

現金發放計劃

香港政府「現金發放計劃」常見問題

1. 甚麼是「現金發放計劃」？

「現金發放計劃」是香港政府向受新型冠狀病毒疫情影響的香港居民提供的財務援助。如欲了解「現金發放計劃」的詳情，請前往滙豐網站 (<https://www.hsbc.com.hk/zh-hk/transfer-payments/cash-payout-scheme/>) 及政府的「現金發放計劃」網站 (www.cashpayout.gov.hk) 查閱。

2. 如何在網上登記「現金發放計劃」？

您可以透過相關渠道登記「現金發放計劃」：

- i) 滙豐網上理財
- ii) 滙豐流動理財
- iii) 滙豐網站

3. 我可以多次遞交網上登記嗎？

我們建議您只在滙豐或其他支援網上登記的銀行遞交一次登記

網上理財及流動理財

登記

4. 我怎樣前往網上理財的登記頁面？

您可按照有關步驟前往網上理財的「現金發放計劃」登記頁面：

1. 登入網上理財
2. 點擊「我的銀行」
3. 選擇「現金發放計劃」

在首次登入時，您將收到通知，詢問您是否登記「現金發放計劃」。

5. 怎樣於香港滙豐流動理財應用程式登記？

您可按照有關步驟前往流動理財的「現金發放計劃」登記頁面：

1. 登入香港滙豐流動理財應用程式
2. 於選單內點選「現金發放計劃」

在首次登入時，您將收到通知，詢問您是否登記「現金發放計劃」。

登記

6. 我想使用一個沒有在登記頁面顯示的戶口登記「現金發放計劃」。我應該怎麼做？

您只能以個人名義開立的有效本地港元儲蓄/往來戶口登記：

- 滙豐尚玉（港元儲蓄及往來戶口）
- 滙豐卓越理財（港元儲蓄及往來戶口）
- 滙豐運籌理財（港元儲蓄及往來戶口）
- 個人綜合理財戶口（港元儲蓄及往來戶口）
- 港元儲蓄戶口
- 港元往來戶口
- 萬用戶口
- 「大學生」理財戶口
- 現金卡戶口
- 港幣結單儲蓄戶口
- 循環「萬應錢」戶口
- 「資產兩頭利」透支戶口
- 「就手錢」私人透支戶口

其他類別的戶口均不能用作登記「現金發放計劃」。

7. 甚麼類別的滙豐戶口可用作登記「現金發放計劃」？

您只能以個人名義開立的有效本地港元儲蓄/往來戶口登記登記：

- 滙豐尚玉（港元儲蓄及往來戶口）
- 滙豐卓越理財（港元儲蓄及往來戶口）
- 滙豐運籌理財（港元儲蓄及往來戶口）
- 個人綜合理財戶口（港元儲蓄及往來戶口）
- 港元儲蓄戶口
- 港元往來戶口
- 萬用戶口
- 「大學生」理財戶口
- 現金卡戶口
- 港幣結單儲蓄戶口
- 循環「萬應錢」戶口
- 「資產兩頭利」透支戶口
- 「就手錢」私人透支戶口

其他類別的戶口均不能用作登記「現金發放計劃」。

8. 我想使用並非在銀行紀錄中的電話號碼登記此計劃，在登記時應如何更改電話號碼？

如您想以並非在銀行紀錄中的電話號碼登記，請點選「輸入8位數字的聯絡電話號碼」，並輸入您想用作登記的電話號碼。您在銀行的聯絡資料紀錄將維持不變。

9. 我在銀行紀錄中的電話號碼不正確。我應如何在登記程序中更改？

如您想更改銀行紀錄中的電話號碼，請登入網上理財或親臨分行更改，亦可致電我們尋求協助：

滙豐尚玉客戶
(852) 2233 3033

滙豐卓越理財客戶
(852) 2233 3322

滙豐運籌理財客戶
(852) 2748 8333

其他客戶
(852) 2233 3000

請先更改您的電話號碼，再繼續登記程序。

10. 如我使用銀行紀錄以外的電話號碼登記，銀行紀錄中的電話號碼會否因此更改？

不會，您的電話號碼僅用於「現金發放計劃」。您在銀行的聯絡資料紀錄將維持不變。

11. 我沒有香港電話號碼，或我想使用海外電話號碼登記，能否使用海外電話號碼登記？

您只可在銀行紀錄中有您海外電話號碼的情況下，方可使用海外電話登記。如屬此情況，請於登記時點選「使用本行記錄」。否則，您只可輸入具有短訊服務功能的本地流動電話號碼。

12. 為甚麼我的電話號碼有一半被遮蓋？我無法確認號碼是否正確。

為保障您的私隱及保安，我們已遮蓋您的電話號碼。如您未能確定被遮蓋的電話號碼是否正確，您可以點選「修改」返回上一頁，並輸入您的電話號碼。

13. 我已輸入新的電話號碼登記此計劃，但我還未收到短訊確認，我如何得知是否已成功遞交申請？

如您成功透過網上登記「現金發放計劃」，滙豐網上理財或香港滙豐流動理財應用程式的狀態頁面將於 2 至 3 個工作天內更新您的登記狀態。您亦可致電我們的 24 小時服務熱線 2996 7288，查詢您的登記狀態。

登記人聲明及承諾

14. 「登記人聲明及承諾」是甚麼？為甚麼我需要同意才可以登記？

「登記人聲明及承諾」為香港政府提供的協議。請於登記前細閱及了解當中內容。您同意「登記人聲明及承諾」即表示您已理解「現金發放計劃」的目的及任何相關法律責任。

15. 我可以在遞交登記後修改我的個人資料嗎？

如您已成功經滙豐遞交登記，您無法修改登記資料。如您需要修改或取消您的登記，請致電政府熱線 182020 查詢。

遞交登記

16. 我可以取消於滙豐的登記嗎？

如您需要修改或取消您的登記，請致電政府熱線 182020 查詢

17. 我應該如何找回我的登記參考編號？

您可以登入網上或流動理財，並查閱登記狀態。您亦可以致電我們的 24 小時服務熱線 (852) 2996 7288，尋求協助。

登記狀態

18. 我應該如何查閱我的登記狀態？

如您經滙豐登記「現金發放計劃」，可以按相關方式查詢登記狀態：

- 登入香港滙豐流動理財應用程式後，在選單中選擇「現金發放計劃」
- 登入網上理財後，在「我的銀行」內選擇「現金發放計劃」
- 致電 24 小時服務熱線(852) 2996 7288

19. 為甚麼狀態頁面顯示多個登記狀態？

如您曾透過其他渠道登記「現金發放計劃」（例如：書面登記表格），狀態頁面將顯示所有您曾遞交的登記狀態。

20. 我已經於網上遞交「現金發放計劃」登記，但還未在狀態頁面上顯示。我應如何找到我的登記？

遞交「現金發放計劃」的每日截止時間為星期一至六下午 5 時。所有在下午 5 時前遞交的登記將於 2 日內在系統更新紀錄，而在下午 5 時後遞交的登記則於 3 日內更新。如您現時未能於狀態頁面查閱更新紀錄，請稍後再查閱。

21. 我已經於網上遞交「現金發放計劃」登記，但還未在狀態頁面上顯示。我應如何找到我的登記？

遞交「現金發放計劃」的每日截止時間為星期一至六下午 5 時。所有在下午 5 時前遞交的登記將於 2 日內在系統更新紀錄，而在下午 5 時後遞交的登記則於 3 日內更新。如您現時未能於狀態頁面查閱更新紀錄，請稍後再查閱。

22. 如我的登記因相關原因而不獲接納，我應該怎麼做？

- a) 處理中
- b) 本行不予接納：欠缺登記人姓名
- c) 本行不予接納：欠缺賬戶號碼
- d) 本行不予接納：欠缺香港身份證
- e) 本行不予接納：香港身份證號碼不正確
- f) 本行不予接納：香港身份證號碼格式不正確
- g) 本行不予接納：賬戶號碼格式不正確
- h) 本行不予接納：賬戶號碼不正確
- i) 本行不予接納：欠缺簽名
- j) 本行不予接納：賬戶並非在此香港身份證名下
- k) 本行不予接納：賬戶並非個人賬戶
- l) 本行不予接納：不動賬戶
- m) 本行不予接納：無此賬戶

- n) 本行不予接納：不正確或欠缺銀行代號
- o) 本行不予接納：本行無此香港永久性居民身份證文件記錄
- p) 本行不予接納：登記日期無效
- q) 本行不予接納：資料不正確
- r) 不獲處理：重複登記
- s) 未能成功登記：重複登記
- t) 未能成功登記：不符合資格

如您的登記狀態顯示為「處理中」，則代表正在審核您的登記。請稍後再查閱。如您的申請因任何原因而不獲滙豐接納，請前往分行尋求協助。如您的申請不獲政府接納，請致電政府熱線 182020 尋求協助。

23. 我已在網上遞交登記，為甚麼狀態頁面仍有「立即登記」按鈕？

如遇相關情況，您可重新遞交登記：

1. 登記不獲滙豐或政府接納
2. 款項尚未存入戶口
3. 登記不屬於：
 - a) 已成功發放款項
 - b) 本行已收妥登記資料
 - c) 政府已收妥登記
 - d) 尚未能成功登記：不符合資格

24. 為甚麼我不能點按狀態頁面的「立即登記」按鈕？

如遇相關情況，您將無法再次登記：

1. 您的其中一項申請正在處理，或
2. 款項已存入您的戶口，或
3. 您的登記狀態如下：
 - a) 已成功發放款項
 - b) 本行已收妥登記資料
 - c) 政府已收妥登記
 - d) 尚未能成功登記：不符合資格

25. 我應該如何查詢款項發放狀態？

您可以按照相關步驟查閱款項發放狀態：

1. 登入網上理財或流動理財
2. 在網上理財點選「我的銀行」或點選流動理財的主頁選單
3. 點選「現金發放計劃」

如登記已獲處理而款項已存入您的戶口，發放款項的日期及您的戶口號碼將會於狀態頁面上顯示。

26. 我的「現金發放計劃」登記已獲批核，我何時會收到款項？

透過 HSBC HK App 或滙豐網上理財登記政府「現金發放計劃」領取港幣 10,000 元，您的資格一經核實，即可於約一星期後收到款項。

27. 我應該如何就已獲批核的登記修改選取的戶口？

如您成功經滙豐遞交登記，您不能修改登記資料。如需更改或取消登記，請致電政府熱線 182020。

錯誤訊息

28. 我的登記逾時，未能遞交，我需要重新登記嗎？

基於保安理由，您將會被登出，並需要再次登入後重新登記。

29. 我在登記時為何看到相關的錯誤訊息？

1. 暫時未能提供服務
2. 賬戶並非個人港幣儲蓄賬戶或往來賬戶
3. 重複登記

1. 如為「暫時未能提供服務」，請稍後重試，我們就造成任何不便而致歉。

2. 如為「您並無持有任何個人港元儲蓄賬戶或往來戶口」，請帶同香港身份證親臨分行開立個人港元儲蓄戶口或往來戶口。

3. 如為「重複登記」，我們的紀錄顯示您已登記「現金發放計劃」，請登入您的網上理財或流動理財查詢您的登記狀態，或致電政府熱線 182020 查詢。

滙豐網站

登記

30. 我應該如何在滙豐網站登記？

您可以在選單上點選「銀行服務」下的「現金發放計劃」，並透過電子表格登記。此外，您亦可經此連結前往電子表格：

<https://www.hsbc.com.hk/zh-hk/campaigns/cash-payout-scheme/form/>

31. 經滙豐網站與網上及流動理財登記有甚麼區別嗎？

如您透過網上或流動理財登記，我們的系統將自動檢測您的現有戶口是否符合資格收取「現金發放計劃」的款項，可縮短審核過程。

32. 甚麼類別的滙豐戶口可用作登記「現金發放計劃」？

您只能以個人名義開立的有效本地港元儲蓄/往來戶口登記：

- 滙豐尚玉（港元儲蓄及往來戶口）
- 滙豐卓越理財（港元儲蓄及往來戶口）
- 滙豐運籌理財（港元儲蓄及往來戶口）
- 個人綜合理財戶口（港元儲蓄及往來戶口）
- 港元儲蓄戶口
- 港元往來戶口
- 萬用戶口
- 「大學生」理財戶口
- 現金卡戶口
- 港幣結單儲蓄戶口
- 循環「萬應錢」戶口
- 「資產兩頭利」透支戶口
- 「就手錢」私人透支戶口

其他類別的戶口均不能用作登記「現金發放計劃」。

33. 如我使用銀行紀錄以外的電話號碼登記，銀行紀錄中的電話號碼會否因此更改？

不會，您的電話號碼僅用於「現金發放計劃」。您在銀行的聯絡資料紀錄將維持不變。

34. 我沒有香港電話號碼，或我想使用海外電話號碼登記，能否使用海外電話號碼登記？

您只可在銀行紀錄中有您海外電話號碼的情況下，方可使用海外電話登記。如屬此情況，請於登記時點選「使用本行記錄」。否則，您只可輸入具有短訊服務功能的本地流動電話號碼。

35. 我已輸入新的電話號碼登記此計劃，但我還未收到短訊確認，我如何得知是否已成功遞交申請？

在您遞交登記後，我們將會在幾天內發出短訊或信件至您在本行紀錄中的通訊地址以確認您的登記。如您仍未收到確認短訊或信函，請登入滙豐網上理財或香港滙豐流動理財應用程式後，前往狀態頁面查看進度。您亦可致電我們的 24 小時服務熱線 2996 7288，查詢您的登記狀態。

驗證

36. 我在登記時未能成功通過人機驗證，我應該怎麼做？

請使用其他瀏覽器登記，或透過網上理財、流動理財或遞交書面登記表格登記。

遞交登記

37. 我可以在遞交登記後修改我的個人資料嗎？

如您已成功經滙豐遞交登記，您無法修改登記資料。如您需要修改或取消您的登記，請致電政府熱線 182020 查詢。

38. 我應該如何找回我的登記參考編號？

您可以登入網上或流動理財，並查閱登記狀態。您也可以致電我們的 24 小時服務熱線(852) 2996 7288，尋求協助。

39. 我已經於滙豐網站填寫了電子表格，但確認頁面依然顯示「有待完成」。我下一步應該怎麼做？

您已完成「現金發放計劃」登記程序，無需再進行其他操作。我們現正處理您的登記，並會在兩個工作天內向您發送登記確認信。如果您未收到登記確認信，請登入滙豐網上理財或流動理財查看登記狀態，或致電(852) 2996 7288 查詢詳情。

登記狀態

40. 我應該如何查閱我的登記狀態？

如您經滙豐登記「現金發放計劃」，可以按相關方式查詢登記狀態：

1. 登入流動理財後，在選單中選擇「現金發放計劃」
2. 登入網上理財後，在「我的銀行」內選擇「現金發放計劃」
3. 致電 24 小時服務熱線(852) 2996 7288