

概覽

1. 什麼是 Google Pay?

Google Pay 是其中一個適用於 Citi 信用卡客戶的流動付款服務，透過可配合的 Android 裝置提供一個簡便及安全的支付方法。

2. 那些裝置可使用 Google Pay?

Google Pay 適用於大部份支援 NFC 功能並執行 Android Lollipop 5.0 或更新系統的 Android 裝置。

3. 為何我要選用 Google Pay 而不使用實體卡?

Google Pay 提供一個簡單又方便的支付體驗，亦可繼續享受相同 Citi 卡的獎賞和優惠。此外，Google Pay 確保您的付款資料安全。

4. 哪些 Citi 卡可使用 Google Pay ?

所有由花旗銀行(香港)有限公司所發行之 Citi 萬事達卡及 Visa 信用卡均可使用 Google Pay 。

首次使用

5. 如何加入我的 Citi 卡?

您可以透過掃描 Citi 卡或以手動輸入卡資料來把 Citi 卡加到 Google Pay。請瀏覽 <https://support.google.com/pay/answer/7625139>，以了解新增 Citi 卡至 Google Pay 的步驟。

- 1) 開啟手機的 Google Wallet
- 2) 點擊螢幕中的「+新增至錢包」
- 3) 選擇「付款卡」
- 4) 點選「新信用卡或扣賬卡」
- 5) 以相機或以手動方法輸入卡上資料
- 6) 選擇屏幕上顯示的驗證方法。如需透過 Citi Mobile® Banking App 進行驗證，請確保您在同一裝置上擁有最新的 Citi Mobile® App 版本並啟用「Citi Mobile® App 加強保安功能」。有關加強保安功能的詳情：<https://www.citibank.com.hk/chinese/ways-to-bank/enhanced-security/>。
- 7) 完成驗證後，您的 Citi 信用卡即可於 Google Pay 使用。您可以將您的信用卡設定為預設卡。

6. 如何設定我的 Citi 卡為 Google Pay 的預設 Citi 卡?

您可以到 Google Pay wallet app 中按下您的 Citi 卡，再按「詳情」>「設為預設的感應式付款方法」。

7. 當我在 Google Pay 上添加新卡時，賬戶中是否同時包含主卡及附屬卡?

不是，主卡和附屬卡都需要分開進行添加。

8. 我可以在多個流動裝置加入同一張 Citi 卡在 Google Pay 嗎?

可以。您可以在多個流動裝置加入同一張 Citi 卡。每張卡最多可連接 4 個流動裝置。

9. 我在 Google Pay 看到的卡圖像與實體卡並不同。這是我的卡出現問題嗎？

不是。Google Pay 顯示的 Citi 卡圖像不一定與實體卡完全相同。如以下內容顯示於卡圖像內，即代表您的 Citi 卡已成功加入：

- 花旗銀行標誌
- 信用卡網絡（例如：萬事達卡、VISA）
- 實體卡上的最後四位數字

10. 當我的 Citi 卡已加入到 Google Pay 後，需要多少時間才能使用？

從啟動到批准新增卡之間通常只需數分鐘，但如需要確認其他驗證要求，最長可能需要 10 分鐘。如果已超過時間限制，請從應用程式中刪除該 Citi 卡，然後重新加入。如問題仍然持續，請致電我們的電話理財服務熱線 2860 0333 查詢。

11. 我如何從 Google Pay 中移除我的 Citi 卡？

您可在 Google Pay 中，選擇移除的 Citi 卡，然後向下移動，再點選「移除付款方法」。您也可以致電我們的電話理財熱線 2860 0333，將您的 Citi 卡在流動裝置上停用。我們的客戶服務主任可能需要相關詳細信息，例如流動裝置名稱、數位卡號的最後 4 位數字。請注意，您的卡仍然可以透過其他途徑使用，包括實體卡。

如客人自行從 Google Pay 中移除您的卡，您將無法透過 Google Pay 使用該卡發起任何交易。

但是，如客人自行從 Google Pay 中移除的是萬事達卡，則商戶直接扣賬的交易（包括但不限於定期繳費），將持續至該卡從您的裝置中刪除後 999 日。如客人不希望商戶以上述方式向您的卡扣賬，客人須直接聯絡相關商戶/電子商戶以刪除您的卡詳細資料。

12. 為什麼我無法添加卡到 Google Pay？

您的卡可能失效或被封鎖或不符合加入電子錢包的資格。請致電我們的電話理財熱線 2860 0333 尋求進一步協助。

付款

13. 我可在哪裏使用 Google Pay？

您可以於設有感應式付款終端機之商戶使用 Google Pay。您亦可於有提供 Google Pay 付款選項的應用程式中內使用 Google Pay。

14. 如何取消使用 Google Pay 付款？

取消使用 Google Pay 交易與實體卡交易方法相同。如果您想取消交易、要求退款或對商戶的產品/服務有任何意見，請與商戶聯繫。

15. 當使用 Google Pay 付款，如何進行退貨？

所有使用 Google Pay 付款均可根據商戶的退貨政策。如果您退回使用 Google Pay 付款的項目，商戶可能會要求您將手機輕觸到 NFC 讀卡器上以完成退貨手續。

16. 使用 Google Pay 是需要連接互聯網嗎？

Google Pay 不需要使用有效的互聯網連接都可以進行實體店購買。但是，使用 Google Pay 進行加入 Citi 卡和啟動，必需要一個有效的互聯網連接。

17. 使用 Google Pay 付款時有交易限額嗎？

如果您透過 NFC 終端進行點擊，終端供應商可能會設交易限額，請聯絡終端供應商以了解有關交易限額的詳情。網上付款沒有交易限額，交易受信用卡可用信用額度限制。

18. 使用 Google Pay 時, 我有多少可用信用額?

當信用卡新增到 Google Pay 後並使用 Google Pay 付款時，交易將會在信用卡可用信用額內進行。

19. 如何查看我已使用 Google Pay 付款的交易記錄？

可透過 Google Pay wallet app 查看最近使用 Google Pay 付款的交易。只需在應用程式中點擊已加入的 Citi 卡，即可查看該卡以 Google Pay 進行的交易。此外，每次以 Google Pay 付款後，將接收具有交易資料的即時通知(須連接有效的互聯網)。透過 Google Pay 進行的 Citi 卡交易也可以在 Citi Mobile® App 的「最後交易」下查看。

20. 如果我遺失了原有的 Citi 卡，然後收到了新卡，該怎麼辦？

Google Pay 內的 Citi 卡就是您的實體卡的數碼版本。如果您遺失了原有的 Citi 卡，然後收到新卡，您需要從 Google Pay 中移除原有的 Citi 卡並加入新卡。

21. 如果我的銀行卡因續期而收到了新卡或因損壞而收到新發的補發信用卡，該怎麼辦？

如您獲新發續期信用卡或因損壞而新發的補發信用卡，於 Google Pay 的數位卡號將自動更新為新發的信用卡資料，您不需要將新卡加入到 Google Pay。只適用於 Citi VISA 信用卡。

此信用卡資料自動更新到數位卡號功能不適用於因遺失、被竊或進行舞弊/欺詐行為而獲補發的信用卡。

如您獲新發續期 Citi Mastercard 信用卡，您需要從 Google Pay 中移除原有的 Citi 卡並加入新卡。

22. 如果我停用 Google Pay 或刪除 Google Pay 的資料，我可以繼續使用我的實體銀行卡嗎？

可以，請參閱#11。

23. 如何識別我賬戶上的 Google Pay 交易？

您的月結單或 Citibank 網上理財上的交易記錄將顯示使用 Google Pay 交易的數位卡號最後 4 位數字。

24. 如何知道我的卡於 Apple Pay 獲更新?

您會收到有關更新的通知。

25. 我可以使用獲更新的卡進行交易?

即使您的新發續期或因損壞而新發的補發實體信用卡未獲啟動，您仍可繼續使用 Google Pay 進行交易。當收到新卡時，應立即啟動。

26. 如果我的實體卡被關閉或封鎖，我的 Citi 卡還能在 Google Pay 上使用嗎？

不可以，如您的實體卡因遺失/被盜等被關閉或封鎖，您將無法使用該卡透過 Google Pay 上付款。您可致電我們的電話理財熱線 2860 0333 尋求進一步協助。

保安

27. 使用 Google Pay 安全嗎?

當您將 Citi 卡加入到 Google Pay 時，Google Pay 及信用卡網絡會分配一個數位卡號給您的手機以代表該實體卡。您的實體卡資料，除卡號碼的最後四位號碼以便於識別外，均不會在 Google Pay 中顯示，也不會與商店分享。

28. 什麼是數位卡號?

為加強安全性，您的信用卡號碼不會在手機上儲存或發送到商戶。當您的卡添加到 Google Pay 時，您的信用卡號碼將會被專屬的數位卡號取代 (例如虛擬卡號，顯示於 Google Pay Wallet App 內)。當您付款時，商戶只會收到數位卡號。

29. 我可以致電客戶服務主任協助添加卡到 Google Pay/從裝置移除卡?

我們的客戶服務主任可以協助您添加卡到 Google Pay/從裝置移除卡，您可致電我們的電話理財熱線 2860 0333 尋求協助。

30. 如果我的手機裝置遺失或被盜，我該怎麼辦?

您可以致電我們的電話理財服務熱線 2860 0333 要求將卡暫停或從 Google Pay 中移除。您在 Google Pay 登記的 Citi 卡的數位卡號將會被停用。

31. Google Pay 能夠存取我的銀行賬戶嗎?

不能。Google Pay 不能存取您的銀行賬戶。

32. 如果重設手機裝置後，我的 Google Pay 資料仍會保存在手機內嗎?

不會。當重設手機裝置後，所有已加入的 Citi 卡資料會刪除。

33. 如果我轉換新手機裝置，我需要重新加入卡嗎?

如您轉換至新的手機，您需要重新加入您的 Citi 卡。