

关于济南分行财富管理及个人银行业务的转型通知

尊敬的客户：

随着金融业数字化进程的加速推进，以及对现有服务渠道的优化评估结果，我行济南分行财富管理及个人银行业务将从 2021 年 6 月 1 日起进行数字化转型。我们将一如既往在智能化、数字化等方面加大投入，为您提供更便捷、高效、优质的财富管理及个人银行业务。欢迎您优先选择汇丰中国微信服务号（汇丰中国客户服务）、汇丰中国手机银行及汇丰中国个人网上银行等自助渠道办理银行业务。汇丰济南分行数字化转型后的业务调整具体如下：

1 银行账户及非现金服务

账户服务及非现金服务总体转移至网银等电子渠道后，仅保留下列必须到现场处理的服务：

- 到行申报涉外收入
- 定期存款部分破除
- 过世客户遗产继承-转账收单
- 需要证明材料的结售汇（不含汇款）
- 大额人民币(超过 1 百万)转账收单
- 外币国内转账收单
- 需要证明材料的外币跨境汇款收单
- 有权机关到行查冻扣账户
- 网银/手机银行密码重置
- 第三方支付限额首次设置
- 账户激活（所有子账户睡眠/休眠）
- 设置/删除代理人授权
- 修改关键客户信息（身份证件；税务信息；签字）
- I 类账户的开立和关闭
- 到行领取余额证明
- 查看/补寄 12 期之前的纸制账单

下列业务不再继续提供：

- 所有人民币现金存款
- 人民币现金取款
- 应急取现
- 外币现钞存取
- 现金类其他业务（假币收缴，残币兑换，新钞兑换）
- 票据业务（本票，汇票，支票）
- 现金缴费及手续费收取
- 部分高利率大额存单开立
- 海外文件见证签字

2 代销保险产品及服务

我行济南地区代理销售的保险产品由中德安联人寿保险有限公司发行与管理,代销机构不承担产品投资、兑付和风险管理责任。除新单投保不再继续提供,下列存量业务均可保留。

- 续期保费扣缴,系统会在约定的扣款日通过投保时客户提供的汇丰银行账号完成保费扣缴。若汇丰账户关户,投保人可在中德安联柜面、中德安联网上客户服务中心和安联在线微信申请交费账号变更,通过新账户扣缴续期保费。
- 保全服务(如更改资料、更改保额、退保等),可选择到中德安联柜面(全部保全业务)或安联在线微信(大部分保全业务)办理。
- 理赔,保单受益人在中德安联的服务柜面申请办理。
- 服务咨询及投诉处理,客户可联系中德安联服务热线(800-988-6688/ 400-888-3636)或汇丰银行咨询、处理。

2015年12月前,济南地区曾代理销售的由平安人寿保险股份有限公司发行与管理的产
品,代销机构不承担产品投资、兑付和风险管理责任,该存量保单的相关服务不受本次业务转型影响。

3 投资理财产品及服务

济南地区销售的所有类别投资理财产品,包括结构性存款产品、双币投资及汇汇通、代客境外理财计划、代销内地证券投资基金、代销香港互认基金,除不再进行主动新单销售,其余赎回、转换、信息查询均可通过网上银行或手机银行办理。结构性存款产品的提前赎回可通过拨打我行客户服务热线办理。

4 借记卡产品及服务

由于借记卡损坏或卡片类型调整导致的更换新卡、借记卡消费限额调整均可通过手机银行或致电我行客户服务中心办理。书面挂失及换卡申请、密码重置、银联在线支付功能激活、取消冻结及销卡服务需要亲临分行办理。

5 账户和服务费率

上述业务的收费标准,以《账户和服务费率(个人客户适用)》为准。

6 客户关系转移

若您存量及新开立的尚玉或卓越理财客户,您的客户关系将转移至汇丰银行客户服务中心或青岛香港花园支行或者青岛山东路支行,由总部或青岛客户经理提供服务。我行济南分行数字化转型如给您带来不便,敬请谅解。

如需帮助,请致电我行24小时客户服务热线95366。感谢您选择汇丰银行,我们竭诚期待继续为您服务。

汇丰银行(中国)有限公司
2021年3月22日