

Retail and Wealth: China

客户常见问题

对澳新中国零售银行业务客户的重要提示：

尊敬的客户，请注意：澳新中国向星展中国的零售银行业务转让工作已成功完成。从2017年7月15日起，您已成为星展中国的客户，您在澳新中国持有的任何账户、存款、贷款、理财产品及其他银行安排已转移到星展中国。

星展中国现已开始管理与您的银行服务相关的条款与条件。要了解有关您在星展中国的产品与服务，请拨打星展中国客户服务热线 400-820-8988进行垂询。

如果您选择将您的银行服务保留在澳新中国，您可于工作日9:00-12:00、14:00-18:00拨打我行客户服务热线400-920-8880垂询相关事项。

感谢您对我们的大力支持！

澳新中国营业地址变更公告

尊敬的客户，由于业务调整，澳新中国以下营业地址将于2017年8月17日起做出如下变更：

上海分行

分行营业地址由目前的"上海市浦东陆家嘴环路166号未来资产大厦12楼A、C、D、E、F单元和1层101单元"变更为"上海市浦东陆家嘴环路166号未来资产大厦12楼A、C、D、E、F单元"。分行位于未来资产大厦1层101单元的营业部将不再对客户开放，相关业务办理将调整至未来资产大厦17层，对公人民币现金业务调整请见7月发送的沟通信函内容。

杭州分行

分行营业地址由目前的"杭州市西湖区教工路26号世贸丽晶城欧美中心2号楼（F区）102室1-2层、103室1层、105室1层、110室1层以及杭州市西湖区教工路18号世贸丽晶城欧美中心1号楼（C区）302-303室"变更为"杭州市西湖区教工路18号世贸丽晶城欧美中心1号楼（C区）302-303室"。分行位于世贸丽晶城欧美中心2号楼（F区）102室1-2层、103室1层、105室1层、110室1层的营业部将不再对客户开放，相关业务办理将调整至世贸丽晶城欧美中心1号楼（C区）302-303室。

北京分行

分行位于北京华贸购物中心一层L130b和二层L234号单元的营业部将进行内部调整，相关业务办理将调整至华贸中心3号写字楼32层01A、02、03、05A、07单元，其中对公人民币现金业务调整请见我行7月发送的沟通信函内容。分行营业地址亦将由目前的"北京市朝阳区建国路77号华贸中心3号写字楼32层01A、02、03、05A、07单元及建国路79号北京华贸购物中心一层L130b和二层L234号单元"变更为"北京市朝阳区建国路77号华贸中心3号写字楼32层01A、02、03、05A、07单元"。

广州天河支行

支行将终止营业。自终止营业日起，该支行将不再吸收公众存款，不再提供其他所有产品和服务。其它相关事宜办理将调整至澳新中国位于广州市天河区珠江新城华夏路8号合景国际金融广场第20层02单元的广州分行，对公人民币现金业务调整请见7月发送的沟通信函内容。

对于以上调整给您带来的不便，我们深表歉意，敬请您提前做好相应替代性安排。同时，对您长期以来给予的大力支持和积极配合表示衷心的感谢！

如您需要任何帮助或垂询，对私业务敬请于工作日9:00-12:00、14:00-18:00拨打400-920-8880、对公业务请于工作日9:00-18:00拨打400-821-8030或者400-651-9920。

澳大利亚和新西兰银行（中国）有限公司

二零一七年七月十六日

1. 我的账户将于何时转移到星展中国？

(所有同意转移的零售客户)

从2017年7月15日（周六）凌晨零时（"生效时间"）起，您已成为星展中国的客户，您在澳新中国持有的任何账户、存款、贷款、理财产品及其他银行安排已转移至星展中国。同时，您的相关信息已被披露给星展中国。

从生效时间起，星展中国将管理与您的银行服务相关的条款和条件。

2. 我的账户如何迁移至星展中国？

(所有同意转移的零售客户)

从2017年7月15日起，您在澳新中国存放的或由澳新中国代您持有的资金和其他资产（包括结构性存款、QDII债券和QDII产品 - 共同基金）已被转移到以您的名义在星展中国开立的新账户。

2017年7月18日起，星展中国将开始与您联络。如您在2017年7月25日还未收到星展银行提供的任何欢迎讯息，请拨打星展中国客户服务热线400-820-8988进行垂询。

转移日期后，您在星展中国的新账户将取代您在澳新中国持有的账户，并会由星展中国客户经理与您联系并协助您解决任何任何疑问。您也可前往星展中国任何一家分行申请星展中国借记卡和网上银行业务。

3. 我怎样才能了解更多信息？

(所有同意转移的零售客户)

有关您在星展中国所享受的产品和服务的信息，您可以拨打星展中国客服热线400-820-8988进行垂询。

4. 我在澳新中国和星展中国都有客户经理，谁将管理我在星展中国的账户？

星展中国将通知您为您服务指定客户经理。

5. 我的现有定期扣付款指示是否都将转移至我在星展中国的新账户？

除了您的抵押贷款还款以及保险应缴保费的现有自动扣付款指示以外，其他现有的定期扣付款指示均未转移至星展中国，您将需要在转移后重新设立这些定期扣付款指示。

6. 我与澳新中国签署的传真免责声明在转移至星展银行后会有什么变化吗？

对于已与澳新中国签署传真免责声明的客户：

- 对于"一家益"服务、新西兰海外留学专用帐户以及收件地址在北京、上海、杭州和广州以外的客户，您之前关于传真免责声明的安排将维持不变；
- 对于所有其他客户，您之前关于传真免责声明的安排将仅适用于您在过去12个月内通过传真指示进行过转账的收款人账户。

- 上述安排将适用于自生效时间起至2018年7月16日止的时间段内。作为替代方案，您可以申请星展中国网上银行服务，无需访问星展中国的网点即可使用便捷的资金转账服务。

7. 我已向澳新中国递交房屋抵押贷款的提前还款申请。我需要在转移后采取行动吗？

澳新中国已处理在转移前确认的符合我行条件和条款的提前还款申请，您无需采取任何行动。

8. 在转移至星展中国之前，我的贷款或未清余额发生了什么？

自2017年7月15日起，您的贷款以及任何未清余额都将转移至星展中国，您无需因此就您目前的银行安排之外的贷款支付额外费用。

9. 我的澳新中国奖励积分是怎样处理的？

在您的账户转移至星展中国之后，您在"澳新中国亲友推荐计划"或者其他产品活动中获得的奖励积分将不会转移到星展中国。

根据"澳新中国亲友推荐计划"的活动条款及细则，此计划活动期限为2017年1月至2017年2月，活动期间获得的奖励积分有效期至2017年6月15日。

10. 如果我决定不将银行服务转移至星展中国，我在澳新中国的银行账户和服务将会发生什么变化？

如果您决定不将银行服务转移至星展中国，您可以要求澳新中国根据您的书面指示，将您的资金转出并关闭您的账户。

请注意，从2017年7月15日起，您将仅能获得澳新中国提供的十分有限的银行服务。2017年7月15日以后，如果您选择将您的银行服务保留在澳新中国，您的银行服务将发生以下变化（如适用）。请您仔细阅读并清楚知晓。

- 由于本行上海新天地支行及北京中关村支行计划将于2017年7月15日关闭，以及本行位于上海、北京、广州和杭州的剩余零售网点计划将于2017年8月17日关闭，您将无法通过本行现有的任何零售网点使用您的银行服务。
- 本行将不再提供包括但不限于现金、支票结算、投资和托管服务等在内的其他服务。
- "一家益"服务项下的账户将不再享受电汇转账费用免除。
- 除新西兰海外留学专用账户项下的相关交易外，将不再提供外汇服务。
- 除非本函另有说明，本行所提供的服务将仅限于账户资金汇出（且仅限于资金余额的全额汇出，监管机构另有限制的除外）及账户关闭，除此之外，本行将无法为您提供任何其他账户相关服务，并且本行将不再接受资金汇入及存款（房屋抵押贷款还款除外）。
- 您在本行的定期存款到期后将不会自动续存，您的到期资金连本带息将被转至您在本行的活期账户。
- 若您持有任​​何理财产品，您可继续持有该等理财产品直至到期，且若您希望提前赎回该等产品，本行将继续根据相应的条款与条件提供提前赎回服务（仅限于全额赎回）。然而自生效时间起，本行将不会向您提供任何新的理财服务。
- 若您持有任​​何房屋抵押贷款，您应继续正常还款，但仅限于通过电汇转账的方式。本行亦将继续根据相应的贷款条款提供提前还款服务。
- 转移后，澳新中国将根据您相应产品的条款与条件继续为您提供服务，且除非本行另行通知，该等条款条件将保持不变。

11. 如果我是澳新中国企业客户，这对我公司的银行业务有影响吗？

本次交易只涉及澳新银行在新加坡、香港、中国大陆、台湾和印度尼西亚的零售及私人银行业务。作为亚洲前四大企业金融银行，澳新银行一贯致力于在亚洲发展企业金融业务，并将持续支持我们的客户在亚太地区的贸易及融资需求。此次战略的调整未来将为我们的企业客户及业务带来长期的积极影响。

由于此次转让我行将逐步关闭各地所有零售银行业务的网点，各地原有的零售银行业务现金柜台也将无法存续。对于此前通过我行的零售网点进行现金业务的企业客户，我行已经通过邮件在7月14日告知各地对公业务现金柜台服务的变更安排。对于贵司今后的相关业务造成不便，我行在此深表歉意。贵司也可致电您的客户经理或我行客服中心400 821 8030 或者 400 651 9920咨询具体事宜。

2017年10月13日更新