

# 丧亲指引

## 概述

恒生明白亲友离世是人生中艰难的时刻。我们旨在于这些处理步骤中为您提供协助与支援。你可在网上通知我们，让我们协助你处理丧亲事务及已故亲友的户口事宜。

### 1. 以网上申请通知我们

「处理已故客户户口」网上平台让你呈报已故客户资料，还可让遗产管理人 / 遗嘱执行人申请销户及 / 或已故客户户口结馀信。

请于[恒生网上平台](#) (恒生银行网页 > 个人理财 > 银行服务 > 其他银行服务 > 有用资料 > 处理已故客户户口)递交申请及上传所需文件，我们将根据你提交的文件以处理有关申请。

#### 步骤:

1. 选择「网上申请」以呈报已故客户资料及上传文件  
*请注意，当已故客户户口被冻结，所有相关的户口服务及交易将受影响*
2. 填写户口结馀信之申请资料(如须申请授予承办书或确认通知书)
3. 填写销户申请之资料 (如适用)
4. 前往分行出示文件以作认证 (适用于2&3)
5. 联络我们以处理非存款类型账户 (如适用)

当我们收妥所需资料後，已故客户的户口将被冻结。所有相关的户口服务及交易将受影响，包括但不限于转账、直接付款授权及现金提款。在安排销户和/或发出户口结馀信前，请携带所有正本文件前往我们的分行(港铁站办事处及流动分行除外)。请确认你提供的资料 and 文件无误，并且只提交一次申请。如果你多於一次提交申请，本行只会参考第一次申请和文件进行处理。我们会通过电邮通知你有关申请的进一步更新。**请确保你提供的电邮地址正确**，否则，你可能会无法收到相关通知。

如在网上申请遇到困难，欢迎你亲临我们的分行 (港铁站办事处及流动分行除外)向我们提供所需文件以作查询或呈报已故客户资料。

## 2. 处理已故客户户口之所需文件

请在开始申请前准备以下文件：

### 所有申请必须提供以下文件

- 呈报人的香港身份证 / 护照 / 中华人民共和国居民身份证 / 港澳通行证正本
- 已故客户的香港身份证 / 护照 / 中华人民共和国居民身份证 / 港澳通行证正本
- 死亡证明文件正本或核证副本(如死亡证、火葬证明书等)

### 如需申请销户，必须提供以下更多文件

- 授予承办书正本(如遗嘱认证、遗产管理书、豁免遗产税通知书)或确认通知书
- 已故客户户口存摺正本(如有)

### 如需申请索取已故客户户口资料(户口结余信)，必须提供以下更多文件

*(请注意，若随遗嘱认证 / 遗产管理书所批出的资产清单结存与本行的纪录不符，将会影响本行发放遗产。遗产管理人 / 遗嘱执行人如欲申请授予承办书，可申请查询已故客户于死亡日户口结余。)*

- 申请人与已故客户的关係证明文件正本
- 有注明死亡日期的死亡证明文件正本或核证副本
- 破产解除证明书正本 (只适用于已破产之已故客户 / 遗产管理人 / 遗嘱执行人)

## 3. 处理遗产

### 申请遗嘱认证 / 遗产管理书

请携同所需文件 (正本及影印本) 前往遗产承办处申请遗嘱认证 / 遗产管理书 (请参阅附件一之文件列表)。有关详情请向遗产承办处公众申请组查询：

电话：(852) 2840 1683

网址：<http://www.judiciary.hk>

地址：香港金钟道38号高等法院大楼低层3楼

## 申请确认通知书

如已故亲人于去世当日在香港的现金财产总额不超过港币50,000元\*，你可携同所需文件(正本及影印本)到民政事务总署申请确认通知书(请参阅附件二之文件列表)。有关详情请向民政事务总署遗产受益人支援组查询。

电话：(852) 2835 1535

网址：<http://www.had.gov.hk/estates>

地址：香港湾仔轩尼诗道130号修顿中心3楼

\* 如在已故客户去世当日，其在香港实益拥有其他非款项的财产(例如证券、业务、房地产、汽车、保管箱、珠宝、强制性公积金、保险单)，或欠下债项(例如税项、银行贷款、透支、信用咭欠款)，确认通知书并不适用。

## 4. 处理恒生不同的产品和服务

### 存款户口

存款户口包括综合户口、储蓄 / 往来户口(包括存摺及结单储蓄户口)、定期存款户口及外汇户口。

如呈报人为已故客户的后人(亲属)或遗产代理人(遗产管理人 / 遗嘱执行人)，但尚未在香港合法办理承办死者遗产之手续，请呈报人先往高等法院遗产承办处或民政事务总署申请遗嘱认证书或遗产管理书。取得所需文件后，我们便会办理注销户口手续。

若随遗嘱认证 / 遗产管理书所批出的资产清单结存与本行的纪录不符，将会影响本行发放遗产。

### 保管箱

据香港法例第 10 章《遗嘱认证及遗产管理条例》，如已故客户在本行租用任何保管箱(包括联名保管箱)，呈报人需要向民政事务总署申请“检视银行保管箱证明书”。证明书持有人有须先预约点箱拟备物品清单，再到遗产承办处申请遗嘱认证或遗产管理书。

### 投资

所有投资户口内的资产(包括基金单位、证券)须留待有关遗产代理人取得授予承办书后，根据遗产代理人之指示处理。遗产代理人可在本行提交所需文件后申请出售或转让投资控股。

### **信用卡、私人贷款和透支**

当收到客户已故的通知，我们将冻结已故客户的贷款 / 透支户口及取消已故客户的信用卡。我们将停止收取贷款利息或费用。而私人贷款 / 透支及信用卡上的结欠必须从遗产中偿还。如有任何结存，则会退还至已故客户的遗产。

### **楼宇按揭**

楼宇按揭的处理程序须按各自情况决定。如已故客户有任何楼宇按揭，请联络我们以了解更多，我们将根据具体情况提供相关资讯。

### **租务**

如已故客户在本行有任何租务，请联络我们以了解更多处理程序。

### **保险**

如已故客户在本行有任何保险产品，请联络我们以了解更多处理程序。

### **强积金**

遗产代理人须填妥“基于永久性地离开香港 / 完全丧失行为能力 / 罹患末期疾病 / 小额结余 / 死亡的理由而申索累算权益的表格[表格MPF(S) – W(O)]” (HAPO)，并连同下列文件一并以邮寄递交给恒生强积金行政管理人：

- 申索人的香港身份证副本(如不拟亲身出示申索人的香港身份证)
- 遗嘱认证书或遗产管理书副本 / 遗产管理官所发出要求提取累算权益的信件如申索是由遗产管理官提出

邮寄地址：

九龙中央邮政信箱73770号

The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited

香港上海滙丰银行有限公司

## 5. 联络我们

如需要任何协助，请透过恒生网站上的在线通讯功能或以电话联络我们，或前往分行查询。

一般查询	(852) 2822 0228
信用卡或私人贷款查询	(852) 2122 9608
楼宇按揭查询	(852) 2710 2288
物业管理查询	(852) 2997 2111
保险查询	(852) 2288 6992
强积金查询	(852) 2213 2213

### 附件一 – 申请遗嘱认证 / 遗产管理书之文件列表

(正本及影印本)

- a) 呈报人的香港身份证 / 护照 / 中华人民共和国居民身份证 / 港澳通行证
- b) 已故客户的香港身份证 / 护照 / 中华人民共和国居民身份证 / 港澳通行证
- c) 死亡证明文件；
- d) 申请人与已故客户的关係证明文件 (如：结婚证书或出生证明书)
- e) 死者遗嘱的正本连同一份副本(如有)
- f) 豁免或缴付遗产税证明书(只适用于2006年2月11日前去世)
- g) 保管箱物品清单 (如已故客户在本行租用任何保管箱[包括联名保管箱]，呈报人需要向民政事务总署申请「检视银行保管箱证明书」，并点箱拟备物品清单)
- h) 任何其他可证明申请人有权获得授予的文件

### 附件二 – 申请确认通知书之文件列表

(正本及影印本)

- a) 呈报人的香港身份证 / 护照 / 中华人民共和国居民身份证 / 港澳通行证
- b) 已故客户的香港身份证 / 护照 / 中华人民共和国居民身份证 / 港澳通行证
- c) 死亡证明文件(如死亡证、火葬证明书)
- d) 死者的最后遗嘱(如有)
- e) 申请人与已故客户的关係证明文件 (如：结婚证书或出生证明书)
- f) 较申请人有权优先管理死者遗产的人士妥为签立的放弃承办书(如适用)
- g) 较申请人有权优先管理死者遗产的人士的死亡证(如适用)
- h) 可证明 (f) 及/或 (g) 项所提述的人士与死者的关係的文件(如适用)
- i) 死者去世前三个月的所有银行户口的定期存款单/银行结算单/银行存摺