

常见问题

1. 什么是“现金发放计划”？

“现金发放计划”是香港政府向受新型冠状病毒疫情影响的香港居民提供的财务援助。

若需了解“现金发放计划”的详情，请前往汇丰网站（<https://www.hsbc.com.hk/zh-cn/transfer-payments/cash-payout-scheme/>）和政府的“现金发放计划”网站（www.cashpayout.gov.hk）查看。

2. 如何在网上登记“现金发放计划”？

您可以通过相关渠道登记“现金发放计划”：

- i) 汇丰网上理财
- ii) 汇丰流动理财
- iii) 汇丰网站

3. 我可以多次递交网上登记吗？

我们建议您只在汇丰或其他支持网上登记的银行递交一次登记。

网上理财和流动理财

登记

4. 我怎样前往网上理财的登记页面？

您可按照相关步骤前往网上理财的“现金发放计划”登记页面：

1. 登录网上理财
2. 点击“我的银行”
3. 选择“现金发放计划”

在首次登录时，您将收到通知，询问您是否登记“现金发放计划”。

5. 怎样在香港汇丰流动理财应用程序登记？

您可按照相关步骤前往流动理财的“现金发放计划”登记页面：

1. 登录香港汇丰流动理财应用程序
2. 在选单内点击“现金发放计划”

在首次登录时，您将收到通知，询问您是否登记“现金发放计划”。

6. 我想使用一个没有在登记页面显示的账户登记“现金发放计划”。我应该怎么做？

您只能以个人名义开立的有效本地港元储蓄/往来账户登记：

- 汇丰尚玉(港元储蓄及往来账户)
- 汇丰卓越理财(港元储蓄及往来账户)
- 汇丰运筹理财(港元储蓄及往来账户)
- 个人综合理财(港元储蓄及往来账户)
- 港元储蓄账户
- 港元往来账户
- 万用账户
- “大学生”理财账户
- 现金卡账户
- 港币结单储蓄账户
- 循环“万应钱”账户
- “资产两头利”透支账户
- “就手钱”私人透支账户

其他类别的账户均不能用于登记“现金发放计划”。

7. 什么类别的汇丰账户可用于登记“现金发放计划”？

您只能以个人名义开立的有效本地港元储蓄/往来账户登记：

- 汇丰尚玉(港元储蓄及往来账户)
- 汇丰卓越理财(港元储蓄及往来账户)
- 汇丰运筹理财(港元储蓄及往来账户)
- 个人综合理财(港元储蓄及往来账户)
- 港元储蓄账户
- 港元往来账户
- 万用账户
- “大学生”理财账户
- 现金卡账户
- 港币结单储蓄账户

- 循环“万应钱”账户
- “资产两头利”透支账户
- “就手钱”私人透支账户

其他类别的账户均不能用于登记“现金发放计划”。

8. 我想使用并非在银行记录中的电话号码登记此计划，在登记时应如何更改电话号码？

若您想以并非在银行记录中的电话号码登记，请点选“输入 8 位数字的联络电话号码”，并输入您想用于登记的电话号码。

您在银行的联络资料纪录将维持不变。

9. 我在银行记录中的电话号码不正确。我应如何在登记流程中更改？

若您想更改银行记录中的电话号码，请登录网上理财或亲临分行更改，亦可致电我们寻求帮助：

汇丰尚玉客户

(852) 2233 3033

汇丰卓越理财客户

(852) 2233 3322

汇丰运筹理财客户

(852) 2748 8333

其他客户

(852) 2233 3000

请先更改您的电话号码，再继续登记流程。

10. 若我使用银行记录以外的电话号码登记，银行记录中的电话号码会否因此更改？

不会，您的电话号码只用于“现金发放计划”。您在银行的联络资料纪录将维持不变。

11. 我没有香港电话号码，或我想使用海外电话号码登记，能否使用海外电话号码登记？

您只可在银行纪录中有您海外电话号码的情况下，才可使用海外电话登记。如属此情况，请在登记时点选“使用本行纪录”。否则，您只可输入具有短讯服务功能的本地流动电话号码。

12. 我没有香港电话号码，或我想使用海外电话号码登记，能否使用海外电话号码登记？

您只可在银行纪录中有您海外电话号码的情况下，才可使用海外电话登记。如属此情况，请在登记时点选“使用本行纪录”。否则，您只可输入具有短讯服务功能的本地流动电话号码。

13. 我已输入新的电话号码登记此计划，但我还未收到短信确认，我如何得知是否已成功递交申请？

若您成功通过网上登记“现金发放计划”，汇丰网上理财或香港汇丰流动理财应用程序的状态页面将在 2 至 3 个工作日内更新您的登记状态。您亦可拨打我们的 24 小时服务热线 2996 7288，查询您的登记状态。

登记人声明及承诺

14. “登记人声明及承诺”是什么？为什么我需要同意才可以登记？

“登记人声明及承诺”是香港政府提供的协议。请于登记前细阅及了解当中内容。您同意“登记人声明及承诺”即表示您已理解“现金发放计划”的目的及任何相关法律责任。

15. 我可以在递交登记后修改我的个人资料吗？

若您已成功通过汇丰递交登记，您无法修改登记资料。若您需要修改或取消您的登记，请拨打政府热线 182020 查询。

递交登记

16. 我可以取消在汇丰的登记吗？

若您需要修改或取消您的登记，请拨打政府热线 182020 查询。

17. 我应该如何找回我的登记参考编号？

您可以登录网上或流动理财，并查看登记状态。您亦可以拨打我们的 24 小时服务热线 (852) 2996 7288，寻求帮助。

登记状态

18. 我应该如何查看我的登记状态？

若您通过汇丰登记“现金发放计划”，可以按照相关方法查询登记状态：

- 登录香港汇丰流动理财应用程序后，在选单中选择“现金发放计划”
- 登录网上理财后，在“我的银行”内选择“现金发放计划”

拨打 24 小时服务热线(852) 2996 7288

19. 为什么状态页面显示多个登记状态？

若您曾通过其他渠道登记“现金发放计划”（例如：书面登记表格），状态页面将显示所有曾递交的登记状态。

20. 我已经在网上递交“现金发放计划”登记，但还未在状态页面上显示。我应如何找到我的登记？

递交“现金发放计划”的每天截止时间是星期一至六下午 5 时。所有在下午 5 时前递交的登记将在 2 天内系统更新记录，而在下午 5 时后递交的登记则在 3 天内更新。如您现时未能在状态页面查看更新记录，请稍后再查看。

21. 我的网上“现金发放计划”登记不获接纳，我应该如何重新登记？

若您的登记不获汇丰或政府接纳，您可以按照相关步骤重新登记：

香港汇丰流动理财应用程序

- 登录流动理财后，在选单中选择“现金发放计划”
- 在状态页面点选“立即登记”

汇丰网上理财

- 登入网上理财后，在“我的银行”内选择“现金发放计划”
- 在状态页面点选“立即登记”

如您有其他正在处理的登记，您不能重新登记。

22. 若我的登记因相关原因而不获接纳，我应该怎么做？

a) 处理中

b) 本行不予接纳：欠缺登记人姓名

- c) 本行不予接纳：欠缺账户号码
- d) 本行不予接纳：欠缺香港身份证
- e) 本行不予接纳：香港身份证号码不正确
- f) 本行不予接纳：香港身份证号码格式不正确
- g) 本行不予接纳：账户号码格式不正确
- h) 本行不予接纳：欠缺账户号码
- i) 本行不予接纳：欠缺签名
- j) 本行不予接纳：账户并非在此香港身份证名下
- k) 本行不予接纳：账户并非个人账户
- l) 本行不予接纳：不动账户
- m) 本行不予接纳：无此账户
- n) 本行不予接纳：不正确或缺银行代号
- o) 本行不予接纳：本行无此香港永久性居民身份证文件记录
- p) 本行不予接纳：登记日期无效
- q) 本行不予接纳：资料不正确
- r) 不获处理：重复登记
- s) 未能成功登记：重复登记 t) 未能成功登记：不符合资格

若您的登记状态显示为“正在处理”，则代表正在审核您的登记。请稍后再查看。如您的申请因任何原因而不获汇丰接纳，请前往分行寻求帮助。如您的申请不获政府接纳，请拨打政府热线 182020 寻求帮助。

23. 我已在网上递交登记，为什么状态页面仍有“立即登记”按钮？

若遇上相关情况，您可重新递交登记：

1. 登记不获汇丰或政府接纳
2. 款项尚未存入账户
3. 登记不属于：
 - a) 已成功发放款项
 - b) 本行已收妥登记资料
 - c) 政府已收妥登记
 - d) 尚未能成功登记: 不符合资格

24. 为什么我不能点按状态页面的“立即登记”按钮？

若遇上相关情况，您将无法再次登记：

1. 您的其中一项申请正在处理，或
2. 款项已存入您的账户，或
3. 您的登记状态如下：
 - a) 已成功发放款项
 - b) 本行已收妥登记资料
 - c) 政府已收妥登记
 - d) 尚未能成功登记: 不符合资格

款项发放状态

25. 我应该如何查询款项发放状态？

您可以按照以下步骤查看款项发放状态：

1. 登入网上理财或流动理
2. 在网上理财点选“我的银行”或点选流动理财的主页选单
3. 点选“现金发放计划”

若登记已获处理而款项已存入您的账户，发放款项的日期和您的账户号码将会在状态页面上显示。

26. 我的“现金发放计划”登记已获批核，我何时会收到款项？

透过 HSBC HK App 或汇丰网上理财登记政府“现金发放计划”领取港币 10,000 元，您的资格一经核实，即可于约一星期后收到款项。

27. 我应该如何就已获批核的登记修改选取的账户？

如您成功通过汇丰递交登记，您不能修改登记资料。如需更改或取消登记，请拨打政府热线 182020。

错误信息

28. 我的登记逾时，未能递交，我需要重新登记吗？

基于保安理由，您将会被登出，并需要再次登录后重新登记。

29. 我在登记时为何看到相关的错误讯息？

1. 暂时未能提供服务
2. 账户并非个人港币储蓄账户或往来账户
3. 重复登记

1. 若是“暂时未能提供服务”，请稍后重试，我们就造成任何不便而致歉。
2. 若是“您并无持有任何个人港元储蓄账户或往来账户”，请带同香港身份证亲临分行开立个人港元储蓄账户或往来账户。
3. 若是“重复登记”，我们的记录显示您已登记“现金发放计划”，请登录您的网上理财或流动理财查询您的登记状态，或拨打政府热线 182020 查询。

汇丰网站

登记

30. 我应该如何如何在汇丰网站登记？

您可以在选单上点选“银行服务”下的“现金发放计划”，并通过电子表格登记。此外，您亦可通过此链接前往电子表格：<https://www.hsbc.com.hk/zh-cn/campaigns/cash-payout-scheme/form/>

31. 通过汇丰网站与网上及流动理财登记有什么区别吗？

如您通过网上或流动理财登记，我们的系统将自动检测您的现有账户是否符合资格收取“现金发放计划”的款项，可缩短审核流程。

32. 什么类别的汇丰账户可用于登记“现金发放计划”？

您只能以个人名义开立的有效本地港元储蓄/往来银行账户登记：

- 汇丰尚玉(港元储蓄及往来账户)
- 汇丰卓越理财(港元储蓄及往来账户)
- 汇丰运筹理财(港元储蓄及往来账户)
- 个人综合理财(港元储蓄及往来账户)
- 港元储蓄账户
- 港元往来账户
- 万用账户
- “大学生”理财账户
- 现金卡账户
- 港币结单储蓄账户
- 循环“万应钱”账户
- “资产两头利”透支账户
- “就手钱”私人透支账户

其他类别的账户均不能用于登记“现金发放计划”。

33. 若我使用银行纪录以外的电话号码登记，银行纪录中的电话号码会否因此更改？

不会，您的电话号码只用于“现金发放计划”。您在银行的联络资料纪录将维持不变。

34. 我没有香港电话号码，或我想使用海外电话号码登记，能否使用海外电话号码登记？

您只可在银行记录中有您海外电话号码的情况下，才可使用海外电话登记。如属此情况，请在登记时点选“使用本行记录”。否则，您只可输入具有短讯服务功能的本地流动电话号码。

35. 我已输入新的电话号码登记此计划，但我还未收到短信确认，我如何得知是否已成功递交申请？

在您递交登记后，我们将会几天内发出短信或信件至您在本行纪录中的通讯地址以确认您的登记。若您还未收到确认短信或信函，请登录汇丰网上理财或香港汇丰流动理财应用程序后，前往状态页面查看进度。您亦可拨打我们的 24 小时服务热线 2996 7288，查询您的登记状态。

验证

36. 我在登记时未能成功通过人机验证，我应该怎么做？

请使用其他浏览器登记，或通过网上理财、流动理财或递交书面登记表格登记。

递交登记

37. 我可以在递交登记后修改我的个人资料吗？

若您已成功通过汇丰递交登记，您无法修改登记资料。若您需要修改或取消您的登记，请拨打政府热线 182020 查询。

38. 我应该如何找回我的登记参考编号？

您可以登录网上或流动理财，并查看登记状态。您亦可以拨打我们的 24 小时服务热线(852) 2996 7288，寻求帮助。

39. 我已经在汇丰网站填写了电子表格，但确认页面依然显示“有待完成”。我下一步应该怎么做？

您已完成“现金发放计划”登记流程，无需再进行其他操作。我们现正处理您的登记，并会在两个工作天内向您发送登记确认信。如果您未收到登记确认信，请登录汇丰网上理财或流动理财查看登记状态，或拨打(852) 2996 7288 查询详情。

登记状态

40. 我应该如何查看我的登记状态？

若您通过汇丰登记“现金发放计划”，可以按照以下方法查询登记状态：

1. 登录流动理财后，在选单中选择“现金发放计划”
2. 登录网上理财后，在“我的银行”内选择“现金发放计划”
3. 拨打 24 小时服务热线(852) 2996 7288