

# 喪親指引

## 概述

恒生明白親友離世是人生中艱難的時刻。本指引旨在於這些處理步驟中為您提供協助與支援。你可在網上通知我們，讓我們協助你處理喪事務及已故親友的戶口事宜。

### 1. 以網上申請通知我們

「處理已故客戶戶口」網上平台讓你呈報已故客戶資料，還可讓遺產管理人 / 遺囑執行人申請銷戶及/或已故客戶戶口結餘信。

請於[恒生網上平台](#) (恒生銀行網頁 > 個人理財 > 銀行服務 > 其他銀行服務 > 有用資料 > 處理已故客戶戶口)遞交申請及上傳所需文件，我們將根據你提交的文件以處理有關申請。

步驟：

1. 選擇「網上申請」以呈報已故客戶資料及上傳文件

請注意，為保障客戶的利益，已故客戶持有的所有戶口及／或服務（如適用，例如投資服務、保管箱、按揭還款）會暫時凍結。戶口交易將受影響

2. 填寫戶口結餘信之申請資料(如須申請授予承辦書或確認通知書)
3. 填寫銷戶申請之資料 (如適用)
4. 前往分行出示文件以作認證 (適用於 2&3)
5. 聯絡我們以處理非存款類型賬戶 (如適用)

當我們收妥所需資料後，已故客戶的所有戶口及 / 或服務（如適用，例如投資服務、保管箱、按揭還款）將被凍結，戶口交易將受影響。在我們安排銷戶及／或發出戶口結餘信前，遺囑管理人／遺囑執行人須按電郵的指示攜帶所需文件的正本及／或核證副本（核證副本須由香港律師認證）前往我們的分行進行認證（港鐵站辦事處及流動分行除外）。請確認你提供的資料和文件無誤，並且只提交一次申請。如果你多於一次提交申請，本行只會參考第一次申請和文件進行處理。我們會通過電郵通知你有關申請的進一步更新。請確保你提供的電郵地址正確，否則，你可能會無法收到相關通知。

如在網上申請遇到困難，歡迎你親臨我們的分行（港鐵站辦事處及流動分行除外）向我們提供所需文件以作查詢或呈報已故客戶資料。

## 2. 處理已故客戶戶口之所需文件

遺囑管理人 / 遺囑執行人必須攜帶所需文件的正本前往分行進行認證。如你未能親自前往分行，你可委派律師攜帶所需文件代表你到分行。請在申請前準備以下文件：

### 呈報已故客戶資料

1. 呈報人的香港身份證 / 護照 / 中華人民共和國居民身份證 / 港澳通行證
2. 已故客戶的香港身份證 / 護照 / 中華人民共和國居民身份證 / 港澳通行證
3. 死亡證明文件正本或核證副本(如死亡證、火葬證明書等)

如你未能親自前往分行，你可以委派律師代你提交文件 1 至 3 的核證副本。

### 申請銷戶

1. 呈報人的香港身份證 / 護照 / 中華人民共和國居民身份證 / 港澳通行證
2. 已故客戶的香港身份證 / 護照 / 中華人民共和國居民身份證 / 港澳通行證
3. 死亡證明文件正本或核證副本(如死亡證、火葬證明書等)
4. 授予承辦書（如遺囑認證、遺產管理書和豁免遺產稅通知書）或確認通知書
5. 已故客戶戶口存摺（如有）
6. 破產解除證明書（適用於已破產的已故客戶、遺產管理人或遺囑執行人）

如你未能親自前往分行，你可以委派律師代你提交所需文件。我們接受文件 1 至 3 的核證副本。至於文件 4 至 6，我們只接受正本。

### 申請索取已故客戶戶口資料(戶口結餘信)

（請注意，若隨遺囑認證 / 遺產管理書所批出的資產清單結存與本行的紀錄不符，將會影響本行發放遺產。遺產管理人 / 遺囑執行人如欲申請授予承辦書，可申請查詢已故客戶於死亡日戶口結餘。）

1. 呈報人的香港身份證 / 護照 / 中華人民共和國居民身份證 / 港澳通行證
2. 已故客戶的香港身份證 / 護照 / 中華人民共和國居民身份證 / 港澳通行證
3. 死亡證明文件正本或核證副本(如死亡證、火葬證明書等)
4. 申請人與已故客戶的關係證明文件
5. 有註明死亡日期的死亡證明文件

如你未能親自前往分行，你可以委派律師代你提交文件 1 至 5 的核證副本。

### 3. 處理遺產

#### 申請遺囑認證 / 遺產管理書

請攜同所需文件(正本及影印本)前往遺產承辦處申請遺囑認證 / 遺產管理書(請參閱附件一之文件列表)。有關詳情請向遺產承辦處公眾申請組查詢:

電話: (852) 2840 1683

網址: <http://www.judiciary.hk>

地址: 香港金鐘道 38 號高等法院大樓低層 3 樓

#### 申請確認通知書

如已故親人於去世當日在香港的現金財產總額不超過港幣 50,000 元\*, 你可攜同所需文件(正本及影印本)到民政事務總署申請確認通知書(請參閱附件二之文件列表)。有關詳情請向民政事務總署遺產受益人支援組查詢。

電話: (852) 2835 1535

網址: <http://www.had.gov.hk/estates>

地址: 香港灣仔軒尼詩道 130 號修頓中心 3 樓

\* 如在已故客戶去世當日，其在香港實益擁有其他非款項的財產(例如證券、業務、房地產、汽車、保管箱、珠寶、強制性公積金、保險單)，或欠下債項(例如稅項、銀行貸款、透支、信用咁欠款)，確認通知書並不適用。

### 4. 處理恒生不同的產品和服務

#### 存款戶口

存款戶口包括綜合戶口、儲蓄 / 往來戶口(包括存摺及結單儲蓄戶口)、定期存款戶口及外匯戶口。

如呈報人為已故客戶的後人(親屬)或遺產代理人(遺產管理人 / 遺囑執行人)，但尚未在香港合法辦理承辦死者遺產之手續，請呈報人先往高等法院遺產承辦處或民政事務總署申請遺囑認證書或遺產管理書。取得所需文件後，我們便會辦理註銷戶口手續。

若隨遺囑認證 / 遺產管理書所批出的資產清單結存與本行的紀錄不符，將會影響本行發放遺產。

## 保管箱

據香港法例第 10 章 《遺囑認證及遺產管理條例》，如已故客戶在本行租用任何保管箱(包括聯名保管箱)，呈報人需要向民政事務總署申請「檢視銀行保管箱證明書」。證明書持有人有須先預約點箱擬備物品清單，再到遺產承辦處申請遺囑認證或遺產管理書。

## 投資

所有投資戶口內的資產 (包括基金單位、證券) 須留待有關遺產代理人取得授予承辦書後，根據遺產代理人之指示處理。遺產代理人可在本行提交所需文件後申請出售或轉讓投資控股。

## 信用卡、私人貸款及透支

當收到客戶已故的通知，我們將凍結已故客戶的貸款/透支戶口及取消已故客戶的信用卡。我們將停止收取貸款利息或費用。而私人貸款/透支及信用卡上的結欠必須從遺產中償還。如有任何結存，則會退還至已故客戶的遺產。

## 樓宇按揭

樓宇按揭的處理程序須按各自情況決定。如已故客戶在本行有任何樓宇按揭，請聯絡我們以了解更多，我們將根據具體情況提供相關資訊。

## 租務

如已故客戶在本行有任何租務，請聯絡我們以了解更多處理程序。

## 保險

如已故客戶在本行有任何保險產品，請聯絡我們以了解更多處理程序。

## 強積金

遺產代理人須填妥「基於永久性地離開香港/完全喪失行為能力/罹患末期疾病/小額結餘/死亡的理由而申索累算權益的表格[表格 MPF(S)-W(O)]」(HAPO)，並連同下列文件一併以郵寄遞交給恒生強積金行政管理人：

- 申索人的香港身份證副本(如不擬親身出示申索人的香港身分證)
- 遺囑認證書或遺產管理書副本 / 遺產管理官所發出要求提取累算權益的信件如申索是由遺產管理官提出

郵寄地址：

九龍中央郵政信箱 73770 號

The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited  
香港上海滙豐銀行有限公司

## 5. 聯絡我們

如需要任何協助，請透過恒生網站上的在線通訊功能或以電話聯絡我們，或前往分行查詢。

一般查詢	(852) 2822 0228
信用卡或私人貸款查詢	(852) 2122 9608
樓宇按揭查詢	(852) 2710 2288
物業管理查詢	(852) 2997 2111
保險查詢	(852) 2288 6992
強積金查詢	(852) 2213 2213

### 附件一 – 申請遺囑認證 / 遺產管理書之文件列表 (正本及影印本)

- a) 呈報人的香港身份證 / 護照 / 中華人民共和國居民身份證 / 港澳通行證
- b) 已故客戶的香港身份證 / 護照 / 中華人民共和國居民身份證 / 港澳通行證
- c) 死亡證明文件；
- d) 申請人與已故客戶的關係證明文件 (如:結婚證書或出生證明書)
- e) 死者遺囑的正本連同一份副本(如有)
- f) 豁免或繳付遺產稅證明書(只適用於 2006 年 2 月 11 日前去世)
- g) 保管箱物品清單 (如已故客戶在本行租用任何保管箱[包括聯名保管箱]，呈報人需要向民政事務總署申請「檢視銀行保管箱證明書」，並點箱擬備物品清單)
- h) 任何其他可證明申請人有權獲得授予的文件

### 附件二 – 申請確認通知書之文件列表 (正本及影印本)

- a) 呈報人的香港身份證 / 護照 / 中華人民共和國居民身份證 / 港澳通行證
- b) 已故客戶的香港身份證 / 護照 / 中華人民共和國居民身份證 / 港澳通行證
- c) 死亡證明文件(如死亡證、火葬證明書)
- d) 死者的最後遺囑(如有)
- e) 申請人與已故客戶的關係證明文件 (如:結婚證書或出生證明書)
- f) 較申請人有權優先管理死者遺產的人士妥為簽立的放棄承辦書(如適用)
- g) 較申請人有權優先管理死者遺產的人士的死亡證(如適用)
- h) 可證明 (f) 及/或 (g) 項所提述的人士與死者的關係的文件(如適用)
- i) 死者去世前三個月的所有銀行戶口的定期存款單/銀行結算單/銀行存