

住房贷款及个人贷款业务交接 - 常见问题



i 将有哪些调整？

汇丰已就其在澳大利亚的住房贷款及个人贷款（包括个人信用额度personal credit line）业务签署出售协议，该交易仍需获得监管批准。根据协议安排，预计 Pepper Money 将自2027年上半年起负责管理上述贷款业务。

在交接前的准备阶段，我行将与 Pepper Money 团队保持紧密协作，做好各项准备工作，从而确保过渡平稳并维持服务连续性。

您目前无需立即采取任何行动。

我们将在未来数月持续与您保持联系，及时向您更新进展，并在您需要时提供所需信息。

在此期间，您可参阅本页面的常见问题解答。我们将定期更新以便更好地为您提供支持。

请注意，除非另有说明，本文所称“贷款”包括住房贷款、个人贷款及个人信用额度（personal credit line）。

本次贷款交接会对我的利率、费用、折扣及还款安排产生什么影响？

请注意，您在汇丰适用的利率、费用、折扣及还款安排将随本次交接一并转至 Pepper Money。交接完成后，Pepper Money将负责管理及服务您的贷款。

您的贷款如有任何变动，均只会在您现有贷款条款及细则允许的范围内进行。例如，如您持有的是浮动利率贷款，且在交接完成前官方现金利率发生变动，汇丰将有可能调整您的利率。

Pepper Money 将为我的贷款提供后续服务是什么意思？Blackstone 在本次交易中扮演什么角色？

贷款的后续服务是指负责您住房贷款的日常管理与维护，例如处理账户查询、安排与收取还款，以及在贷款期间为您提供所需的持续支持与协助。

Pepper Money 是澳大利亚规模最大的非银行贷款机构之一，为包括海外人士在内的广泛客户群体提供服务。Pepper New Zealand Limited 已于 2023 年收购并接手汇丰新西兰住房贷款客户的贷款服务管理工作。欲了解 Pepper Money 的更多信息，请访问 peppermoney.com.au/hsbc。

Blackstone 是全球领先的资产管理机构之一，将领衔本次交易的投资者团体，为从汇丰转出的住房贷款及个人贷款提供资金支持。

我的自动扣款及还款安排会有变化吗？

您目前无需采取任何行动，现有的自动扣款及还款安排将保持不变。

汇丰将与 Pepper Money 紧密合作，尽可能确保交接过程顺畅无缝。我们将在交接日期临近时向您提供更多相关信息。

预计何时完成交接？在此之前我需要做些什么？

在获得监管批准的前提下，预计 Pepper Money 将自 2027年上半年起负责管理汇丰的住房贷款及个人贷款。

以下为主要阶段概览：

阶段	将会发生什么	您需要做什么
目前	汇丰仍将持有并管理您的贷款。汇丰也会继续就您现有贷款与您联系。	您目前无需采取任何行动。
贷款交接前	汇丰将向您发送进一步的书面更新，包括预计交接日期，以及任何在贷款交接前您可能需要完成的事项。	请仔细阅读相关更新内容。如汇丰要求您采取行动，请按指示办理。
交接时	在获得监管批准的前提下，您的贷款将于通知的日期交接至 Pepper Money，并由 Pepper Money 自该日起负责管理与服务。	除非汇丰或 Pepper Money 在交接前要求您完成某些事项，否则无需采取行动。
贷款交接后	Pepper Money 将向您发送欢迎函，确认交接完成并提供后续管理指引与联系方式。	交接后如需贷款相关支持，请联系 Pepper Money。

 诈骗分子可能会借此机会冒充汇丰或 Pepper Money 与您联系。若您在未预期的情况下被要求转账或被催促采取紧急行动，请务必通过官方渠道核实。

交接到 Pepper Money 后，我还能继续使用对冲账户吗？本次交接会如何处理我现有的对冲账户？

现阶段您的对冲账户不会改变，仍按现有条款及细则运作。交接前我们会提供进一步说明，并提供将余额转至 Pepper Money 对冲子账户的选项，该安排可帮助降低住房贷款利息。若您选择转移余额，届时需向汇丰提供转移授权。

有关 Pepper Money 对冲子账户的更多信息，请访问 peppermoney.com.au/hsbc。

	汇丰对冲账户	Pepper Money 对冲子账户
利息抵扣机制	您的对冲账户或对冲子账户余额可抵扣需要计息的贷款本金，从而降低利息支出。	
如何取用资金？ ¹	在符合账户条款的前提下，您可随时取用资金，包括： - 关联该账户的借记卡 - 网上及手机端交易 - BPay - 自动扣款 - 实时转账 - 电话自助服务 - 汇丰网点	在符合账户条款的前提下，您可随时取用资金，包括： - 关联对冲子账户的借记卡（可选） - 网上及手机端交易 - BPay - 自动扣款 - 实时转账 - 电话自助服务
对冲资金是否与贷款分开？	是，对冲资金存放在与住房贷款关联的独立汇丰存款账户中。	是，资金存放在对冲子账户中；该子账户在结构上属于贷款下的独立分拆账户。

	汇丰对冲账户	Pepper Money 对冲子账户
税务方面会有什么不同？	您的对冲账户或对冲子账户余额可抵扣需要计息的贷款本金，从而降低利息支出。 对冲子账户将继续支持您将贷款用于投资用途及相关税务安排，并保留利息可抵扣性。 以上为事实性信息，不构成财务或税务建议。您贷款（及任何利息）相关的税务处理将取决于个人情况，建议您自行寻求税务建议。	
重要信息	¹交接前我们会提供进一步说明，并提供将对冲账户余额转至 Pepper Money 对冲子账户的选项。 对冲账户及对冲子账户的使用安排可能会根据您的住房贷款条款进行调整、暂停或取消。	

交接后我如何查看和管理我的贷款？在 Pepper Money 我还能使用哪些功能？

交接完成后，在征得您同意后，您仍可继续使用贷款现有功能，包括：

适用于符合条件的澳币住房贷款：

- 网上及手机端账户管理（交易及实时转账）
- 使用新的借记卡提取超额还款（redraw）
- 对冲子账户

适用于个人贷款：

- 网上及手机端账户管理（还款）
- 通过借记卡使用可用资金（适用于个人信用额度 personal credit line）

如需进一步了解 Pepper Money 可提供的功能，请访问 peppermoney.com.au/hsbc。

贷款交接后，我还能继续使用redraw（提取超额还款）功能吗？

如您目前的澳币住房贷款支持redraw，在贷款交接至 Pepper Money 后该功能仍将继续提供。

如您持有个人信用额度（personal credit line），交接完成后您仍可继续使用可用资金。

贷款交接后，我的条款及细则会有变化吗？

在贷款交接至 Pepper Money 之前，您的住房贷款及个人贷款仍将由汇丰澳大利亚按照相关条款及细则继续提供服务。

请注意，您在汇丰适用的利率、费用、折扣及还款安排将随本次交接一并转至 Pepper Money。交接完成后，Pepper Money将负责管理及服务您的贷款。

作为本次交接的一部分，部分条款及细则可能需要更新，以反映监管要求以及 Pepper Money 在业务流程上的差异。请您放心，如有任何变更，我们会提前通知您。

本次交接需要我支付任何费用吗？

不需要。将您的住房贷款、个人贷款或个人信用额度（personal credit line）从汇丰转至 Pepper Money，不会向您收取任何交接费用。

我需要做些什么吗？

不需要，您目前无需采取任何行动。您的住房贷款/个人贷款/个人信用额度将继续按目前方式正常运作。在获得监管批准的前提下，预计您的贷款服务及后续支持将于2027 年上半年转由 Pepper Money 提供。

我们将与 Pepper Money 团队保持紧密协作，做好各项准备工作，从而确保过渡平稳并维持服务连续性。

有关本次公告的最新信息及常见问题解答，请访问汇丰澳大利亚官网。

我可以选择不把住房贷款转至 Pepper Money吗？

我们理解您对本次安排可能会有疑问，但本次贷款交接无法选择退出。若您在交接时仍持有相关贷款，该贷款将转至 Pepper Money，并由其接手后续管理与服务。

请您放心，您在汇丰适用的利率、费用、折扣及还款安排将随本次交接一并转至 Pepper Money。交接完成后，Pepper Money将负责管理及服务您的贷款。

如果您不希望贷款随本次交接转出，您可以选择在交接前办理转贷（refinance）或结清您的贷款。

交接前后我该联系谁？

交接完成前： 请联系汇丰。我们的客户服务团队将继续为您提供支持。联系方式请访问 hsbc.com.au/help/contact/。

交接完成后：请联系 Pepper Money，届时他们将负责解答您的疑问，并提供所需支持。

我该如何核实我收到的通知或来电是否来自汇丰，而不是诈骗？

关于本次公告，我们发送给客户的电子邮件及信函副本将发布于汇丰澳大利亚官网（hsbc.com.au/help/important-notices/）。您可对照官网副本内容，核实您收到的通知是否由我们发出。

保持警惕，防范诈骗，守护资金安全

诈骗分子可能会借此机会冒充汇丰或Pepper Money与您联系。以下是一些有助于防范诈骗的实用建议：

- 如您在毫无预期的情况下被要求转账或被催促立即采取行动，请务必提高警惕。
- 如您接到汇丰来电，请使用汇丰澳大利亚手机银行 APP 内的“Call Verify（来电核实）”功能核实来电者是否为汇丰员工。了解更多有关“Call Verify（来电核实）”的信息，请访问我行官网的反诈骗专区。
- 请始终通过我行网站列示的官方渠道或通过汇丰澳大利亚手机银行 APP 与我们联系。
- 切勿向任何人透露您的银行卡密码、数字银行登录密码或一次性验证码/安全验证码；即使对方声称来自汇丰或Pepper Money亦然。

已提交的贷款申请会如何处理？你们还会继续认可我已获得的预批（pre-approval）、附条件批准（conditional approval）和正式批准（unconditional approval）吗？

如果您已提交住房贷款申请，我们将继续按照既定的标准政策与流程对您的申请进行审核。

在符合汇丰澳大利亚贷款准入标准的情况下，我们将继续认可并按现行安排处理仍在有效期内的预批（pre-approval）、附条件批准（conditional approval）及正式批准（unconditional approval）。

如果您有尚在处理中的个人贷款申请，该申请将被终止。我们也将删除与该申请相关的任何征信机构查询记录。

我的住房贷款变更申请（variation）会如何处理？

如果您目前正在办理贷款变更，相关申请将照常继续处理。在交接完成前，调整还款安排或贷款期限等变更申请将继续由汇丰审核及管理。交接完成后，则由 Pepper Money 接手处理。

如果我持有非澳币贷款，会有什么影响？

请您放心，您在汇丰名下所有贷款（包括澳币及非澳币贷款）目前适用的利率都将随贷款一并转至 Pepper Money。交接完成后，您仍可继续通过线上方式查看并管理您的账户。

请注意，贷款交接至 Pepper Money 后，您将无法继续使用redraw（提取超额还款）功能。

客户服务

在此期间，我们的客户服务团队将持续为您提供支持。请始终通过我行网站列示的官方渠道或通过汇丰澳大利亚手机银行 APP 与我们联系。 .



数字银行

您可继续通过手机银行 APP 及个人网上银行自助办理相关服务。



客服热线

您可致电
1300 308 008
(海外致电 +61 2 9005 8220) 。



线下网点

澳大利亚所有汇丰分行将在未来18个月内分阶段关闭。请访问我行网站查询就近可用分行及最新的分行关闭日期。