

在這艱難的時刻
為您提供支援



目錄

關於本指引	03
辦理死亡登記	04
通知我們	04
與滙豐的關係	06
緊急資金發放	08
• 殯殮開支	
• 已故客戶之生前受養人的生活費	
處理遺產	10
• 是否需要遺囑認證?	
• 申請遺囑認證	
• 海外遺囑認證	
• 處理小額遺產	
處理滙豐戶口	14
• 存款戶口	
• 信用卡	
• 個人貸款/透支	
• 按揭	
• 投資組合	
• 保管箱	
詞彙表——法律術語解釋	20
附錄	22
• 附錄一——有用的聯絡資訊	
• 附錄二——滙豐部門的聯絡資訊	
• 附錄三——「遺囑認證及遺產管理條例」（第10章）	

關於本指引

親人離世是人生最為困難的時刻。我們明白，當您經歷悲傷時，處理實際問題並做出重要的財務決策更會讓您不勝負荷。

本指引旨在於這些步驟和決策中為您提供協助與支援。

第一部分概述了您首先需要採取的一些步驟，例如辦理死亡登記，通知我們和取得遺囑（如有訂立遺囑）。第二部分介紹有關處理已故客戶所持有的滙豐戶口或投資服務的方法，以及我們可為您提供的支援。

我們歡迎您對本指引的反饋，請電郵到 feedback@hsbc.com.hk 與我們分享您的意見。

辦理死亡登記

當親人不幸去世，其親屬必須於生死登記總處為其辦理死亡登記。您可以在**附錄一**（第22頁）中找到死亡登記處的聯絡方式。

死亡登記處將為您提供「死亡登記記項」，一般稱為「死亡證明書」。大多數機構（包括滙豐）都需要查看此文件的正本，因此您可能需要向死亡登記處申請額外核證副本。死亡登記處將會就每份核證副本收取服務費用。

通知我們

若您已取得已故親人的死亡證明書，請您親臨任何一間滙豐分行向我們提供死亡證明書正本或核證副本。若親人於香港離世，除了死亡證明書，我們也接受「批准屍體埋葬證明書」或「批准屍體火葬證明書」作為死亡證明。

當我們收到您的通知，我們將會通知滙豐香港零售銀行業務部，並知會您是否需要就特定戶口採取進一步行動。您可能需要同時通知滙豐香港零售銀行以外的其他業務部門，因此請您參閱**附錄二**（第23頁）的例子。如已故親人為退休公務員，請同時通知香港特別行政區政府庫務署（聯絡方式見**附錄一**（第22頁））。

任何以已故客戶之個人名義開立的戶口（已故客戶仍未結清的按揭貸款除外）將會被凍結。意即：

- 戶口內的餘額會被保留及無法被提取，但存款利息及股息將會繼續存入已故客戶的戶口



- 信用卡的交易授權將不會被允許
- 任何常行指示和自動轉賬——包括公共事業服務賬單，按揭或貸款供款將會被取消。您需要另作安排以繼續支付這些賬單

對於已故客戶與他人共同開設的聯名戶口，我們將會從戶口中刪除已故客戶的姓名，使其成為尚存者持有的戶口。

對於其他滙豐戶口、產品或服務，我們在以下頁面中列出了更多詳細資訊。

在您告知我們您的親人不幸逝世後，我們將不再向已故客戶發出與戶口相關的結單或通知書，但由於部分郵件已預先準備，在您通知我們您的親人去世後的短時間內，您仍然可能會收到我們發出與已故客戶有關的郵件。給您帶來不便，敬請見諒。

與滙豐的關係

為了避免在處理已故客戶資產時可能造成的任何不便，您需要先獲得已故客戶的戶口資訊，尤其是所有戶口號碼以及截至去世當日結餘。如果您並不清楚這些資訊，或者甚至不確定已故客戶是否擁有滙豐戶口，歡迎您親臨任何一間滙豐分行查詢。

請攜同以下文件到我們的分行進行查詢：

- 已故客戶的死亡證明書正本或核證副本
- 已故客戶的身分證明文件正本
- 查詢戶口結餘的申請人的身分證明文件正本
- 查詢戶口結餘的申請人與已故客戶之間的關係證明文件，例如結婚證明書，父母或子女的出生證明書
- 最後訂立的遺囑正本，如有

我們的分行職員將會為您填寫申請表查詢已故客戶的戶口結餘，並通常於15個工作天內將已故客戶截至去世當日的戶口結餘紀錄郵寄給您。您申請遺囑認證時將需要這些紀錄（參照下頁「**處理遺產**」（第10頁））。我們了解您此時的心情，因此我們不會就此查詢收取任何費用。



緊急資金發放

殯殮開支

您可以向民政事務總署提交所需文件，以申請直接從已故客戶的遺產中支付殯殮開支。在申請獲得批准後，民政事務總署將會發出「需要支用款項證明書」。在您向我們提供該等證明書後，滙豐將向殯殮承辦人發出本票以支付有關殯殮費用。請注意，民政事務總署署長批准的最高金額不得超過港幣20,000元。

我們需要以下文件以辦理發放殯殮開支的要求：

- 已故客戶的死亡證明書正本或核證副本
- 已故客戶的身分證／護照正本
- 申請人的身分證／護照正本
- 關係證明文件正本，如有
- 民政事務總署發出用作支付殯殮開支的「需要支用款項證明書」正本
- 與已故客戶／遺產有關的其他文件，例如儲蓄戶口存摺

您可在**附錄一**（第22頁）找到民政事務總署遺產受益人支援服務的聯絡資料及其所需文件。

已故客戶之生前受養人的生活費

您可以向民政事務總署申請「需要支用款項證明書」，以從已故客戶的銀行戶口支用款項來協助已故客戶之生前受養人。您可於民政事務總署了解有關申請要求及所需提交的資料。

我們需要以下文件以辦理發放生活費的要求：

- 已故客戶的死亡證明書正本或核證副本
- 已故客戶的身分證／護照正本
- 申請人的身分證／護照正本
- 關係證明文件正本，如有
- 民政事務總署發出的書面授權／確認正本（即「需要支用款項證明書」）
- 已故客戶的遺囑正本，如有

您可在**附錄一**（第22頁）找到民政事務總署遺產受益人支援服務的聯絡資訊及其所需文件。

處理遺產

負責處理遺產的人通常被稱為「遺產代理人」，根據已故客戶有否訂立遺囑，在下文中，他將被稱為「遺囑執行人」或「遺產管理人」

- 如已故客戶有訂立遺囑，該處理遺產的人士將被稱為「遺囑執行人」
- 如已故客戶沒有訂立遺囑，將根據無遺囑法，其最近親通常被稱為「遺產管理人」

如您是遺產代理人，您的職責是：

- 清點遺產中的所有內容並計算出總價值
- 計算並處理所有應繳稅款
- 申請有關處理遺產的法律文件，詳情請參閱下一節
- 收取所有資產（如股票和投資）並清償任何債務，包括按揭和貸款
- 將遺產分配給受益人

如您是遺產代理人，您可以決定是否

- 自己處理遺產或
- 委任律師為您處理部分或全部遺產

是否需要遺囑認證？

遺囑認證是一個通用術語，用於描述您可能需要申請處理遺產的合法權利的過程。

您需要遺囑認證以處理已故客戶的遺產。如果已故客戶的所有資產由聯名戶口持有，有關資產將轉交給聯名戶口持有人而毋須遺囑認證，但我們需要死亡證明書正本或核證副本以更新有關戶口資料¹。聯名持有的按揭和保管箱，將有不同的處理程序，我們在以下「[處理滙豐戶口](#)」（第14頁）的頁面中列出了更多詳細信息。

若已故客戶以個人名義持有的資產不超過港幣50,000元，您可以申請確認通知書以代替遺囑認證。詳情請參閱以下「[處理小額遺產](#)」（第13頁）的頁面。

申請遺囑認證

該程序應向香港特別行政區高等法院遺產承辦處提出申請：

- 如果有訂立遺囑，遺產承辦處將確認遺囑是否有效，並發出「遺囑認證」
- 如果沒有訂立遺囑，遺產承辦處會檢查申請人是否在法律上獲准處理死者的遺產。遺產承辦處確認後，將發出「遺產管理書」

1. 根據滙豐香港戶口一般條款及細則，如聯名戶口中其中一位戶口持有人去世後，聯名戶口中持有的資產將轉移給尚存的戶口持有人。

遺囑認證或遺產管理書（統稱為「授予承辦書」）是正式訂明遺囑執行人或遺產管理人的文件，同時授予遺產代理人根據資產及負債清單處理已故客戶資產的權力。您可以在**附錄一**（第22頁）中找到遺產承辦處的聯絡資訊及相關表格，亦可向遺產承辦處的遺產管理官尋求協助。

如欲申請授予承辦書，請攜帶以下文件到遺產承辦處，以申報已故客戶所持有的所有資產。

- 已故客戶的死亡證明書正本或核證副本
- 已故客戶的身分證明／護照副本
- 申請人的身分證明／護照副本
- 授予承辦書申請人與已故客戶之間的關係證明正本或核證副本，例如結婚證明書，父母或子女的出生證明書
- 已故客戶遺囑的正本連同一份副本，如有
- 所有證明您有權獲得授予承辦書的任何其他文件正本

申請遺囑認證時，您需要攜同所有顯示已故客戶截至去世當日結餘的銀行存摺、結單及定期存款單。若您已向本行申請戶口資訊，相關資料將記錄在授予承辦書中的資產及負債清單（該清單）。根據法律，銀行只能發放於該清單²中準確列明的資金和資產予遺產代理人。該清單中記載的戶口詳情（包括銀行名稱、戶口號碼以及金額）必須準確無誤。「遺囑認證及遺產管理條例」（第10章）的有關條文載於**附錄三**。因此，如果戶口並未在該清單中準確列出，我們必須將您轉介到遺產承辦處以修改該清單。我們只能於修改完成後向您發放該等戶口中的資產。有關該清單的樣本，請參閱**附錄三**（第23頁）。

2. 如果已故客戶有租用銀行保管箱，您需要註明其所在分行的位置以及保管箱號碼。

海外遺囑認證

如果遺囑認證由香港特別行政區以外國家或地區發出，我們只可以在香港特別行政區高等法院在該遺囑認證上重新蓋章後才可以採取行動。如果高等法院不能為此海外遺囑認證重新蓋章，您需要申請新的授予承辦書。請參閱**附錄二**（第23頁）有關高等法院遺產承辦處網站以獲得更多信息。

處理小額遺產

如果已故客戶截至去世當日在香港特別行政區的所有財產總額不超過港幣50,000元，且已故客戶沒有以受託人身分或以祖或堂的經理或司理身分持有任何財產，您可以申請「確認通知書」以代替授予承辦書。申請確認通知書一般比授予承辦書所需時間較短及費用較低。

確認通知書由民政事務總署遺產受益人支援組負責，他們的聯絡資訊請參考**附錄一**（第22頁）。

如已故客戶的財產總額超過港幣50,000元，您需要到遺產承辦處申請授予承辦書。有關遺產承辦處資訊請參閱**附錄一**（第22頁）。

處理滙豐戶口

在這困難時刻，我們會盡力協助您處理滙豐的戶口，但我們仍有一些行政手續需要辦理。為方便您處理不同的產品和服務，我們在以下幾頁總結了有關資料供您參考。我們建議遺產代理人攜同以下文件親臨任何一間滙豐分行以處理已故客戶擁有的資產並結束其持有的戶口：

- 香港特別行政區高等法院發出的授予承辦書／香港特別行政區民政事務總署署長發出的確認通知書正本
- 遺產代理人的身分證明文件正本
- 已故客戶的身分證明文件正本

我們將會協助您於分行填寫發放已故客戶戶口結存申請表以提取或轉出已故客戶的資產。

存款戶口

當我們收到有關的證明文件並已處理該已故客戶於滙豐的欠款後，我們通常將會在15個工作天內發放已故客戶於滙豐持有的銀行戶口或存款產品的結餘。我們不會收取於我們收到客戶去世的通知當日起因已故客戶戶口透支而計算的利息。

對於已故客戶與他人共同開設的聯名戶口，我們將會從這些戶口中刪除已故客戶的姓名，使其成為由尚存者持有的戶口³，戶口號碼將維持不變。對於往來戶口，我們可以按您的要求發出已更新戶口持有人名稱的支票簿。之前以聯名戶口所設立的常行指示及自動轉賬將繼續如常進行，如需停止任何常行指示或自動轉賬服務，請您隨時通知我們。

3. 如果有一位以上尚存者的戶口持有人，則需要所有尚存者的戶口持有人親臨任何一間滙豐分行簽署新的授權書。

信用卡

當我們收到客戶已故的通知，我們需要取消已故客戶持有的信用卡，這包括連繫至已故客戶名下的所有附屬卡。信用卡上的任何未清還的結欠必須從遺產中支付；如有任何結存，則會退還至已故客戶的遺產。在信用卡被取消後，之前以信用卡所設立的任何常行指示／自動轉賬（例如用於支付公共事業服務賬單，保險費）將不再被處理。因此，您需要直接聯絡有關商戶，機構或服務供應商以作出其他安排。

個人貸款／透支

於我們收到客戶去世的通知當日，我們將凍結所有已故客戶的貸款／透支戶口，並且於同日起停止收取貸款利息或費用。貸款／透支金額需要從遺產中償還。對於聯名貸款，尚存者戶口持有人可以繼續如常還款或全額償還貸款。

按揭

當我們收到客戶已故的通知，我們便會更新銀行紀錄。按揭貸款不會被凍結，因此尚未結清的款項將繼續產生利息。但是，用於償還按揭的戶口（如以已故客戶個人名義持有）將被凍結，並且不能再從該銀行戶口償還貸款。因此，為了繼續如期償還按揭貸款以避免其進入違約狀態，請聯絡我們，了解適合您的方案。

其中一個方案是，儘管已故客戶戶口已被凍結，願意繼續供款的第三者可聯絡我們安排簽署一封承諾書並暫時繼續按揭還款。該承諾書書面確認該第三者不能藉由償還按揭而獲得該物業的任何權利。這短期解決方案通常僅限12個月，其目的是避免按揭貸款在申請獲得授予承辦書的過渡期間違約。在正式簽發授予承辦書後，遺產代理人應有權從已故客戶的資產中償還抵押貸款，而上述的臨時安排將會停止。

我們建議您盡早向土地註冊處提供死亡證明書並辦理相關登記。對物業的安排，您可以考慮自行尋求法律意見。

如果已故客戶是抵押物業的唯一擁有人，我們通常會預期該物業的所有權將會轉讓給已故客戶遺產的受益人。如受益人欲承接有關按揭，請於轉讓前聯絡我們，正常情況下，受益人需向銀行申請新的按揭，我們將根據受益人的情況決定是否批核貸款。假如該物業屬於居者有其屋或其他政府資助房屋計劃，你需要向有關當局查詢轉讓的程序。

如果已故客戶與其他人共同擁有抵押物業，處理程序將有所不同。一般來說，這將取決於他們是「聯權共有人」或「分權共有人」。對於聯權共有人，尚存擁有人將能夠接管物業所有權。對於分權共有人，由於每個擁有人擁有該物業的部分份額，只有屬於已故客戶的份額會由其受益人繼承。請諮詢律師並在業權轉讓前聯絡我們相討該物業按揭貸款之安排。

在任何情況下，如果抵押物業屬共同擁有，在授予承辦書發出前，尚存擁有人需要繼續全額供款（不應只供尚存擁有人各自之份額），也不應等待授予承辦書發出後才供款。

上述乃過程的簡要說明，每個案例都必須根據個別情況加以考慮。請聯絡我們討論細節，我們將根據具體情況提供相關資訊。請注意，以上內容並非詳盡無遺，亦非旨在提供法律意見。

投資組合

已故客戶於滙豐持有的投資戶口亦被視為遺產的一部分，如股票、債券或信託基金投資組合。當我們收到客戶已故的通知後，該戶口將不能作出任何買賣。預期的遺產代理人應向我們申請已故客戶投資產品結餘的完整賬單（與存款戶口的處理方法類似），並把投資戶口及結餘的詳細資料列明在授予承辦書該清單中。

當遺產代理人收到授予承辦書後，可以指示我們出售已故客戶於滙豐香港持有的投資產品組合，然後將銷售收益發放，或將這些投資產品組合轉出到遺產代理人於滙豐或其他金融機構的投資戶口。

保管箱

如果已故客戶有租用我們的保管箱（包括聯名租用的保管箱），預期的遺產代理人在與我們預約檢視保管箱之前，應向民政事務總署申請「需要檢視銀行保管箱證明書」。檢視⁴應在民政事務總署授權的公職人員、滙豐職員及檢視證明書的持有人在場的情況下進行。檢視證明書的持有人需要準備保管箱物品清單，該清單將作為在申請授予承辦書時已故客戶所持資產的證明文件。對於聯名租用的保管箱，尚存的聯名承租人如非預期的遺產代理人，也需要在場檢視保管箱。保管箱與聯名存款戶口不同，保管箱的物品不會自動轉移給尚存的聯名承租人。

遺產代理人只要在授予承辦書中資產及負債清單列明保管箱的詳細資料，包括其所在的分行，我們分配的保管箱號碼及保管箱內的物品明細，遺產代理人便可以取回保管箱內的物品。

4. 如果在檢視期間，在保管箱內發現遺囑，而其指定遺囑執行人並非檢視證明書的持有人，有關檢視將立即停止。

如果尚存的聯名承租人希望繼續租用保管箱，我們可以按您的要求將保管箱轉到尚存者名下。

有關辦理檢視保管箱由民政事務總署遺產受益人支援組負責，他們的聯絡方式請參考**附錄一**（第22頁）。

免責聲明

根據我們所知，本指引中提供的信息在出版時均真實準確，請參閱現行要求的最新信息。本指引中提供的信息僅供參考，並非詳盡無遺，亦非旨在提供法律意見。關於任何個別情況，您應尋求獨立法律意見。銀行產品和服務的一般條款及細則將繼續適用。

如此指引的中英文版本有歧義，概以英文版本為準。



詞彙表——法律術語解釋

遺產管理人

在沒有有效遺囑或遺囑執行人不能或不願行事的情況下，由法院委任管理遺產的人士。

受益人

在法律上有權繼承死者全部或部分金錢或財產的人士。

確認通知書

由香港特區政府民政事務總署署長發出的文件，通知書持有人可按通知書附表所載規定處理死者的小額遺產。

需要支用款項證明書

由香港特區政府民政事務總署署長發出的文件，授權從死者的銀行戶口支用款項以支付有關開支。

死亡證明書

亦指「死亡登記記項的核證副本」。此為死亡登記處登記官發出的法律文件，用以證明某人死亡。

遺產

一個人去世時所有資產（金錢、財產及物品）清償未償債務後的總價值。

遺囑執行人

遺囑中指定負責確保遺囑所載的死者遺願得以實現的人士。

遺產管理書

遺產管理書是一項法庭命令，一般在沒有有效遺囑的情況下頒發，授權一名或以上的人士依法管理死者的遺產。獲授權人士稱為遺產管理人。

遺囑認證

遺囑認證書是一項法庭命令，授權一名或以上的人士根據遺囑中的指示管理死者的遺產。獲授權人士稱為遺囑執行人。

授予承辦書

授予承辦書包括遺囑認證以及遺產管理書，正式委任負責處理死者遺產的遺產代理人，即遺囑執行人或遺產管理人。授予承辦書是證明遺產代理人有權處理死者遺產的文件。

無遺囑

在沒有立下有效遺囑的情況下去世的人。

承諾書

由願意繼續供款的第三者提供的法律文件，承諾繼續償還死者的按揭貸款，即使該第三者不會取得該按揭物業的任何權益。

最近親

死者最親近的親屬，通常是死者的丈夫、妻子或子女。

遺產代理人

獲合法授權處理死者遺產的人，即遺囑執行人及遺產管理人

遺產承辦處

香港特區司法機構的一個部門，負責監督頒發授予承辦書的事宜。

遺囑

一個人列明其身後財產如何分配，並指定一人或多人（即遺囑執行人）管理遺產直至最終分配的法律文件。

附錄一——有用的聯絡資訊

死亡登記處

地址: 香港金鐘道66號金鐘道政府合署低座3樓

電話: (852) 2867 2784

網址: https://www.immd.gov.hk/hkt/services/birth-death/Registering_a_death.html

民政事務總署——遺產受益人支援服務

地址: 香港灣仔軒尼詩道130號修頓中心3樓

電話: (852) 2835 1535

網址: <http://www.had.gov.hk/estates>

URL鏈接——殮葬費:

https://www.had.gov.hk/tc/public_services/estates/funeral_expenses.htm

URL鏈接——生活費:

https://www.had.gov.hk/tc/public_services/estates/main.htm

URL鏈接——小額遺產:

https://www.had.gov.hk/tc/public_services/estates/small_estates.htm

URL鏈接——保管箱:

https://www.had.gov.hk/tc/public_services/estates/deposit_box.htm

遺產承辦處

地址: 香港金鐘道38號高等法院大樓低層3樓

電話: (852) 2840 1683

網址: <https://www.judiciary.hk/zh/home/index.html>

遺產承辦處——法庭服務簡介:

https://www.judiciary.hk/doc/en/court_services_facilities/probate.pdf

遺產承辦處——表格使用的指引:

https://www.judiciary.hk/zh/court_services_facilities/probatef_form.html

香港特別行政區政府庫務署

地址: 香港灣仔告士打道7號入境事務大樓1樓107室

電話: (852) 2829 5113

網址: https://www.try.gov.hk/cinternet/chpens_useful.html

附錄二——滙豐部門的聯絡資訊

人壽保險

如已故客戶與滙豐簽訂了人壽保險單，可撥打專用電話號碼（852）3128 0122（星期一至五，公共假期除外，早上9時到晚上6時）或（852）2583 8000（上述時段以外），以便遺產代理人致電並提出索賠。滙豐將全程指導遺產代理人，並就索賠的處理提供建議。

退休計劃（強制性公積金／職業退休計劃條例）

如果已故客戶在滙豐設有強積金或職業退休計劃戶口，遺產代理人可致電強積金會員熱線（852）3128 0128 或職業退休計劃會員熱線（852）2288 6655查詢。

滙豐金融服務（亞洲）

如果已故客戶在滙豐經紀服務處設有戶口，遺產代理人可致電滙豐金融服務熱線（852）2521 1661查詢。

滙豐環球投資管理（香港）

如果已故客戶在滙豐環球投資管理設有戶口，遺產代理人可致電滙豐環球投資管理熱線（852）2284 1111查詢。

附錄三——「遺囑認證及遺產管理條例」（第10章）

您可以參考以下第10章相關章節的摘錄。

網址: https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap10!zh-Hant-HK?INDEX_CS=N

第60J(2) 條：禁止擅自處理遺產

規定「任何人如無合法權限或合理辯解而處理死者遺產的任何部分而該部分的遺產或該財產並未列於清單及額外清單（如有的話），該人即屬犯罪。」

第60K條：無須就不超過\$50,000的遺產遵守第60J條

根據民政及青年事務局局長授權，民政事務總署署長可就申請小額遺產發出確認通知書。確認通知書證明，通知所附附表所指明的已故客戶遺產的處理將獲豁免遵守有關的中介條文。

您可以參考以下資產及負債清單的示例。

表格編號 N4.1

https://www.judiciary.hk/doc/zh/court_services_facilities/forms/formn4_1.pdf

