



「恒生语音认证」常见问题

A. 「恒生语音认证」简介

1. [什么是「恒生语音认证」？](#)
2. [「恒生语音认证」有什么优点？](#)
3. [「恒生语音认证」安全吗？](#)
4. [我可以从甚么途径了解「恒生语音认证」的条款和细则？](#)
5. [语音认证语句是否需要定期更改？](#)
6. [如果我患上感冒而导致声音改变，「恒生语音认证」是否仍能认证我的身分？](#)

B. 「恒生语音认证」登记

7. [我需符合甚么资格方可登记「恒生语音认证」？](#)
8. [我是否必须亲自登记「恒生语音认证」？](#)
9. [登记「恒生语音认证」需时多久？](#)
10. [登记「恒生语音认证」时有甚么需要特别注意的事项？](#)
11. [登记「恒生语音认证」后，是否可实时生效？](#)
12. [我可以如何登记「恒生语音认证」？](#)
13. [什么情况下我需要以卡验证码登记「恒生语音认证」？](#)
14. [以电话理财密码或以卡验证码登记的「恒生语音认证」服务有什么分别？](#)
15. [我是否需要预先申请才可登记「恒生语音认证」？](#)
16. [我需持有甚么户口方可登记「恒生语音认证」？](#)
17. [哪些客户可登记「恒生语音认证」？](#)
18. [若我有多于1个户口（包括银行户口及信用卡或消费卡户口），我是否需要为每个户口个别登记「恒生语音认证」？](#)
19. [如果我只为恒生信用卡附属卡客户，可以登记「恒生语音认证」吗？](#)
20. [若我持有联名户口，我可登记「恒生语音认证」吗？](#)
21. [假若我的手提电话号码与银行之纪录不相符或该手提电话不能接收短讯，我还可以完成声纹认证登记程序吗？](#)
22. [忘记了电话理财密码可否登记「恒生语音认证」？](#)
23. [我只输入了1次错误的提款卡密码，为何系统表示我已连续2次输入错误的提款卡密码？](#)
24. [如何取消「恒生语音认证」的登记？](#)
25. [如取消「恒生语音认证」，是否可实时生效？](#)
26. [取消「恒生语音认证」的登记之后可否重新登记？](#)
27. [当登记「恒生语音认证」后，使用电话银行服务时是否需要每次选择利用语音认证或电话理财密码进行身份认证？](#)
28. [如果我选择了广东话登记「恒生语音认证」，我可以选用英文或普通话进行电话银行服务？](#)



C. 「恒生语音认证」使用

29. 哪些电话银行服务热线可使用「恒生语音认证」进行身份认证？
30. 我能否选择在哪些热线以「恒生语音认证」进行身份认证？
31. 于证券热线使用「恒生语音认证」进行身份认证会否影响证券买卖过程？
32. 我需要处理银行户口服务、证券服务或「恒生语音认证」之额外电话银行服务，但我早前以卡验证码登记了「恒生语音认证」而无法使用语音认证进行现在需要处理之服务或交易，我应该怎样做？
33. 当使用电话银行服务时，我已经跟随语音指示完整读出认证语句，为何仍然未能通过认证？
34. 当使用电话银行服务时，如果我未能通过「恒生语音认证」，怎样可以使用恒生电话银行服务？
35. 如果我的「恒生语音认证」被停用该怎么办？
36. 如我身处海外，我仍能使用「恒生语音认证」作身份认证？
37. 网络电话可否进行「恒生语音认证」？

D. 「恒生语音认证」升级（只适用于以卡验证码登记的信用卡或消费卡客户）

38. 我需符合甚么资格方可进行「恒生语音认证」升级？
39. 我可以如何升级「恒生语音认证」？
40. 忘记了电话理财密码可否升级「恒生语音认证」？

E. 「恒生语音认证」之额外电话银行服务（只适用于以电话理财密码登记的客户）

41. 使用「恒生语音认证」可进行哪些额外电话银行服务？
42. 哪些电话银行服务热线可进行「恒生语音认证」的额外电话银行服务？
43. 我已经成功登记「恒生语音认证」，可否仍使用电话理财密码进行「恒生语音认证」的额外电话银行服务吗？
44. 如果我身处的情况未能接收手机短讯，仍可使用以「恒生语音认证」进行额外的电话银行服务吗？
45. 经「恒生语音认证」额外电话银行服务转账至未登记第三者户口的每日限额是多少？

A. 「恒生语音认证」简介

1. 什么是「恒生语音认证」？

「恒生语音认证」是透过语音生物识别技术，建立个人独有的声纹档案，让客户只需利用自己的声音便可于恒生电话银行服务进行身份认证，减低牢记电话理财密码及回答额外保安问题的需要。

2. 「恒生语音认证」有什么优点？

透过使用语音认证核实身份，你不再需要牢记电话理财密码及可以省却回答额外保安问题。另外，因声纹的独特性，其他人难以冒认身分盗取资料，让你可以更加安心使用电话银行服务。

3. 「恒生语音认证」安全吗？

「恒生语音认证」采用崭新的生物识别技术以进行身份认证。当中建立的声纹档案同时由不同的生理因素（如声道形状、口形大小）及行为因素（如说话频率、声调）等特征所组成，故每人的声纹档案是独一无二的。声纹档案会被加密储存，而且无法被复制及录制使用。

4. 我可以从甚么途径了解「恒生语音认证」的条款和细则？

有关语音认证条款、细则及「收集个人资料声明」，可浏览本行网站 hangseng.com/voiceid 查阅，而该条款、细则及「收集个人资料声明」亦会于登记语音认证过程中播放。

5. 语音认证语句是否需要定期更改？

不需要。

6. 如果我患上感冒而导致声音改变，「恒生语音认证」是否仍能认证我的身分？

「恒生语音认证」是建基于你说话的方法、声道形状及说话频率等特征，而非声音本身。所以即使你患上感冒或喉咙痛，系统仍能如常认证你的身分。在特殊情况下，如你的病况严重至失声，导致你未能成功通过语音认证，你可以输入电话理财密码作身份认证。

B. 「恒生语音认证」登记

7. 我需符合甚么资格方可登记「恒生语音认证」？

你须符合下列资格以登记「恒生语音认证」

- 年龄为18岁或以上
- 在银行存有完整及有效的出生日期纪录
- 已登记电话银行服务
- 持有本行银行户口的客户：拥有电话理财密码
- 只持有信用卡或消费卡的客户：(i) 拥有电话理财密码 或 (ii) 卡到期日及卡验证码
- 持有能接收短讯的手提电话及有效并符合你留存本行之纪录的手提电话号码

8. 我是否必须亲自登记「恒生语音认证」？

你必须亲自登记「恒生语音认证」，此语音认证是用来确认你的身份。当你登记语音认证时，语音认证系统将根据你的语音特征制造独有的声纹，每次当你致电至电话银行服务热线，语音认证系统将根据登记时建立的声纹档案与你读出的语音认证语句相比来确认身份。

9. 登记「恒生语音认证」需时多久？

若你在登记「恒生语音认证」前准备好所需数据以及确保通话过程顺畅，只需数分钟便可完成整个登记过程。

10. 登记「恒生语音认证」时有甚么需要特别注意的事项？

请在宁静的环境下进行登记程序并清晰地读出语音认证语句，以提高录音质素。如身处的地方太嘈杂，录音质素或会受到影响，以致登记语音认证失败。

11. 登记「恒生语音认证」后，是否可实时生效？

是，成功登记「恒生语音认证」后，当你下次致电电话银行服务热线时，便可以立即使用「恒生语音认证」以代替电话理财密码进行身份认证。

12. 我可以如何登记「恒生语音认证」？

你可以透过致电「恒生语音认证」登记热线 2998 6698 进行登记。

持有本行银行户口的客户须以相关银行户口的电话理财密码进行登记。

只持有信用卡或消费卡的客户可选择以 (i) 相关信用卡或消费卡的电话理财密码 或 (ii) 卡到期日及卡验证码进行登记。

以电话理财密码登记

请注意：持有本行银行户口的客户须输入银行户口号码进行登记。

在登记前请准备好以下资料：

- (i) 银行户口号码（持有本行银行户口的客户须输入银行户口号码进行登记） 或 (ii) 信用卡或消费卡号码（适用于只持有信用卡或消费卡的客户）
- 相关户口的电话理财密码



- 能接收短讯的手提电话及有效并符合你留存本行之纪录的手提电话号码
- (只适用于银行户口联名户口) 2位数字的用户号码 (该用户号码即是电话银行服务的用户号码)

登记步骤:

- a. 致电「恒生语音认证」登记热线 2998 6698
- b. 选择语言 (广东话 / 普通话 / 英文) 为你的「恒生语音认证」语句的录音语言
- c. 选择登记户口类别
- d. 输入你的恒生银行户口或信用卡或消费卡号码 (适用于只持有信用卡或消费卡的客户)
- e. 聆听语音认证条款、细则及「收集个人资料声明」, 选择「同意」条款、细则及「收集个人资料声明」
- f. 银行户口客户: 输入相关银行户口的6位数字电话理财密码
只持有信用卡或消费卡客户: 按「1」字选择以电话理财密码登记及输入相关信用卡或消费卡的6位数字电话理财密码
- g. 确认你的登记手提电话号码已准备好接收短讯
- h. 输入短讯内6位数字的一次性验证码
- i. 根据指示重复读出语音认证语句3次以建立个人声纹档案
- j. 完成登记后, 你会收到确认短讯

以卡验证码登记 (适用于只持有信用卡或消费卡的客户)

请注意: 如使用卡验证码进行登记, 你将无法使用语音认证进行部份服务及交易, 包括但不限于银行户口服务、证券服务及「恒生语音认证」之额外电话银行服务。我们会不时修改被限制之服务及交易范围。如要处理该等指示, 你须致电恒生语音认证服务升级热线 2998 6690 并使用你的电话理财密码将现有服务升级。

在登记前请准备好以下资料:

- 信用卡或消费卡号码
- 你的出生日期、卡到期日及卡验证码
- 能接收短讯的手提电话及有效并符合你留存本行之纪录的手提电话号码

登记步骤:

- a. 致电「恒生语音认证」登记热线 2998 6698
- b. 选择语言 (广东话 / 普通话 / 英文) 为你的「恒生语音认证」语句的录音语言
- c. 按「2」字选择以信用卡或消费卡登记
- d. 输入你的恒生信用卡或消费卡号码
- e. 聆听语音认证条款、细则及「收集个人资料声明」, 选择「同意」条款、细则及「收集个人资料声明」
- f. 按「2」选择以卡验证码登记
- g. 输入你的出生日期
- h. 输入卡到期日
- i. 输入3位数字卡验证码 (印于卡背签名字段置最尾3个数字)
- j. 确认你的登记手提电话号码已准备好接收短讯
- k. 输入短讯内6位数字的一次性验证码
- l. 根据指示重复读出语音认证语句3次以建立个人声纹档案
- m. 完成登记后, 你会收到确认短讯



13. 什么情况下我需要以卡验证码登记「恒生语音认证」？

若你为只持有信用卡或消费卡的客户并忘记了电话理财密码，你可选择以你的卡验证码进行登记。

14. 以电话理财密码或以卡验证码登记的「恒生语音认证」服务有什么分别？

如使用卡验证码进行登记，你将无法使用语音认证进行部份服务及交易，包括但不限于银行户口服务、证券服务及「恒生语音认证」之额外电话银行服务。我们会不时修改被限制之服务及交易范围，详情请查阅hangseng.com/voiceid。

15. 我是否需要预先申请才可登记「恒生语音认证」？

不需要。

16. 我需持有甚么户口方可登记「恒生语音认证」？

所有已登记电话银行服务的个人户口，不论银行户口、信用卡或消费卡均可登记「恒生语音认证」。

17. 哪些客户可登记「恒生语音认证」？

以下客户可登记「恒生语音认证」：

- 个人户口客户（包括综合户口 / 港元往来存款户口 / 港元储蓄存折户口 / 港元结单储蓄户口）
- 个人联名户口客户（包括综合户口 / 港元往来存款户口 / 港元储蓄存折户口 / 港元结单储蓄户口）
- 个人信用卡或消费卡客户（包括主卡 / 附属卡）

「恒生语音认证」暂不接受以下客户登记：

- 公司户口客户
- 户口授权人
- 商务卡 / 公司卡 / 专享卡客户

18. 若我有多于1个户口（包括银行户口及信用卡或消费卡户口），我是否需要为每个户口个别登记「恒生语音认证」？

不需要。

若你同时持有银行户口及信用卡或消费卡户口，你只需要以你其中一个户口（持有本行银行户口的客户须输入银行户口号码进行登记）登记「恒生语音认证」服务，便可于其他户口的电话银行服务以已录制的声纹作语音认证，毋须分别登记。在登记「恒生语音认证」服务后才开立的户口（包括银行户口及信用卡或消费卡户口）亦毋须再次登记。

19. 如果我只为恒生信用卡附属卡客户，可以登记「恒生语音认证」吗？

可以，你可使用你的附属卡进行登记。



20. 若我持有联名户口，我可登记「恒生语音认证」吗？

可以，联名户口的户口持有人均可个别选择登记语音认证。当登记语音认证时，在输入银行户口号码后，系统会指示输入2位数字的用户号码（该用户号码即是电话银行服务的用户号码）以识别户口持有人身份。

21. 假若我的手提电话号码与银行之纪录不相符或该手提电话不能接收短讯，我还可以完成声纹认证登记程序吗？

不可以，你需持有能接收短讯的手提电话及有效并符合你留存本行之纪录的手提电话号码。

22. 忘记了电话理财密码可否登记「恒生语音认证」？

如你为持有银行户口的客户，可于登记语音认证过程中使用提款卡密码重设电话理财密码。步骤如下：

- 于系统要求输入电话理财密码时，按「#」选择重设电话理财密码
- 按指示输入提款卡发卡编号、提款卡密码、出生日期及本行发出短讯中的一次性验证码
- 输入2次新的6位数字电话理财密码

其后可以使用新设的电话理财密码继续完成接下来的语音认证登记程序。

如你为只持有信用卡或消费卡的客户，你可选择以你的信用卡或消费卡背面签名字段置之最尾3个数字的卡验证码进行登记。步骤如下：

- 输入你的恒生信用卡或消费卡号码后并于系统提供登记选项时，按「2」选择以卡验证码进行登记
- 按指示输入出生日期、卡到期日、卡验证码及本行发出短讯中的一次性验证码以进行语音认证登记

（注：如使用卡验证码进行登记，你将无法使用语音认证进行部份服务及交易，包括但不限于银行户口服务、证券服务及「恒生语音认证」之额外电话银行服务，我们会不时修改被限制之服务及交易范围。如要处理该等指示，你须致电恒生语音认证服务升级热线 2998 6690 并使用你的电话理财密码将现有服务升级。）

另外，你亦可透过以下方法重设或申请信用卡或消费卡电话理财密码：

- 透过恒生个人e-Banking申请电话理财密码（此申请需要保安编码器确证身份）
- 透过自动柜员机以信用卡或消费卡号码及密码重设电话理财密码
- 前往任何一间恒生银行分行申请电话理财密码

23. 我只输入了1次错误的提款卡密码，为何系统表示我已连续2次输入错误的提款卡密码？

系统会把你在自动柜员机输入错误提款卡密码的次数累计。假设你在自动柜员机曾输入错误的提款卡密码1次，然后在登记语音认证时再次输入错误的提款卡密码，系统将会提示你已连续2次输入错误的提款卡密码。

若你多次输入错误的提款卡密码，基于保安理由，你的相关指示将不能被处理，需要致电2822 0228与我们的客户服务员联络。



24. 如何取消「恒生语音认证」的登记？

如要选择取消「恒生语音认证」，你可在办公时间内致电客户服务热线联络客户服务主任办理取消语音认证手续。

银行户口：	
优越理财（24小时优越理财专人接听电话理财热线）	2998 9188
优进理财（24小时专人接听电话理财热线）	2822 8228
综合户口及存款户口（24小时自动化电话理财热线）	2912 3456
身处内地优越理财免费查询专线	4001 20 9188
信用卡或消费卡24小时信用卡客户服务热线：	
恒生Visa Infinite卡	2998 8228
恒生优越理财World Mastercard / 恒生World Mastercard	2998 8111
香港赛马会会员卡 / 竞骏会会员卡	2998 8833
恒生白金卡	2998 8222
恒生信用卡 / 消费卡	2398 0000
恒生enJoy Visa白金卡 / 消费卡	2998 8888
恒生enJoy Visa卡	2998 8188
内地免费专线	4001 20 8833

25. 如取消「恒生语音认证」，是否可实时生效？

是，取消「恒生语音认证」可实时生效。你届时可以使用电话理财密码进行电话银行服务的身份认证。

26. 取消「恒生语音认证」的登记之后可否重新登记？

可以，你可以致电语音认证登记热线 2998 6698 重新登记语音认证。

27. 当登记「恒生语音认证」后，使用电话银行服务时是否需要每次选择利用语音认证或电话理财密码进行身份认证？

不需要。电话银行服务系统会自动识别你是否已登记「恒生语音认证」，然后系统会提示你需要使用语音认证或电话理财密码进行身份认证。

28. 如果我选择了广东话登记「恒生语音认证」，我可以选用英文或普通话进行电话银行服务？

可以，无论你选择任何电话银行服务语言，互动语音系统会提示你以登记时选择的语言读出语音认证语句。

C. 「恒生语音认证」使用

29. 哪些电话银行服务热线可使用「恒生语音认证」进行身份认证？

以下热线均可使用「恒生语音认证」进行身份认证：

银行户口：	
优越理财（24 小时优越理财专人接听电话理财热线）	2998 9188
优进理财（24 小时专人接听电话理财热线）	2822 8228
综合户口及存款户口（24 小时自动化电话理财热线）	2912 3456
一般查询热线（查询个人 e-Banking、汇价、息率、金价、投资）	2912 3456
身处内地优越理财免费查询专线	4001 20 9188
证券：	
优越理财证券买卖专人接听热线	2521 0022
优进理财及一般客户证券买卖专人接听热线	2532 3838
自动化证券查询热线	2166 6822
自动化证券买卖热线	2166 6888
信用卡或消费卡 24 小时信用卡客户服务专线：	
恒生 Visa Infinite 卡	2998 8228
恒生优越理财 World Mastercard / 恒生 World Mastercard	2998 8111
香港赛马会会员卡 / 竞骏会会员卡	2998 8833
恒生白金卡	2998 8222
恒生信用卡 / 消费卡	2398 0000
恒生 enJoy Visa 白金卡 / 消费卡	2998 8888
恒生 enJoy Visa 卡	2998 8188
内地免费专线	4001 20 8833

30. 我能否选择在哪些热线以「恒生语音认证」进行身份认证？

不可以。当你成功登记「恒生语音认证」后，每当你致电任何一条电话银行服务热线（包括自动化及专人接听证券买卖 / 查询热线），系统将默认以语音认证作为你的身份认证方法。

31. 于证券热线使用「恒生语音认证」进行身份认证会否影响证券买卖过程？

不会。「恒生语音认证」只用于认证你的身份，并不会影响证券买卖过程。

32. 我需要处理银行户口服务、证券服务或「恒生语音认证」之额外电话银行服务，但我早前以卡验证码登记了「恒生语音认证」而无法使用语音认证进行现在需要处理之服务或交易，我应该怎样做？

你须致电恒生语音认证服务升级热线 2998 6690 并使用你的电话理财密码将现有服务升级（持有本行银行户口的客户须输入银行户口号码进行服务升级）。服务升级可实时生效，成功升级后你可实时使用早前录制的声纹作语音认证处理银行户口服务、证券服务或「恒生语音认证」之额外电话银行服务。



33. 当使用电话银行服务时，我已经跟随语音指示完整读出认证语句，为何仍然未能通过认证？

当你读出语音认证语句后，系统会根据当中的生理及行为因素与登记时建立的声纹档案相比，来确认你的身份。在特殊情况下，如背景太嘈杂，语音认证则有机会未能确认你的身份。为提高语音认证的成功率，我们建议你于较宁静的地方并清晰地读出语音认证语句进行认证，以减少认证失败的情况。

34. 当使用电话银行服务时，如果我未能通过「恒生语音认证」，怎样可以使用恒生电话银行服务？

如你未能成功通过语音认证，系统会提示你使用电话理财密码进行身份认证。

如果你希望重新登记「恒生语音认证」，你可在办公时间内致电客户服务热线联络客户服务主任安排办理重新登记语音认证。

银行户口：	
优越理财（24小时优越理财专人接听电话理财热线）	2998 9188
优进理财（24小时专人接听电话理财热线）	2822 8228
综合户口及存款户口（24小时自动化电话理财热线）	2912 3456
身处内地优越理财免费查询专线	4001 20 9188
信用卡或消费卡24小时信用卡客户服务热线：	
恒生Visa Infinite卡	2998 8228
恒生优越理财World Mastercard / 恒生World Mastercard	2998 8111
香港赛马会会员卡 / 竞骏会会员卡	2998 8833
恒生白金卡	2998 8222
恒生信用卡 / 消费卡	2398 0000
恒生enJoy Visa白金卡 / 消费卡	2998 8888
恒生enJoy Visa卡	2998 8188
内地免费专线	4001 20 8833

35. 如果我的「恒生语音认证」被停用该怎么办？

若语音认证系统多次无法辨识你的声音，基于保安理由，你的「恒生语音认证」会被停用。

若你的「恒生语音认证」被停用，当你再致电电话银行服务热线的时候，你将会被转驳至客户服务主任以确认你的身份。你必须重新登记「恒生语音认证」才可继续使用「恒生语音认证」。

36. 如我身处海外，我仍能使用「恒生语音认证」作身份认证？

可以，无论你身处任何地方，只要接通恒生银行电话银行服务热线，就可使用「恒生语音认证」作身份认证。

37. 网络电话可否使用「恒生语音认证」？

可以，只要网络电话联机稳定并能清楚地传送语音讯息便可使用「恒生语音认证」。



D. 「恒生语音认证」升级（只适用于使用信用卡或消费卡验证码登记的客户）

38. 我需符合甚么资格方可进行「恒生语音认证」升级？

客户须符合下列资格以进行「恒生语音认证」服务升级

- 已以卡验证码登记「恒生语音认证」
- 拥有电话理财密码
- 持有能接收短讯的手提电话及有效并符合你留存本行之纪录的手提电话号码

39. 我可以如何升级「恒生语音认证」？

「恒生语音认证」服务升级只适用于之前以卡验证码登记语音认证之客户。
你可以透过致电「恒生语音认证」服务升级热线 2998 6690 进行服务升级。

在升级前请准备好以下资料：

- (i) 银行户口号码（持有本行银行户口的客户须输入银行户口号码进行升级） 或 (ii) 信用卡或消费卡号码（适用于只持有信用卡或消费卡的客户）
- 相关户口的电话理财密码
- 能接收短讯的手提电话及有效并符合你留存本行之纪录的手提电话号码
- （只适用于银行户口联名户口）2位数字的用户号码（该用户号码即是电话银行服务的用户号码）

升级步骤：

- a. 致电「恒生语音认证」服务升级热线2998 6690
- b. 选择语言（广东话 / 普通话 / 英文）
- c. 同意以早前录制的声纹进行服务升级及语音认证条款、细则及「收集个人资料声明」
- d. 输入你的恒生银行户口或信用卡或消费卡号码
- e. 输入6位数字电话理财密码
- f. 确认你的登记手提电话号码已准备好接收6位数字的一次性验证码短讯
- g. 输入短讯内的一次性验证码
- h. 完成升级后，你会收到确认短讯

你不需要就早前登记时录制的声纹重新录音。成功升级后，你可使用早前录制的声纹作语音认证进行银行户口服务、证券服务及「恒生语音认证」之额外电话银行服务。

40. 忘记了电话理财密码可否升级「恒生语音认证」？

不可以，你需重设或申请电话理财密码才可升级「恒生语音认证」，重设或申请电话理财密码方法如下：

如你为持有银行户口的客户，可于升级语音认证过程中使用提款卡密码重设电话理财密码。步骤如下：

- 于系统要求输入电话理财密码时，按「#」选择重设电话理财密码
- 按指示输入提款卡发卡编号、提款卡密码、出生日期及本行发出短讯中的一次性验证码
- 输入2次新的6位数字电话理财密码

其后可以使用新设的电话理财密码继续完成接下来的语音认证升级程序。

如你为只持有信用卡或消费卡的客户，可透过以下方法重设或申请电话理财密码：

- 透过恒生个人e-Banking申请电话理财密码（此申请需要保安编码器确证身份）
- 透过自动柜员机以信用卡或消费卡号码及密码重设电话理财密码
- 前往任何一间恒生银行分行申请电话理财密码

E. 「恒生语音认证」之额外电话银行服务（只适用于以电话理财密码登记的客户）

41. 使用「恒生语音认证」可进行哪些额外电话银行服务？

成功以「恒生语音认证」登入电话银行后，再确认由本行发出之手机短讯的一次性验证码，你便可以进行以下的额外电话银行服务：

- 转账至未登记第三者恒生户口
- 转账至未登记本港其他银行户口
- 汇款至未登记收款人户口
- 加入第三者恒生户口或本港其他银行户口作登记户口转账（包括以恒生个人e-banking或电话银行转账）
- 设立常行转账指示
- 更新恒生网上银行 / 自动柜员机 / 电话银行渠道之每日转账限额
- 更改通讯数据

42. 哪些电话银行服务热线可进行「恒生语音认证」的额外电话银行服务？

银行户口：	
优越理财（24小时优越理财专人接听电话理财热线）	2998 9188
优进理财（24小时专人接听电话理财热线）	2822 8228
综合户口及存款户口（24小时自动化电话理财热线）	2912 3456
身处内地优越理财免费查询专线	4001 20 9188
信用卡或消费卡24小时信用卡客户服务热线：	
恒生Visa Infinite卡	2998 8228
恒生优越理财World Mastercard / 恒生World Mastercard	2998 8111
香港赛马会会员卡 / 竞骏会会员卡	2998 8833
恒生白金卡	2998 8222
恒生信用卡 / 消费卡	2398 0000
恒生enJoy Visa白金卡 / 消费卡	2998 8888
恒生enJoy Visa卡	2998 8188
内地免费专线	4001 20 8833

43. 我已经成功登记「恒生语音认证」，可否仍使用电话理财密码进行「恒生语音认证」的额外电话银行服务吗？

不可以。你必须以「恒生语音认证」成功核实身份来进行「恒生语音认证」之额外电话银行服务。

44. 如果我身处的情况未能接收手机短讯，仍可使用以「恒生语音认证」进行额外的电话银行服务吗？

不可以。你必须能接收手机短讯核实事务数据，并以一次性验证码确认进行「恒生语音认证」之额外电话银行服务。



45. 经「恒生语音认证」额外电话银行服务转账至未登记第三者户口的每日限额是多少？

所有经由电话银行渠道转账至未登记第三者户口，每日最高的转账总额为港币十万（包括转账至未登记第三者恒生户口、本港其他银行户口、汇款）。

注意：

消费卡户口并不获计算利息。消费卡户口之结余并非受保障存款，不受香港的存款保障计划保障。