名」支票乃指在支票票面上書寫收款人之位置留空，或在位置未預印「或持票人」字樣未有劃去。
 - 「抬頭」支票乃指在支票票面上書寫收款人之位置填上指定收款人之名字，及同時將「或持票人」字樣劃去。
- 開具「劃線」支票較為安全
 - 「劃線」支票乃指在支票票面上劃上兩條平行直線（通常在支票左上角劃線），持票人祇可將「劃線」支票存入賬戶，由代收銀行經票據交換系統向付款銀行收款，持票人不得向付款銀行提示支取現金。

開具「劃線」支票為另一選擇獲得較佳之保障，例如：

- 支票不能在付款銀行兌換成現金；
- 支票需透過銀行賬戶歸收，如有需要，可助追查支票歸收所得款項之收款人；
- 在「劃線」中加上「不可轉讓」字樣，以保證該支票正確地存入指定的收款人賬戶。

預防支票被塗改

為減低支票在未經授權下被塗改的機會，客戶在開具支票時必須留意：

- 應使用不褪色之書寫工具；
- 應以大寫文字及阿拉伯數字填寫支票金額，各字體及數字需互相靠緊，使無空間可插入文字或數字，並在金額文字結尾處加上「正」字；數字金額則儘量靠貼「\$」符號書寫。

5.1.2 停止兌付支票

「支票賬戶」客戶可以書面通知本行要求將已開出之支票（包括遺失支票）停止兌付。止付要求亦可透過電話通知，並即補回書面通知作實。客戶提出停止兌付要求時，必須向本行提供詳細資料，包括支票號碼、金額、發票日期及收款人名稱等。如本行在兌付支票後才收到「停止兌付」通知，交易將被當作在正常運作情況下支付，客戶必須對該發出的支票負責。本行保留權利向發票客戶收取支票止付手續費，請參閱「銀行服務收費」小冊子。

5.1.3 退票

客戶開出之支票在兌付時，本行如發覺票面未經完全正確填寫、經擅自塗改而未有發票人簽字證實、如屬期票（支票日期遲於兌付日期）及過期支票（支票日期早於兌付日期超逾六個月）及其他本行認為不正確等情況，本行得有權拒絕兌付此等支票，及將支票退回予提款人或代收銀行。本行保留權利就有關情況向發票人收取適當之手續費。

5.1.4 存款不足

客戶開出之支票在向本行兌付款項時，如支票金額超逾其賬內存款，或超逾客戶事先與本行安排之透支額度時，本行得視情況：

- 拒絕兌付該支票及將該支票連同「退票理由單」列明本行認為適當之退票理由退回提款人或提出兌付之代收銀行。退票記錄將會留存於本行。本行保留權利對發票人徵收退票手續費。請參閱「銀行服務收費」小冊子；或

- 准許該賬戶臨時透支或超逾透支額用款而將支票兌付，惟因此而引致之透支欠款、利息、手續費或其他費用，發票人需負全數償還予本行。

5.1.5 支票兌付

本行將從客戶賬戶兌付支票及在營業時間內支付予持票人或提出兌付之代收銀行。至於兌付之支票需動用客戶所存入支票之票款時，兌付之支票將被拒付。存入支票後可動用款項之時間，請參閱獨立的資料單張。

由客戶所開出並經交換系統而支付的支票，在以電子形式予以記錄後，可由代收銀行或結算公司保留，及在其後，予以銷毀。

5.1.6 支票之保存

客戶使用支票簿，需留意以下各項：

- 支票簿需經常穩妥鎖存，慎防被人盜用；
- 不應簽下空白支票；
- 應常使用劃線支票，可在支票遺失或被竊時減低損失；
- 如支票遺失或被竊，請即儘快通知本行，辦理停止支付手續；

5.2 匯款

客戶應參照有關匯款之條款。

5.2.1 匯出匯款

- 匯出匯款的方式

電匯 — 以電訊通知代理行，將款項解予收款人。

票匯 — 客戶向本行購買匯票，自行寄交收款人，由收款人向付款銀行收款或存入其往來銀行戶口。

申請辦理匯出匯款，須填妥及簽署本行匯款申請書或透過網上銀行遞交匯款申請，當即按照有關指示辦理。本行得視乎情況要求匯款人提供身份證明文件或再確認有關匯款申請。倘匯款未能匯出，本行會盡速通知客戶。

- 匯款抵達目的地一般所需時間

電匯 — 本行承辦電匯當以最快時間拍發電訊予代理行解付款項。但由於世界各地時差不同，截數時間須受目的地所在之地理區域所限制，故收款人收妥款項的時間亦有差別。歡迎查詢。

票匯 — 客戶可親身攜帶匯票到海外或自行寄交收款人，時間較易為客戶控制。

- 釐訂匯出匯款之匯率基準

如以港幣支付匯款，以本行賣出外匯之匯率結算。客戶可參考各分行大堂之外匯電子報價板或查閱本行網站，顯示最新外匯行情，以供參考。惟匯率之確定，必須與本行職員洽商。

- 本行所收取之手續費及收費詳情

收費詳情列於收費表內，歡迎索取或查閱本行網站。

- 海外手續費及收費詳情

由於各地銀行有不同收費標準，本行備有各地主要代理銀行收費資料，另匯款人可選擇海外手續費由匯款方或收款方支付，歡迎查詢。

- 匯款交易記錄

每筆匯款，本行均會出具匯款收據，列明匯率、收費及收款人等資料，以供客戶保留記錄。

5.2.2 匯入匯款

- 本行向客戶提供入賬通知書，詳列匯款資料包括匯款金額、匯款人、匯率及收取之費用等資料；
- 如需折算為港幣者，以本行買入外匯價結算；
- 款項存入客戶賬內始行計算利息。

5.3 其他支付服務

服務	最高付款限額	修改指示/停止支付
自動轉賬付款	客戶可於授權書內預先設定付款之最高金額、生效日期及設定最後付款日期。	客戶得取消或更改付款授權書，惟需在取消或更改生效日期最少兩個營業日前以書面通知本行。
定期解款指示	客戶需於授權書內聲明每次付款金額及生效日期及設定最後付款日期。	客戶得取消或更改付款授權書，惟需在取消或更改生效日期最少七個營業日前以書面通知本行。
「上銀卡」服務	本行代客戶設定最高支付限額	客戶須即時致電客戶服務熱線（電話：2818 0282）通知本行取消「上銀卡」服務，及後儘快將書面通知送達本行。在本行收到取消通知前經「上銀卡」自動櫃員機服務所處理之付款項目會被視為有效。
電話理財	本行代客戶設定最高支付限額。	客戶須即時致電客戶服務熱線（電話：2818 0282）以暫停其電話理財服務。如有需要，客戶可以書面通知本行以取消其電話理財服務。在本行收到並處理暫停或取消通知前之所有已執行的支付均會被視為有效。
個人網上銀行及「上商理財」手機應用程式	本行代客戶設定最高支付限額，其後客戶可自行將限額降低。客戶可為預設付款設定執行日期及/或結束日期。	如屬預設指示，客戶可以在執行日期前一天或之前透過個人網上銀行修改或刪除指示。 此外，客戶可即時致電客戶服務熱線（電話：2818 0282）以暫停其個人網上銀行服務。如有需要，客戶可以書面通知本行以取消其個人網上銀行服務。在本行收到並處理暫停或取消通知前之所有已執行的支付均會被視為有效。
企業網上銀行及「上商企業理財」手機應用程式	本行代客戶設定最高支付限額，其後客戶可自行將限額降低。客戶可為預設付款設定執行日期及/或結束日期。	如屬預設指示，客戶可以在執行日期前一天或之前透過企業網上銀行修改或刪除指示。 此外，行政管理者可即時透過企業網上銀行以暫停或取消授權批核者及一般操作者之使用者賬戶。如有需要，客戶可以書面通知本行以取消其企業網上銀行服務。在本行收到並處理取消企業網上銀行服務通知前之所有已執行的支付均會被視為有效。
「上商支付」手機應用程式之電子直接付款授權服務	客戶可預先設定付款之最高金額、生效日期及設定最後付款日期。	客戶可透過「上商支付」即時取消付款授權指示。如需更改指示，可透過「上商支付」取消並重新設立。
有關服務收費，詳見本行印備之「銀行服務收費」，或可登入本行網站查閱。		

6 卡戶服務

6.1 卡戶申請及註銷辦法

- 6.1.1 凡年滿十八歲人仕，均可申請在本行開立各類卡戶，包括「上銀卡」、「上銀信用卡」及其他卡類產品並使用有關服務。已於本行開立存款戶之公司，均可申請在本行開立「上銀信用卡」及其他卡類產品並使用有關服務。各類申請表上均會列明申請人所需提供之資料。本行只會在客戶要求或為原有卡戶續期情況下發出該卡。
- 6.1.2 本行可在接獲信用卡主卡持卡人的指示後，發出附屬信用卡。主卡持有人及附屬卡持有人須共同或個別承擔持卡人應負之一切責任，包括償付根據持卡人合約以主卡持有人名下所開立之賬戶內之結欠賬項。惟附屬卡持有人無須承擔主卡持有人或其他附屬卡持有人之用卡賬項。
- 6.1.3 本行可在接獲公司卡戶口授權人的指示後，發出員工附屬卡。公司及員工附屬卡持有人須共同或個別承擔應負之一切責任。
- 6.1.4 持卡人可隨時以書面通知本行終止卡戶合約，但必須先將所有卡剪半退還本行。主卡持卡人可隨時將附屬卡退還本行並以書面通知註銷，如該卡未被退回，則在接獲主卡持卡人書面通知後，本行會按照處理失卡程序採取行動，以阻止該卡被進一步使用。如因此而需向主卡持卡人收回所產生的費用，本行會於事前通知。惟主卡持卡人須負責在附屬卡未被退還或上述阻止其進一步使用的程序生效前，因附屬卡之使用而引致的任何債務。

6.2 章則及條款之修訂及退還費用

- 6.2.1 如持卡人在一段合理期限內拒絕接受對章則及條款所作的修訂，並選擇終止有關的卡戶服務，而有關之卡戶服務年費或其他定期收費是可以獨立區分，則本行會按比例將該等費用或收費在扣除所需手續費後，退回予持卡人。
- 6.2.2 如持卡人不同意本行將其卡戶續期，可由續期日起計之三十日內要求銷戶而毋須繳付費用。

6.3 抵銷債務

本行對持卡人的不同賬戶（包括信用卡及其他存款賬戶）的存款和欠款結餘擁有抵銷債務的權利（見上文第三章 3.4 項）。本行保留權利在任何時間無須事先通知將信用卡賬戶之未償還餘額與持卡人在本行開立之任何其他戶口合併及互相抵償，無論該等戶口屬於持卡人個人或持卡人與其他人仕聯名名下。倘屬持卡人與他人聯名戶，本行可將該聯名之存款撥作償付該聯名戶戶主中任何一人在持卡人合約下結欠本行之款項。為免引起疑點及不損及本章第（6.1.2）條條款中有關附屬卡持有人或本章第（6.1.3）條條款中有關員工附屬卡之責任，本行保留權利在任何時間亦可無須事先通知，將附屬卡或員工附屬卡持有人在該賬戶下之所欠款項與附屬卡或員工附屬卡持有人在本人之個人或與他人之聯名戶口合併及作互相抵償。本行在行使任何抵銷債務的權利後，會即時以書面通知持卡人。

6.4 卡/個人密碼的保存及遺失

- 6.4.1 本行會將卡及個人密碼在不同時間，分開寄予持卡人或請持卡人親身到本行領取。倘屬後者，則本行在核對領取人的身份證明後始會將卡或密碼放行。
- 6.4.2 卡戶對個人密碼的使用須負全責。為安全起見，卡戶在收到密碼後，應該：
- 毀滅印有個人密碼的文件；
 - 不讓任何人使用其卡或個人密碼；
 - 不可在卡上或任何經常與卡放在一起或在其他跟卡的物件上寫上個人密碼而不加掩藏；
 - 不應以該密碼接駁其他服務（如接連互聯網或其他網址）。

- 6.4.3 為方便起見，持卡人可透過本行認可之自動櫃員機或有關網絡更改個人密碼。持卡人可將其改為一組易於記憶的號碼，但不宜使用個人出生日期、身份證號碼、電話號碼或其他容易被人取得或測破之資料作為密碼。
- 6.4.4 如信用卡持卡人不打算在卡上保留使用個人密碼操作的功能，可要求本行不發出個人密碼。
- 6.4.5 遺失卡／個人密碼
- 持卡人如發覺其卡／個人密碼遺失或被盜用，或有他人知悉其個人密碼，應儘快通知本行並補回書面確認。本行在收到有關通知後，會立即採取行動防止該卡／密碼被進一步使用。
- 信用卡 24 小時報失卡熱線：2818 6328
「上銀卡」二十四小時熱線：2818 0282
(上述電話號碼可見於服務簡介及定期月結單上。)
- 6.4.6 在本行收到該卡遺失／被竊之通知前，持卡人須承擔任何人士在該賬戶信貸額度內擅用該卡之一切賬項。惟如持卡人並無欺詐或疏忽或並無失責而在合理可行情況下，當發覺該卡遺失／被竊後即時通知本行，則持卡人對通知本行該卡遺失／被竊前之未獲授權交易所須負責之上限為港幣五百元。惟此限額僅適用於和有關信用卡戶口關連的損失，且不包括現金透支。

6.5 交易記錄

- 6.5.1 在符合保安要求的情況下，持卡人通過電子終端機進行交易時，應可獲提供交易金額、時間、收付賬戶號碼及類別等資料。如進行非接觸式交易或在自動櫃員機提取現金，則持卡人可選擇需否打印出有關之交易記錄。
- 6.5.2 本行會確保每項通過電子終端機或自動櫃員機進行的交易均可追查。
- 6.5.3 本行會按月向信用卡持有人提供賬戶結單，如自上一份結單後，該戶沒有進行任何交易，而賬戶亦無任何未償還餘額，則該月結單將不印發。
- 6.5.4 信用卡結單上會列出：
- 自上一份結單後所進行的每項交易資料包括交易金額、過賬日期、及類別或商號名稱；
 - 查詢或報告結單出錯的程序，地址或電話號碼；
 - 以外幣進行交易之原幣金額；
 - 在本行控制範圍內的有關費用和收費之金額及釐訂辦法；
 - 持卡人的信貸額度及所須繳付之還款額。
- 6.5.5 「上銀卡」之交易記錄將記誌於有關賬戶之月結單或存摺上。

6.6 有爭議或未經授權交易

- 6.6.1 本行在收到未經授權交易的通知後，在可控制範圍內，會於九十日內完成有關調查。
- 6.6.2 信用卡持卡人應於信用卡結單發出日起計六十天內，就有爭議或未經授權交易提出報告。本行只能根據持卡人提供之資料及根據有關之信用卡組織所訂規例協助調查及處理，對於任何商號或提供服務機構之任何行為或錯漏，本行均不負任何責任，持卡人應與有關商號或機構自行解決任何糾紛或索償。
- 6.6.3 如信用卡持卡人在到期付款日前提出有未經授權交易的報告，則可選擇在調查期間拒絕支付涉及爭議的款額。惟經調查後，如發覺持卡人的報告屬毫無根據者，則本行有權就整段期間對涉及爭議的款額重新徵收利息或財務費用。如查實確有因本行之過失或疏忽而引致之未經授權交易，本行當會即時更正及作出通知。

6.7 信用卡服務收費及持卡人責任

- 6.7.1 信用卡各項服務收費及持卡人在遺失／被竊卡／個人密碼上之責任已詳註於有關之收費表及持卡人合約上，可供客戶索閱。客戶亦可參閱月結單上資料。

7 i-Banking 服務

7.1 i-Banking 服務種類

i-Banking 服務指本行不時提供或將提供給客戶的銀行服務或設施，令客戶得以通過電子或電訊媒介（包括通過使用互動電視、電腦、機器、終端機或任何其他電子或電訊器材，包括但不只限於互聯網、流動電話、電話或聯機網站），發指示給本行及與本行聯絡，以執行銀行、金融、證券、投資或其他交易或服務；詳情請聯絡本行職員或查閱有關單張。

7.2 費用及手續費

若干 i-Banking 服務可能需收取費用、佣金或其他手續費，客戶同意按本銀行不時公佈的費率表支付之。本銀行有權自任何該（等）賬戶扣取任何費用。費用將不予退還，除非：

- (i) 客戶拒絕接受本附錄章則及條款所作的修訂，同時選擇在有關通知的發出日期起計 30 天內取消該 i-Banking 服務。本銀行將在接獲客戶的通知時，按比例向客戶付還先前收取的年費/按期收取的費用（如涉及的金額很少則除外）；或
- (ii) 如客戶不同意自動為該 i-Banking 服務續期，可在續期日期起計 30 天內取消該 i-Banking 服務，無須支付任何續期費用。

7.3 客戶的責任

- 7.3.1 聯名賬戶持有人透過本行的網站及／或電話銀行服務為該戶口發出任何指示，如已使用該賬戶的正確接達密碼，須承擔共同及分別的責任。
- 7.3.2 客戶必須於提交任何指示前仔細核實資料，並應繼續對所發出的任何指示負上全責，除非及直至本行已確認撤銷或撤回指示的請求。
- 7.3.3 操作 i-Banking 服務所需的一切設備及軟件，由客戶負責提供及操作，並須確保該等設備及軟件，與本行的系統相容及適當連接，有關成本或費用由客戶承擔。
- 7.3.4 客戶須遵從本行不時向客戶提供的任何操作指示、客戶指引、用戶手冊、用戶指引或網上保安要點，並須定期瀏覽有關保安資料。
- 7.3.5 客戶須對接達密碼及／或保安編碼器嚴加保密及妥善保存，特別是：
 - (i) 不得向他人披露接達密碼及保安編碼器，或允許他人使用 i-Banking 服務；
 - (ii) 不得透過電郵發送接達密碼及任何密碼；
 - (iii) 在任何情況下，不得向包括聲稱代表本行或顯示自己為本行僱員或授權人士的任何人士披露進入系統密碼（本行僱員無需知道進入系統密碼）；
 - (iv) 毀掉進入系統密碼的印刷原件；
 - (v) 當客戶首次使用 i-Banking 服務時更改初次進入系統密碼，同時定期更改進入系統密碼，但應避免與接駁互聯網服務提供者時所用的密碼相同；以及
 - (vi) 當使用 i-Banking 服務時，不可在無人看管下離開電子設施（包括但不只限於電腦及手提電話）。
- 7.3.6 客戶地址及／或電郵地址如有更改，須儘快通知本行。
- 7.3.7 如遺失或遭人擅自披露接達密碼或保安編碼器或察覺有實際或懷疑之保安性事項，客戶必須立即用電話向本行報告，同時在隨後 24 小時內或本行不時規定的其他時間內，用書面確認之。
- 7.3.8 客戶如不慎或遭人擅自向他人披露接達密碼或保安編碼器，客戶須負上全責。
- 7.3.9 客戶禁止、同時不得試圖竄改、修改、解譯、分拆、進行逆向工程、損壞、更改或擅自使用任何部份 i-Banking 服務或本行網站或其中的組成軟件。
- 7.3.10 在本行收到客戶的遺失書面通知前，如有人使用客戶接達密碼及／或保安編碼器，接達及使用 i-Banking 服務，客戶須承擔責任。

- 7.3.11 客戶禁止、同時不得試圖接達、使用、侵入本行任何部份的電訊或電腦系統、網站、伺服器、數據區、軟件及／或資訊或材料。
- 7.3.12 如客戶收到交易確認書（不論是紙本或通過電子或口頭方式者），但客戶並未發出有關指示，或與有關指示不符，客戶有責任通知本行。
- 7.3.13 客戶須遵守不時補充、修訂或替代的一切有關法律、章則及條款及任何有關服務條件。
- 7.3.14 客戶茲同意本行可透過 **i-Banking** 服務向客戶發出任何賬戶結單，如客戶有所要求，亦可向客戶發出紙本賬戶結單。

7.4 免責聲明及限定責任

瀏覽人士／客戶進入本網站及其任何網頁時，瀏覽人士／客戶已經同意遵從下列之條款並受其約束：

- 7.4.1 本銀行並未就 **i-Banking** 服務、本網站、本網站所載或提述的資訊或材料或透過 **i-Banking** 服務提供的資訊或材料，作出任何種類的明示、暗示或法定陳述或保證。至法律允許的最大限度，本銀行茲明示豁除及卸棄任何與 **i-Banking** 服務及／或該等資訊及材料有關的章則、陳述、保證或責任，不論是明示、暗示、法定等，包括但不只限於與 **i-Banking** 服務及／或該等資訊及材料的所有權、適合特定用途、可商售性或品質標準有關的章則、陳述、保證或責任，包括其為準確或沒有錯誤或遺漏者；包括其沒有侵犯第三者權利者；包括其將在任何特定時間提供及不會中斷，沒有電腦病毒、符合任何特定性能標準；包括發給本網站或自網站要求的資訊及／或透過本銀行 **i-Banking** 服務發送的指示，會隨時或完全獲得執行、交給瀏覽人士／客戶或被瀏覽人士／客戶收到。
- 7.4.2 本網站所包含或透過本銀行 **i-Banking** 服務提供的資訊及材料，只供參考之用，不應作為商業決定依據。未經諮詢第一手資訊及聽取專業意見，不可依賴透過本網站或本銀行 **i-Banking** 服務提供的任何意見或資訊。對因依賴本網站所包含或透過本銀行 **i-Banking** 服務提供的資訊或材料而採取或不採取行動所直接或間接引致的損失或損害，除因本銀行、本銀行的授權人員、僱員或代理人的疏忽或故意失責外，本銀行概不負責。特別是，本銀行不保證經濟匯報資訊、材料或數據是準確、可靠或最新者。
- 7.4.3 除因本銀行、本銀行的授權人員、僱員或代理人的疏忽或故意失責外，瀏覽人士／客戶因使用本網站及 **i-Banking** 服務所直接或間接蒙受的任何損失或損害（包括特殊的、附帶或從屬的損失或損害），包括但不只限於因本網站、其內容或本銀行 **i-Banking** 服務的任何缺陷、錯誤、故障或失誤，或未能提供本網站或其任何部份或內容或本銀行 **i-Banking** 服務所引致的損失、損害或費用，本銀行概不負責。
- 7.4.4 瀏覽人士／客戶從本網站下載任何軟件，風險由瀏覽人士／客戶自負。如瀏覽人士／客戶因使用及／或從本網站下載軟件，以致遭電腦病毒侵襲或受到相類破壞而蒙受直接或間接的損失或損害，除因本銀行、本銀行的授權人員、僱員或代理人的疏忽或故意失責外，本銀行概不負責。
- 7.4.5 超文本連結政策：
- 一 從本網站超文本連結至本銀行以外的網站：本銀行提供本網站與互聯網上其他網站的超文本連結，只為方便參考。該等超文本連結至第三者網站並非與本銀行有任何聯繫。本銀行並無責任對該等第三者網站的內容作出疑問、調查及／或查核及本銀行並不保證瀏覽人士／客戶可能透過第三者網站去傳送或應要求提供任何資料給任何第三者的安全。除非本銀行明確聲明，提供超文本連結至第三者網站並不表示本銀行推薦、認許、批准、保證或介紹任何第三者或其產品或服務，亦不可視為本銀行與該等第三者有任何形式的合作。此外，除非本銀行明確表明或同意，本銀行不是瀏覽人士／客戶與第三者網站的供應者或任何第三者所訂立的合約安排中的其中一方。本網站可能會提供超文本連結至含有可供下載軟件的第三者網站，只為方便使用。對於瀏覽人士／客戶在下載或安裝該等軟件時所遇到的一切困難或因瀏覽人士／客戶下載或安裝該等軟件所產生或引致的一切後果，本銀行一概不負責任。請緊記，從互聯網下載的軟件之使用可能受該軟件的許可證協議限制。如瀏覽人士／客戶侵犯有關軟件提供者的知識產權，本銀行不會承擔任何責任。雖然本銀行並無責任，但本銀行仍提醒瀏覽人士／客戶遵守該軟件的許

可證協議條款。請緊記，當瀏覽人士／客戶離開本網站前往另一網站，他將受另一網站的使用條款和私隱政策監管。如因第三者網站所載的資訊或材料的準確性或其他問題，直接或間接引致任何損失或損害（包括相應而生之損失），或因該等網站有缺陷而直接或間接引致損失，本銀行一概不負責任。

- 從本網站超文本連結至本銀行附屬公司的其他網站：本銀行可能會提供本網站與其附屬公司的其他網站的超文本連結。該等網站可能在不同司法管轄地區建立及受制於不同的法律。該等網站提供的產品和服務可能只提供給身處於所屬司法管轄的人士。此外，該等網站所訂下的使用條款可能互有差異，在使用該等網站前，必須特別留意相關的條款。
- 從本銀行以外的網站超文本連結至本網站：如任何第三者想與本網站建立超文本連結，它必須事先徵得本銀行書面批准。本銀行有絕對酌情權准許或拒絕建立超文本連結，而無須給予理由。本銀行只會准許建立以本銀行名稱或網址顯示的超文本連結。除非在非常特殊的情況下，本銀行不會准許使用或顯示本銀行的徽號、商名、商標或任何可推論為本銀行的東西，而本銀行亦會就獲得本銀行准許該等使用的情況下要求該第三者付款，款額由本銀行全權決定。本銀行亦有絕對酌情權隨時撤回批准及要求清除任何引向本網站的連結，而無須給予理由。任何引向本網站的連結，必須直接連結至本網站的主頁或首頁，並不能在本網頁或內容，「附加框架」或「直接連結內頁」。對於從第三者網站引向本銀行任何網站的內容的準確性，本銀行一概不負責任。該等連結之建立並不代表本銀行認許任何第三者網站，亦不代表本銀行與任何第三者合作。對於該等連結直接或間接引致任何損失或損害（包括相應而生之損失），本銀行一概不負責任。
- 本超文本連結政策中、英文本如有抵觸，以英文本為準。

7.4.6 本銀行並不擔保與本網站的及／或透過本銀行電話理財服務進行的通訊，會送到瀏覽人士／客戶或被本銀行收到，而本銀行亦不保證該等通訊在傳送時的私隱性及／或安全性。

7.4.7 客戶明白使用 **i-Banking** 服務有固有的危險，但同意在權衡利弊下仍是合算，客戶放棄就下列各項向本銀行申索：

- 系統或設備失靈（不論是否由本銀行提供），包括電訊服務及設施；
- 本銀行接受任何看來是由客戶發出的未獲授權指示；
- 延遲執行客戶的指示；
- 延遲或未能交付或提供任何部份的 **i-Banking** 服務；
- 延遲或未能發送或交付任何透過 **i-Banking** 服務提供或要求的通知或資訊，或任何該等通知或其中所載資訊不準確、出錯或有遺漏；
- 客戶未能根據本章則及條款使用 **i-Banking** 服務；
- 客戶依賴、使用或根據 **i-Banking** 服務提供的任何資訊或材料行事。

7.4.8 在任何情況下，本銀行因特定事故或連串事故所須承擔的責任，不得超過有關交易、指示或指令（或連串有關交易、指示或指令）的金額，或客戶所蒙受的直接損害的金額，兩者中取較低者。

7.4.9 在客戶沒有不誠實或疏忽的前提下，客戶無須因為下列各項，就透過 **i-Banking** 服務執行的任何未獲授權交易承擔責任：

- 在客戶書面通知本銀行該接達密碼及／或保安編碼器（視所屬情況而定）遺失或失竊後，有人使用客戶接達密碼及／或保安編碼器（視所屬情況而定）；
- 本銀行保安系統未能防範的電腦罪行；
- 本銀行及其職員有欺詐或疏忽情況。

俟本銀行信納該未獲授權交易是因上述三種情況之一所導致者，則客戶有權要求推翻有關賬項及付還客戶所承付的任何有關銀行費用。

7.5 彌償

如因客戶使用本網站及／或 **i-Banking** 服務，以及因任何其他人士或實體利用客戶的接達密碼及／或保安編碼器（視所屬情況而定）使用本網站及／或 **i-Banking** 服務，或客戶或任何該等人士或實體違反或不遵守本章則及條款，以致本銀行直接或間接遭受、蒙受或承付的任何行動、責任、費用、索償、損失、損害、訴訟

或支出，客戶同意對本銀行作彌償（包括全數彌償法律費用、成本、支出及其他合理地承付的支出）。

7.6 個人資料的使用及披露

- 7.6.1 至法律允許的限度內，客戶同意本銀行不時所收集有關客戶的任何及一切個人資料，可根據本銀行現行的私隱政策予以使用及披露。
- 7.6.2 本行可安排為 **i-Banking** 服務的一切電話通話錄音。該等錄音帶將作訓練及質素管制之用，以及（如有需要）作為法律訴訟呈堂證據。

05/2024