

3 Citi Wallet 服務 - 常見問題



Three.com.hk

1) 開始使用

Q1.	如何成爲 3 Citi Wallet 的用戶？	<p>要使用 3 Citi Wallet 的各樣服務，您必須配合使用能支援 3 Citi Wallet 的 NFC（支援近距離無線通信技術的）Android 手機或 iPhone(4 或以上) (hyperlink to certified handsets)；及</p> <p>是 3 香港流動電話月費服務客戶；並持有/合資格申請適用於 3 Citi Wallet 的 Citibank 信用卡</p> <p>要登記使用 3 Citi Wallet 服務，您必須親臨 3Shop 致電 3 香港顧客服務熱線(852)3166 3333 辦理有關手續。</p> <p>如果您是 Android 手機用戶，您亦需要親臨 3Shop 免費更換 NFC SIM 卡才可開始使用 3 Citi Wallet。如果您是 iPhone 用戶，您便需要於下載程式後向 Citibank 申請一張 NFC 貼紙。</p> <p>當一切準備就緒，您便可於 Android Google Play/iOS App Store 下載 3 Citi Wallet 應用程式。</p>
Q2.	3 Citi Wallet 是怎樣運作的？	<p>3 Citi Wallet 把銀包和智能手機合而爲一。</p> <p>Android 手機用戶於下載及設立 3 Citi Wallet 賬戶後，便可於設有 Visa payWave 付款讀卡機的商戶使用 3 Citi Wallet 付款 尊享特選商戶提供的精彩優惠 隨時查看最近 3 個月的交易記錄</p> <p>iPhone (4 或以上)用戶需先按照程式內的指示，申請近距離無線通信技術(NFC)貼紙。於您收到並成功啓動貼紙後，即可於設有 Visa payWave 付款讀卡機的商戶使用 3 Citi Wallet 付款 尊享特選商戶提供的精彩優惠</p> <p>更多功能將陸續推出，請時刻留意。</p>
Q3.	什麼是近距離無線通信技術 (NFC)？	<p>NFC 技術是一種嶄新的近距離無線通信技術，允許電子設備間進行非接觸式點對點資料傳輸，包括在沒有 Wi-Fi 或無線網絡服務的情況下共享聯絡資料、相片、影片、檔案或線上手機遊戲。</p> <p>所有能支援 3 Citi Wallet 的 Android 手機均內置 NFC 技術。而所有 iPhone (4 或以上) 用戶則可申請 NFC 貼紙以配合使用 3 Citi Wallet。</p>
Q4.	使用 3 Citi Wallet 較使用 Citibank 信用卡有什麼額外好處？	<p>使用 3 Citi Wallet 不但可以尊享一般 Citibank 信用卡的精彩優惠，更可享受安全、方便又快捷的手機付款新體驗。用戶更可透過 3 Citi Wallet 查看近 3 個月的交易記錄(暫時只適用於 Android 手機用戶)，尊享特選商戶提供的精彩優惠，以及更多陸續推出的新功能。</p>



Three.com.hk

Q5.	我的信用卡資料會怎樣被保存於 3 Citi Wallet ?	Android 手機用戶： 您 3 Citi Wallet 內的信用卡資料會經加密處理並獨立儲存在具有保安功能的 SIM 卡內。 iPhone (4 或以上)用戶： 您的信用卡資料會記存於您的近距離無線通信技術 (NFC)貼紙上。因此，您必須將它妥善保管。
Q6.	我可否將所有(包括於香港以外地區發出的)Citibank 信用卡加入至 3 Citi Wallet 中？	3 Citi Wallet 只接受用戶加入由花旗銀行(香港)發行的指定合適信用卡。 Android 手機用戶： 您可以加入最多 3 張適用之 Citibank 信用卡。 iPhone(4 或以上)用戶： 您可以加入最多 1 張適用之 Citibank 信用卡。
Q7.	什麼是“預設信用卡”？	只適用於 Android 手機用戶 如果您的 3 Citi Wallet 加入了多於一張 Citibank 信用卡，您便須知設定其中一張為「預設信用卡」以方便經常使用。 另外，您可於每次付款時從 3 Citi Wallet 揀選您當刻想使用的其他信用卡付款。
Q8.	我可否使用 3 Citi Wallet 於海外消費？	可以，3 Citi Wallet 適用於全球設有 Visa payWave 讀卡機的商戶，而且於交易時毋須使用數據服務。因此，您可隨意於海外作信用卡消費用途。但礙於商戶收費系統間的差異，3 Citi Wallet 於美國可能不適用於部分商戶。 我們亦建議您於海外旅遊時經常帶備您的塑膠實體 Citibank 信用卡以備不時之需。
Q9.	我的 3 Citi Wallet 賬戶是否受 3 香港流動電話服務計劃的條款及細則所約束？	是。有關 3 香港流動電話服務計劃的查詢，請致電 3 香港顧客服務熱線(852)3166 3333 或親臨任何 3 香港的分店。
Q10.	3 Citi Wallet 可會收取用戶任何費用？	3 Citi Wallet 的基本服務收費為每月港幣 18 元正。該費用或優惠推廣費用會於您的 3 香港流動電話服務計劃月結單中收取。
Q11.	我可否以另外一部智能手機登入我的 3 Citi Wallet 賬戶？	為有效保障您的 3 Citi Wallet，每個 3 Citi Wallet 賬戶只能由同一部智能手機登入。
Q12.	如何設立我的 3 Citi Wallet 賬戶？	Android 手機用戶: 請 按此 觀看示範短片。 iPhone(4 或以上)用戶: 您暫時不需要為 3 Citi Wallet 設立賬戶。當 3 Citi Wallet - iPhone 完全版推出時，便會提示您設立賬戶之所需程序。
Q13.	如何開始使用 3 Citi Wallet ?	Android 手機用戶: 當您完成設定用戶名稱及密碼，並成功將適用之 Citibank 信用卡加入



Three.com.hk

		<p>到 3 Citi Wallet 後，便可享受手機付款的便利及尊享您的個人化優惠。</p> <p>iPhone(4 或以上)用戶： iPhone 用戶暫時不需要為 3 Citi Wallet 設立賬戶。您只需要完成申請及啟動 NFC 貼紙，便可以體驗手機付款服務及尊享 3 Citi Wallet (Offers) 程度向您提供的優惠。</p>
Q14.	如何申請適用於 3 Citi Wallet 的 Citibank 信用卡？	您可登入網站 http://www.citibank.com.hk/cards 或蒞臨任何 Citibank 分行申請有關信用卡。
Q15.	如何將適用的 Citibank 信用卡加入至我的 3 Citi Wallet 中？	<p>Android 手機用戶： 當完成登記 3 Citi Wallet 賬戶後，系統會詢問您是否持有 Citibank 信用卡。選按“我已持有 Citibank Visa 卡”，頁面會顯示兩個加入信用卡至 3 Citi Wallet 的方法：(1)透過輸入 Citibank 網上理財賬戶用戶名稱及密碼以進行確認程序，(2)按步驟輸入您持有的其中一張信用卡資料。當資料輸入並獲身份確認後，系統就會列出您持有而又符合加入 3 Citi Wallet 的信用卡。</p> <p>加入信用卡卡過程一般需時約數分鐘，於等候期間請勿關閉 3 Citi Wallet 程式，直至程式顯示已成功加入信用卡。</p> <p>iPhone(4 或以上)用戶： 從 App Store 下載 3 Citi Wallet-Offers 後，請按程式內的指示申請 NFC 貼紙。於收確認收妥及啟動貼紙後，即可用作付款。</p>
Q16.	我是否必須將 NFC(近距離無線通信技術)貼紙貼於我的 iPhone 上？	只適用於 iPhone (4 或以上)用戶： 否。但仍建議您將 NFC 貼紙貼於手機背面，以方便日常使用。假如您單獨使用 NFC 貼紙，正確之使用方法為將貼紙正面(即印有 3 Citi Wallet 標誌的一面)拍向 Visa payWave 付款讀卡機，並保持大約 1-4 厘米之適當距離。
Q17.	如果我的手機能支援近距離無線通信技術(NFC)，我是否可以開始使用 3 Citi Wallet ？	只適用於 Android 手機用戶： 請按此查看如何成為 3 Citi Wallet 的用戶。(link to Get start / Are you ready www.3citiwallet.com)
Q18.	我未能成功登記並使用 3 Citi Wallet，可否向 3Shop 或 Citibank 分行職員尋求協助？	<p>Android 手機用戶： 我們建議您先關閉，然後重新開啓應用程式。如果您已經設立了用戶名稱及密碼，先嘗試登入您的 3 Citi Wallet。否則，點選新用戶按鈕，重新登記一個新的 3 Citi Wallet 賬戶。</p> <p>如有關問題仍未能解決，請致電 3 Citi Wallet 服務專線(852)2860 0345。</p> <p>iPhone 用戶： iPhone 用戶暫時不需要為 3 Citi Wallet 設立賬戶。當 3 Citi Wallet -</p>



Three.com.hk

		iPhone 完全版推出時，便會提示您設立賬戶之所需程序。
Q19.	我可否將我的銀行賬戶或提款卡加入至 3 Citi Wallet？	否。銀行賬戶或提款卡均不適用於 3 Citi Wallet。請按此查看適用於 3 Citi Wallet 的 Citibank 信用卡名單。
Q20.	設立 3 Citi Wallet 賬戶需要多少時間？	<p>Android 手機用戶： 設立 3 Citi Wallet 賬戶一般所需時間為數分鐘，直至屏幕上顯示確定設定完成的訊息前，請勿關閉 3 Citi Wallet 程式。</p> <p>iPhone 用戶： iPhone 用戶暫時不需要為 3 Citi Wallet 設立賬戶。當 3 Citi Wallet - iPhone 完全版推出時，便會提示您設立賬戶之所需程序。</p>
Q21.	我已加入 3 Citi Wallet 內之信用卡/NFC 貼紙的信貸限額是多少？	您已加入 3 Citi Wallet 的信用卡或您的 NFC 貼紙將共享您相應的實體塑膠信用卡的可用信貸限額。您可透過月結單或登入 Citibank 網上理財查閱您的可用信貸限額。
Q22.	我更換了新手機，應怎樣重新安裝 3 Citi Wallet 手機應用程式？	<p><u>如果您的新舊手機都是 3 Citi Wallet 支援的 Android NFC 手機 (而您仍然使用舊有的 SIM 卡)</u></p> <p>您需重新安裝您的 3 Citi Wallet 應用程式至新手機，於登入畫面選擇以現有客戶身份然後輸入您的用戶名稱及密碼登入。系統將因察覺更換了新手機而基於安全理由先將您的賬戶上鎖。您只需按指示聯絡 3 Citi Wallet 服務專線，從而獲得以 SMS 短訊傳送給您的啟動碼，便可重新啟動賬戶。</p> <p>於 3 Citi Wallet 賬戶重新啟動後，您會被請求更改密碼。</p> <p><u>如果您的新舊手機都是 3 Citi Wallet 支援的 Android NFC 手機 (而您轉用了新 SIM 卡)</u></p> <p>您需重新安裝您的 3 Citi Wallet 應用程式至新手機，於登入畫面以現有客戶身份然後輸入您的用戶名稱及密碼登入。系統將因察覺更換了新手機及 SIM 卡而基於安全理由先將您的賬戶上鎖。您只需按指示聯絡 3 Citi Wallet 服務專線，從而獲得以 SMS 短訊傳送給您的啟動碼，便可重新啟動賬戶。</p> <p>於 3 Citi Wallet 賬戶重新啟動後，您會被請求更改密碼及重新加入信用卡。</p> <p>請注意：如果您於更換新 NFC SIM 卡並同時更換電話號碼，您的 3 Citi Wallet 賬戶將被終止。您將須重新向 3 香港登記服務，並註冊一個新的 3 Citi Wallet 賬戶。</p>



Three.com.hk

		<p><u>如果您是由 iPhone 更換為 3 Citi Wallet 支援的 Android NFC 手機</u></p> <p>請先確定您已通知 3 香港並將 3 Citi Wallet 服務登記轉換至 Android 版本。同時，亦已獲發一張 NFC SIM 卡。</p> <p>然後，請致電 3 Citi Wallet 服務專線 (852) 2860 0345 取消您的 NFC 貼紙。繼而從 Google Play 重新下載您的 3 Citi Wallet Android 版應用程式至新手機，並按指示設置 3 Citi Wallet 賬戶及加入信用卡。</p> <p><u>如果您是由 3 Citi Wallet 支援的 Android NFC 手機更換為 iPhone</u></p> <p>很抱歉，3 Citi Wallet iPhone 完全版暫時尚未推出，請通知 3 香港取消登記 3 Citi Wallet 服務。</p> <p>我們將於數月內推出 3 Citi Wallet iPhone 完全版，屆時 3 香港會通知並邀請您再次使用有關服務。您亦可以考慮於此段期間登記試用 iPhone 體驗版 – “3 Citi Wallet – Offers”。</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2) 加入信用卡

Q23.	我可否將所有(包括於香港以外地區發出的)Citibank 信用卡加入至 3 Citi Wallet 中？	Android 手機用戶： 您可以加入最多 3 張適用之 Citibank 信用卡。 iPhone(4 或以上)用戶： 您可以加入最多 1 張適用之 Citibank 信用卡。
Q24.	什麼是“預設信用卡”？	只適用於 Android 手機用戶 如果您的 3 Citi Wallet 加入了多於一張 Citibank 信用卡，您便須知設定其中一張為「預設信用卡」以方便經常使用。 另外，您可於每次付款時從 3 Citi Wallet 揀選您當刻想使用的其他信用卡付款。
Q25.	如何切換“預設信用卡”？	只適用於 Android 手機用戶 如欲切換預設信用卡，只需輕按您想轉用的信用卡卡面，然後於選項中點選“設定為預設信用卡”即可。
Q26.	如何開始使用 3 Citi Wallet ？	Android 手機用戶： 當您完成設定用戶名稱及密碼，並成功將適用之 Citibank 信用卡加入到 3 Citi Wallet 後，便可享受手機付款的便利及尊享您的個人化優惠。 iPhone(4 或以上)用戶： iPhone 用戶暫時不需要為 3 Citi Wallet 設立賬戶。您只需要完成申請及啓動 NFC 貼紙，便可以體驗手機付款服務及尊享 3 Citi Wallet



Three.com.hk

		(Offers) 程度向您提供的優惠。
Q27.	如何申請適用於 3 Citi Wallet 的 Citibank 信用卡？	您可登入網站 http://www.citibank.com.hk/cards 或蒞臨任何 Citibank 分行申請有關信用卡。
Q28.	如何將適用的 Citibank 信用卡加入至我的 3 Citi Wallet 中？	Android 手機用戶： 當完成登記 3 Citi Wallet 賬戶後，系統會詢問您是否持有 Citibank 信用卡。選按“我已持有 Citibank Visa 卡”，頁面會顯示兩個加入信用卡至 3 Citi Wallet 的方法：(1)透過輸入 Citibank 網上理財賬戶用戶名稱及密碼以進行確認程序，(2)按步驟輸入您持有的其中一張信用卡資料。當資料輸入並獲身份確認後，系統就會列出您持有而又符合加入 3 Citi Wallet 的信用卡。 加入信用卡卡過程一般需時約數分鐘，於等候期間請勿關閉 3 Citi Wallet 程式，直至程式顯示已成功加入信用卡。 iPhone(4 或以上)用戶： 從 App Store 下載 3 Citi Wallet-Offers 後，請按程式內的指示申請 NFC 貼紙。於收確認收妥及啟動貼紙後，即可用作付款。
Q29.	我是否必須將 NFC(近距離無線通信技術)貼紙貼於我的 iPhone 上？	只適用於 iPhone (4 或以上)用戶：否。但仍建議您將 NFC 貼紙貼於手機背面，以方便日常使用。假如您單獨使用 NFC 貼紙，正確之使用方法為將貼紙正面(即印有 3 Citi Wallet 標誌的一面)拍向 Visa payWave 付款讀卡機，並保持大約 1-4 厘米之適當距離。
Q30.	我可否將我的銀行賬戶或提款卡加入至 3 Citi Wallet ？	否。銀行賬戶或提款卡均不適用於 3 Citi Wallet。請 按此 查看適用於 3 Citi Wallet 的 Citibank 信用卡名單。
Q31.	我已加入 3 Citi Wallet 內之信用卡/NFC 貼紙的信貸限額是多少？	您已加入 3 Citi Wallet 的信用卡或您的 NFC 貼紙將共享您相應的實體塑膠信用卡的可用信貸限額。您可透過月結單或登入 Citibank 網上理財查閱您的可用信貸限額。
Q32.	如果我的實體塑膠信用卡被續期更新或升級，我的 3 Citi Wallet 需怎麼辦？	Android 手機用戶： 當您的實體塑膠信用卡被啟動後，於您 3 Citi Wallet 賬戶內的相應舊卡將會自動註銷。您須從 3 Citi Wallet 中移除該卡，並再次輸入新卡資料以將新信用卡加入到 3 Citi Wallet。 iPhone (4 或以上) 用戶： 當收到已續期或升級的實體塑膠信用卡後，隨後便會收到相應的 NFC 貼紙。 請先按指示確認實體塑膠信用卡。然後，再確認 NFC 貼紙。完成確認後，換上新 NFC 貼紙即可繼續使用。
Q33.	我早前報失了實體塑膠信用卡並已獲補發新卡，我需更新我	只要您沒有遺失您的手機，報失及補發實體塑膠信用卡並不會影響您的 3 Citi Wallet 或 NFC 貼紙。因此，您可繼續如常使用。



Three.com.hk

<p>3 Citi Wallet 內的信用卡嗎？</p> <p>Q34. 我需要更換新 SIM 卡，我要重新安裝並設定我的 3 Citi Wallet 嗎？</p>	<p>Android 手機用戶： 您不需要重新安裝及設定您的 3 Citi Wallet。於您更換新的 NFC SIM 卡後，您可如常登入 3 Citi Wallet。系統將因察覺更換了新 SIM 卡而基於安全理由先將您的賬戶上鎖。您只需按指示聯絡 3 Citi Wallet 服務專線，從而獲得以 SMS 短訊傳送給您的啟動碼，便可重新啟動賬戶。</p> <p>於 3 Citi Wallet 賬戶重新啟動後，您需要先更改密碼及再次加入信用卡。</p> <p>請注意：如果您於更換新 NFC SIM 卡並同時更換電話號碼，您的 3 Citi Wallet 賬戶將被終止。您將須重新向 3 香港登記服務，並註冊一個新的 3 Citi Wallet 賬戶。</p> <p>iPhone(4 或以上)用戶： 如果您只更換 SIM 卡而沒有轉換手機號碼，您的 3 Citi Wallet 將不會受影響。</p>
<p>Q35. 我更換了新手機，應怎樣重新安裝 3 Citi Wallet 手機應用程式？</p>	<p><u>如果您的新舊手機都是 3 Citi Wallet 支援的 Android NFC 手機 (而您仍然使用舊有的 SIM 卡)</u></p> <p>您需重新安裝您的 3 Citi Wallet 應用程式至新手機，於登入畫面選擇以現有客戶身份然後輸入您的用戶名稱及密碼登入。系統將因察覺更換了新手機而基於安全理由先將您的賬戶上鎖。您只需按指示聯絡 3 Citi Wallet 服務專線，從而獲得以 SMS 短訊傳送給您的啟動碼，便可重新啟動賬戶。</p> <p>於 3 Citi Wallet 賬戶重新啟動後，您會被請求更改密碼。</p> <p><u>如果您的新舊手機都是 3 Citi Wallet 支援的 Android NFC 手機 (而您轉用了新 SIM 卡)</u></p> <p>您需重新安裝您的 3 Citi Wallet 應用程式至新手機，於登入畫面以現有客戶身份然後輸入您的用戶名稱及密碼登入。系統將因察覺更換了新手機及 SIM 卡而基於安全理由先將您的賬戶上鎖。您只需按指示聯絡 3 Citi Wallet 服務專線，從而獲得以 SMS 短訊傳送給您的啟動碼，便可重新啟動賬戶。</p> <p>於 3 Citi Wallet 賬戶重新啟動後，您會被請求更改密碼及重新加入信用卡。</p> <p>請注意：如果您於更換新 NFC SIM 卡並同時更換電話號碼，您的 3 Citi Wallet 賬戶將被終止。您將須重新向 3 香港登記服務，並註冊一個新的 3 Citi Wallet 賬戶。</p>



Three.com.hk

		<p><u>如果您是由 iPhone 更換為 3 Citi Wallet 支援的 Android NFC 手機</u></p> <p>請先確定您已通知 3 香港並將 3 Citi Wallet 服務登記轉換至 Android 版本。同時，亦已獲發一張 NFC SIM 卡。</p> <p>然後，請致電 3 Citi Wallet 服務專線 (852) 2860 0345 取消您的 NFC 貼紙。繼而從 Google Play 重新下載您的 3 Citi Wallet Android 版應用程式至新手機，並按指示設置 3 Citi Wallet 賬戶及加入信用卡。</p> <p><u>如果您是由 3 Citi Wallet 支援的 Android NFC 手機更換為 iPhone</u></p> <p>很抱歉，3 Citi Wallet iPhone 完全版暫時尚未推出，請通知 3 香港取消登記 3 Citi Wallet 服務。</p> <p>我們將於數月內推出 3 Citi Wallet iPhone 完全版，屆時 3 香港會通知並邀請您再次使用有關服務。您亦可以考慮於此段期間登記試用 iPhone 體驗版 – “3 Citi Wallet – Offers”。</p>
Q36.	我想從 3 Citi Wallet 移除信用卡，應怎麼辦？	<p>只適用於 Android 手機用戶：</p> <p>於應用程式頁面，點選您想從 3 Citi Wallet 移除的信用卡卡面，然後從選項中點選“移除信用卡”便可。</p>

3) 賬戶設定

Q37.	我能拒收 3 Citi Wallet 的優惠及/或附近的優惠通知嗎？	可以，於「選項」→「賬戶設定」→「優惠喜好設定」取消點選「發送附近優惠通知給我」便可。
Q38.	我可以更改我的優惠喜好嗎？	可以，於「選項」→「賬戶設定」→「優惠喜好設定」更新您的個人設定即可。
Q39.	我怎樣才會獲得及享有優惠？	3 Citi Wallet 會根據您的優惠喜好設定、所在位置及最新消費習慣，從而為您推介適合的優惠。
Q40.	為什麼我跟朋友收到的優惠不完全相同？	由於 3 Citi Wallet 會根據每人的優惠喜好設定、所在位置及最新消費習慣，從而為每位用戶推介適合的優惠，因此您會不時收到與眾不同的優惠。
Q41.	如何切換“預設信用卡”？	<p>只適用於 Android 手機用戶：</p> <p>如欲切換預設信用卡，只需輕按您想轉用的信用卡卡面，然後於選項中點選“設定為預設信用卡”即可。</p>



Three.com.hk

Q42.	我應如何保護我的 3 Citi Wallet 以避免任何未經授權的交易？	<p>Android 手機用戶：</p> <p>您應小心保管及定期更新您的 3 Citi Wallet 密碼。此外，為有效保障您的 3 Citi Wallet，當 3 Citi Wallet 處於閒置狀態持續 5 分鐘便會自動登出。您亦可按個人需要，選擇設定 1 至 30 分鐘的閒置登出時限。</p> <p>iPhone(4 或以上)用戶：</p> <p>您必須妥善保管您的 NFC 貼紙。</p> <p>所有用戶：</p> <p>假若遺失了智能手機或 NFC 貼紙，您應立即致電 3 Citi Wallet 服務專線(852) 2860 0345 暫停服務，以保護您的 3 Citi Wallet 和已加入的信用卡或 NFC 貼紙。您亦須要立即致電 3 香港服務熱線(852) 3166 3333 暫停服務並報失 SIM 卡。</p>
Q43.	我需為手機進行維修保養服務，我該怎樣保護我的 3 Citi Wallet？	<p>於手機進行維修保養前，您應：</p> <p>Android 手機用戶： 到「選項」→「賬戶設定」→「清除系統資料」→「刪除手機內儲存的資料」以刪除所有手機內的 3 Citi Wallet 資料，及移除 SIM 卡。</p> <p>iPhone(4 或以上)用戶： 將近距離無線通信技術(NFC)貼紙暫時從手機上移除。</p>
Q44.	我忘記了 3 Citi Wallet 的密碼，應怎樣重新設置密碼？	<p>只適用於 Android 手機用戶：</p> <p>您只需於登入界面，按「忘記密碼？」，然後按指示重設新密碼。</p>
Q45.	我的 3 Citi Wallet 賬戶被封鎖，應怎樣重設/解除？	<p>如果您已經將信用卡加入到您的 3 Citi Wallet，請致電 3 Citi Wallet 服務專線(852)2860 0345 要求解除封鎖。</p> <p>如果您還未加入任何信用卡於 3 Citi Wallet，請按 3 Citi Wallet 頁面上的“解除封鎖”按鈕，您便會透過 SMS 短訊收到一個臨時密碼，然後按照指示重新設置密碼，即可解除封鎖。</p>
Q46.	我想轉讓安裝了 3 Citi Wallet 手機應用程式的智能手機，我要如何清理手機內的 3 Citi Wallet 資料？	<p>只適用於 Android 手機用戶：</p> <p>如果您會保留 SIM 卡 到「選項」→「賬戶設定」→「清除系統資料」→「刪除手機內儲存的資料」以刪除所有手機內的 3 Citi Wallet 資料。</p> <p>如果您會註銷 SIM 卡</p>



Three.com.hk

		到「選項」→「賬戶設定」→「清除系統資料」→「刪除 SIM 卡 + 手機內儲存的資料」以刪除所有 SIM 卡及手機內的 3 Citi Wallet 資料。
Q47.	我不想收到推廣優惠，應怎麼辦？	您可以在「優惠喜好」內剔走「發送附近的優惠通知給我」的選項，但這樣可能會錯過了 3 Citi Wallet 為您帶來的獨家精彩禮遇。

4) 付款及交易記錄

Q48.	如何使用已儲存的優惠？	您必須於付款前向店員先出示優惠。 首先去到“優惠”頁面，點選“心水優惠”，然後選擇您想使用的優惠並檢視優惠詳情。向店員展示“優惠詳情”頁面，按下頁面上的「使用此優惠」按鈕，然後程式會切換至付款頁面，最後將 3 Citi Wallet 輕拍向商戶的 Visa payWave 讀卡機付款即可。
Q49.	我是否必須透過 3 Citi Wallet 付款才可使用優惠？	是，所有精選優惠都是 3 Citi Wallet 用戶所專享的。但您亦可於部分優惠商戶使用塑膠實體 Citibank 信用卡付款及使用優惠。
Q50.	使用 3 Citi Wallet 較使用 Citibank 信用卡有什麼額外好處？	使用 3 Citi Wallet 不但可以尊享一般 Citibank 信用卡的精彩優惠，更可享受安全、方便又快捷的手機付款新體驗。用戶更可透過 3 Citi Wallet 查看近 3 個月的交易記錄(暫時只適用於 Android 手機用戶)，尊享特選商戶提供的精彩優惠，以及更多陸續推出的新功能。
Q51.	我可否使用 3 Citi Wallet 於海外消費？	可以，3 Citi Wallet 適用於全球設有 Visa payWave 讀卡機的商戶，而且於交易時毋須使用數據服務。因此，您可隨意於海外作信用卡消費用途。但礙於商戶收費系統間的差異，3 Citi Wallet 於美國可能不適用於部分商戶。 我們亦建議您於海外旅遊時經常帶備您的塑膠實體 Citibank 信用卡以備不時之需。
Q52.	如何使用 3 Citi Wallet 付款？	Android 手機用戶： 登入 3 Citi Wallet 選擇直接使用預設信用卡或將畫面切換至想用作付款的其他信用卡 將手機輕拍於商戶的 Visa payWave 讀卡機，並保持 1-4 厘米的適當距離，即可完成付款程序 iPhone (4 或以上)用戶： 只要將貼於您 iPhone 背面的 3 Citi Wallet NFC 貼紙輕拍於



Three.com.hk

		商戶的 Visa payWave 讀卡機，並保持 1-4 厘米的適當距離，即可完成付款程序。
Q53.	使用 3 Citi Wallet 付款有沒有什麼限制？	<p>3 Citi Wallet 適用於全球設有 Visa payWave 讀卡機的商戶。但礙於商戶收費系統間的差異，3 Citi Wallet 於美國可能不適用於部分商戶。而且，不同商戶的 Visa PayWave 讀卡機可能設有不同的交易金額上限，詳情請向商戶查詢。</p> <p>此外，您不能使用 3 Citi Wallet 作任何卡不在場的交易(如現金透支、網上購物、郵購或 電話訂購交易)。</p>
Q54.	如手機未能連接流動通訊網絡或數據服務，我仍可以使用 3 Citi Wallet 簽賬嗎？	<p>Android 手機用戶： 可以。只要您正確輸入用戶名稱及密碼並順利登入 3 Citi Wallet，即可以 3 Citi Wallet 付款。但若您需要使用 3 Citi Wallet 的其他功能(如：查閱交易紀錄或瀏覽優惠)，則必需先連接流動數據或 wifi。</p> <p>iPhone(4 或以上)用戶： 可以。於任何網絡訊號情況下，您都可以透過 NFC 貼紙以手機付款。</p>
Q55.	使用 3 Citi Wallet 付款所需多少時間	使用 3 Citi Wallet 付款的所需時間一般為數秒。但基於商戶間的通訊網絡設定差異，不同商戶和不同讀卡機型號所需的交易時間可能會不一樣。
Q56.	我是否必須登入 3 Citi Wallet 才可付款？	<p>Android 手機用戶： 您必須先登入您的 3 Citi Wallet 賬戶，方可付款。</p> <p>iPhone(4 或以上)用戶： 您可直接以貼於您 iPhone 背面的 3 Citi Wallet NFC 貼紙輕拍於商戶的 Visa payWave 讀卡機付款。</p>
Q57.	我可如何透過 3 Citi Wallet 查詢過去的交易紀錄？	<p>Android 手機用戶： 於程式頁面，點選您想查看的信用卡卡面，跟著選按“查詢交易紀錄”，即可查看該卡最近三個月的交易紀錄。</p> <p>iPhone (4 或以上)用戶： 您可透過查閱相應之實體塑膠信用卡的月結單(只適用於主卡持卡人)或登入 Citibank 網上理財查閱您 NFC 貼紙的交易紀錄。</p> <p>註：當商戶及銀行完成處理有關交易並誌賬後，您便可以查閱有關交易之記錄。</p>
Q58.	以 3 Citi Wallet 進行的付款交易，	會。所有透過 3 Citi Wallet 付款之交易都會一概紀錄於主卡



Three.com.hk

	會否顯示於信用卡月結單上？	持卡人的信用卡月結單上。
Q59.	如果我未能識別 3 Citi Wallet 中的交易記錄，我該怎麼辦？	請盡快致電 3 Citi Wallet 服務專線(852)2860 0345 要求協助。
Q60.	如果商戶於我的 3 Citi Wallet 賬戶中扣除錯誤的金額，我將怎樣獲得退款？	若收銀員想取消有關錯誤交易，您將會被要求把您的 3 Citi Wallet 輕拍 Visa payWave 付款讀卡機。在這種情況下，獲取消之交易便不會顯示於您 3 Citi Wallet 的交易紀錄及信用卡的月結單上。 此外收銀員亦可能建議將有關差額以現金方式退還給您。
Q61.	倘若我對透過 3 Citi Wallet 付款的信用卡交易有疑問時，我應如何處理？	請於有關交易日期起計的 60 天內致電 3 Citi Wallet 服務專線 (852) 2860 0345。
Q62.	有關 3 Citi Wallet 內的信用卡賬戶之一切查詢 (如交易紀錄或獎賞積分等)，我應繼續聯絡花旗銀行嗎？	是。如欲查詢任何有關信用卡的賬戶資料，請致電 CitiPhone 電話理財服務 (852) 2860 0333。
Q63.	若我於使用 3 Citi Wallet 付款時，連接手機的流動通訊或數據服務突然中斷，有關交易會否取得授權？	會，因為有關的信用卡付款程序是透過您手機內置或 3 Citi Wallet 貼紙的近距離無線通訊技術 (NFC)而進行，故此可在沒有流動通訊或數據服務的情況下完成。

5) 優惠

Q64.	為什麼我的 3 Citi Wallet 會不定期接收到商戶優惠？	如果您於「選項」→「賬戶設定」→「優惠喜好設定」點選了「發送附近優惠通知給我」，3 Citi Wallet 便會因應您的喜好設定，所在位置，指定每日接收優惠的時間及數量，將合適您的優惠發送給您。
Q65.	我可以如何搜尋優惠？	去到 [優惠] 頁面，點擊右上方的搜尋圖標，您便可以選擇以關鍵字、地區或優惠類別搜尋您喜愛的優惠。
Q66.	我可以怎樣搜尋不同類別的優惠？	去到 [優惠] 頁面，點擊您想選擇的優惠類別，即可一覽於您所在位置附近的指定類別優惠。如果想收窄搜尋範圍，點擊右上方的搜尋圖標，然後再以關鍵字搜尋。
Q67.	我可以如何搜尋指定地點的優惠？	去到 [優惠] 頁面，點擊右上方的搜尋圖標，然後以地區收窄搜尋範圍。您亦可以地圖檢視可享優惠的位置。
Q68.	我為何要儲存心水優惠？	看中喜愛的優惠，便可將其儲存。以便更容易於您的心水優惠記錄中，番查詳情及於消費時使用優惠。
Q69.	我可以如何儲存心水優惠？	看中喜愛的優惠，只需按下此優惠，然後再於優惠介紹頁面底部按「儲存優惠」，即可將其儲存於心水優惠記錄中。
Q70.	我如何檢視心水優惠？	在“優惠”頁面點選“心水優惠”，您便可檢視所有已儲存的心水



Three.com.hk

		優惠及有關詳情。
Q71.	我如何刪除已儲存的心水優惠？	在“心水優惠”的頁面上，點擊右上方的「編輯」按鈕，然後點選您想刪除的優惠，在頁面底部按「刪除優惠」便可刪除已儲存的優惠。
Q72.	我如何拒絕接受透過“優惠訊息”推介的優惠？	在“優惠”頁面上點選「優惠訊息」，然後點選您想拒絕接受的優惠，最後在頁面底部選按「跳過」，即可拒絕接受有關優惠。
Q73.	如何檢視優惠到期日？	任何“優惠詳情”的頁面均會顯示該優惠的到期日。此外，如果您的“心水優惠”即將於兩天內到期，該優惠的右方會顯示“優惠快將完結!”的提示。
Q74.	3 Citi Wallet 的精選優惠能與該商戶的其他優惠同時使用嗎？	這取決於商戶的個別決定。我們建議您於消費前先詳細閱讀有關優惠的條款及細則或直接向有關商戶查詢。
Q75.	我可以重複使用同一個優惠嗎？	這取決於商戶的個別決定。我們建議您於消費前先詳細閱讀有關優惠的條款及細則或直接向有關商戶查詢。
Q76.	使用 3 Citi Wallet 較使用 Citibank 信用卡有什麼額外好處？	使用 3 Citi Wallet 不但可以尊享一般 Citibank 信用卡的精彩優惠，更可享受安全、方便又快捷的手機付款新體驗。用戶更可透過 3 Citi Wallet 查看近 3 個月的交易記錄(暫時只適用於 Android 手機用戶)，尊享特選商戶提供的精彩優惠，以及更多陸續推出的新功能。
Q77.	我不想收到推廣優惠，應怎麼辦？	您可以在「優惠喜好」內剔走「發送附近的優惠通知給我」的選項，但這樣可能會錯過了 3 Citi Wallet 為您帶來的獨家精彩禮遇。

6) 安全保障

Q78.	我的個人資料獲得充分保護嗎？	花旗銀行及 3 香港 對客戶個人資料的保密性極為關注，並嚴格奉行私隱政策原則以及一切適用的法例，以確保您的個人資料得以適當地運用。
Q79.	我的個人資料是否於我收到優惠通知前已經透露予有關商戶？	花旗銀行及 3 香港於任何時刻都不會向商戶提供您的個人資料。 商戶只會於您於簽賬及使用優惠時從信用卡交易中獲知您的 Citibank 信用卡號碼。
Q80.	花旗銀行會記錄我的所在位置嗎？	花旗銀行並不會記錄或儲存您的所在位置。



Three.com.hk

Q81.	我能阻止 3 Citi Wallet 取得我的所在位置嗎？	可以，您可以關閉智能電話內的「位置偵測功能」來阻止 3 Citi Wallet 取得您的所在位置。
Q82.	我的信用卡資料會怎樣被保存於 3 Citi Wallet？	Android 手機用戶： 您 3 Citi Wallet 內的信用卡資料會經加密處理並獨立儲存在具有保安功能的 SIM 卡內。 iPhone (4 或以上)用戶： 您的信用卡資料會記存於您的近距離無線通信技術 (NFC) 貼紙上。因此，您必須將它妥善保管。
Q83.	我應如何保護我的 3 Citi Wallet 以避免任何未經授權的交易？	Android 手機用戶： 您應小心保管及定期更新您的 3 Citi Wallet 密碼。此外，為有效保障您的 3 Citi Wallet，當 3 Citi Wallet 處於閒置狀態持續 5 分鐘便會自動登出。您亦可按個人需要，選擇設定 1 至 30 分鐘的閒置登出時限。 iPhone(4 或以上)用戶： 您必須妥善保管您的 NFC 貼紙。 所有用戶： 假若遺失了智能手機或 NFC 貼紙，您應立即致電 3 Citi Wallet 服務專線(852) 2860 0345 暫停服務，以保護您的 3 Citi Wallet 和已加入的信用卡或 NFC 貼紙。您亦須要立即致電 3 香港服務熱線(852) 3166 3333 暫停服務並報失 SIM 卡。
Q84.	我早前報失了實體塑膠信用卡並已獲補發新卡，我需更新我 3 Citi Wallet 內的信用卡嗎？	只要您沒有遺失您的手機，報失及補發實體塑膠信用卡並不會影響您的 3 Citi Wallet 或 NFC 貼紙。因此，您可繼續如常使用。
Q85.	我需為手機進行維修保養服務，我該怎樣保護我的 3 Citi Wallet？	於手機進行維修保養前，您應： Android 手機用戶： 到「選項」→「賬戶設定」→「清除系統資料」→「刪除手機內儲存的資料」以刪除所有手機內的 3 Citi Wallet 資料，及 移除 SIM 卡。 iPhone(4 或以上)用戶： 將近距離無線通信技術(NFC)貼紙暫時從手機上移除。



Three.com.hk

Q86.	我需要更換新 SIM 卡，我要重新安裝並設定我的 3 Citi Wallet 嗎？	<p>Android 手機用戶： 您不需要重新安裝及設定您的 3 Citi Wallet。於您更換新的 NFC SIM 卡後，您可如常登入 3 Citi Wallet。系統將因察覺更換了新 SIM 卡而基於安全理由先將您的賬戶上鎖。您只需按指示聯絡 3 Citi Wallet 服務專線，從而獲得以 SMS 短訊傳送給您的啟動碼，便可重新啟動賬戶。</p> <p>於 3 Citi Wallet 賬戶重新啟動後，您需要先更改密碼及再次加入信用卡。</p> <p>請注意；如果您於更換新 NFC SIM 卡並同時更換電話號碼，您的 3 Citi Wallet 賬戶將被終止。您將須重新向 3 香港登記服務，並註冊一個新的 3 Citi Wallet 賬戶。</p> <p>iPhone(4 或以上)用戶： 如果您只更換 SIM 卡而沒有轉換手機號碼，您的 3 Citi Wallet 將不會受影響。</p>
Q87.	我忘記了 3 Citi Wallet 的用戶名稱，應怎樣重新設置用戶名稱？	<p>只用於 Android 手機用戶 抱歉，我們暫時未能為您重新設置您的 3 Citi Wallet 用戶名稱。然而，此項功能會快將於下期推出。</p>
Q88.	我忘記了 3 Citi Wallet 的密碼，應怎樣重新設置密碼？	您只需於登入界面，按「忘記密碼？」，然後按指示重設新密碼。
Q89.	我的 3 Citi Wallet 賬戶被封鎖，應怎樣重設/解除？	<p>如果您已經將信用卡加入到您的 3 Citi Wallet，請致電 3 Citi Wallet 服務專線(852)2860 0345 要求解除封鎖。</p> <p>如果您還未加入任何信用卡於 3 Citi Wallet，請按 3 Citi Wallet 頁面上的“解除封鎖”按鈕，您便會透過 SMS 短訊收到一個臨時密碼，然後按照指示重新設置密碼，即可解除封鎖。</p>
Q90.	我安裝了 3 Citi Wallet 的智能手機遺失了，應怎麼辦？	<p>請立即致電 3 Citi Wallet 服務專線(852) 2860 0345 報失您的 3 Citi Wallet 及所有已加入的 Citibank 信用卡/NFC 貼紙。</p> <p>此外，您也需要致電 3 香港顧客服務熱線(852) 3166 3333 暫停您的 SIM 卡。</p>
Q91.	我更換了新手機，應怎樣重新安裝 3 Citi Wallet 手機應用程式？	<p><u>如果您的新舊手機都是 3 Citi Wallet 支援的 Android NFC 手機 (而您仍然使用舊有的 SIM 卡)</u></p> <p>您需重新安裝您的 3 Citi Wallet 應用程式至新手機，於登入畫面選擇以現有客戶身份然後輸入您的用戶名稱及密碼登入。系統將因察覺更換了新手機而基於安全理由先將您的賬戶上鎖。您只需按指示聯絡 3 Citi Wallet 服務專線，從而獲得以</p>



Three.com.hk

		<p>SMS 短訊傳送給您的啓動碼，便可重新啓動賬戶。</p> <p>於 3 Citi Wallet 賬戶重新啓動後，您會被請求更改密碼。</p> <p><u>如果您的新舊手機都是 3 Citi Wallet 支援的 Android NFC 手機 (而您轉用了新 SIM 卡)</u></p> <p>您需重新安裝您的 3 Citi Wallet 應用程式至新手機，於登入畫面以現有客戶身份然後輸入您的用戶名稱及密碼登入。系統將因察覺更換了新手機及 SIM 卡而基於安全理由先將您的賬戶上鎖。您只需按指示聯絡 3 Citi Wallet 服務專線，從而獲得以 SMS 短訊傳送給您的啓動碼，便可重新啓動賬戶。</p> <p>於 3 Citi Wallet 賬戶重新啓動後，您會被請求更改密碼及重新加入信用卡。</p> <p>請注意：如果您於更換新 NFC SIM 卡並同時更換電話號碼，您的 3 Citi Wallet 賬戶將被終止。您將須重新向 3 香港登記服務，並註冊一個新的 3 Citi Wallet 賬戶。</p> <p><u>如果您是由 iPhone 更換為 3 Citi Wallet 支援的 Android NFC 手機</u></p> <p>請先確定您已通知 3 香港並將 3 Citi Wallet 服務登記轉換至 Android 版本。同時，亦已獲發一張 NFC SIM 卡。</p> <p>然後，請致電 3 Citi Wallet 服務專線 (852) 2860 0345 取消您的 NFC 貼紙。繼而從 Google Play 重新下載您的 3 Citi Wallet Android 版應用程式至新手機，並按指示設置 3 Citi Wallet 賬戶及加入信用卡。</p> <p><u>如果您是由 3 Citi Wallet 支援的 Android NFC 手機更換為 iPhone</u></p> <p>很抱歉，3 Citi Wallet iPhone 完全版暫時尚未推出，請通知 3 香港取消登記 3 Citi Wallet 服務。</p> <p>我們將於數月內推出 3 Citi Wallet iPhone 完全版，屆時 3 香港會通知並邀請您再次使用有關服務。您亦可以考慮於此段期間登記試用 iPhone 體驗版 – “3 Citi Wallet – Offers”。</p>
Q92.	我遺失了一張已被加入至 3 Citi Wallet 或已連繫至 NFC 貼紙的實體塑膠信用卡，應怎麼辦？	請立即致電 Citibank 電話理財服務 (852)2860 0333 報失該信用卡。



Three.com.hk

		然而由於您 3 Citi Wallet 內的同一信用卡或您的 NFC 貼紙配有另一組信用卡號碼，故此將不會受影響，並可繼續使用。
Q93.	我想轉讓安裝了 3 Citi Wallet 手機應用程式的智能手機，我要如何清理手機內的 3 Citi Wallet 資料？	只適用於 Android 手機用戶： 如果您會保留 SIM 卡 到「選項」→「賬戶設定」→「清除系統資料」→「刪除手機內儲存的資料」以刪除所有手機內的 3 Citi Wallet 資料。 如果您會註銷 SIM 卡 到「選項」→「賬戶設定」→「清除系統資料」→「刪除 SIM 卡 + 手機內儲存的資料」以刪除所有 SIM 卡及手機內的 3 Citi Wallet 資料。
Q94.	我可否以於多部智能手機設置及登入使用我的 3 Citi Wallet 賬戶？	基於安全理由，每個 3 Citi Wallet 賬戶只能於同一時間由一部智能手機登記使用。
Q95.	我遺下/遺失了安裝了 3 Citi Wallet 手機應用程式/貼有 NFC 貼紙的手機，我該怎麼辦以減少損失？	若您不慎沒有妥善放置/遺失了智能手機或 NFC 貼紙，您應立即致電 3 Citi Wallet 服務專線(852) 2860 0345 報失及要求暫停服務，以保護您的 3 Citi Wallet 和已加入的信用卡或 NFC 貼紙。您亦須要立即致電 3 香港服務熱線(852) 3166 3333 報失 SIM 卡。
Q96.	將信用卡資料儲存於智能手機，安全及可靠嗎？	3 Citi Wallet 並沒有將您的信用卡資料儲存於智能手機。 Android 手機用戶： 您的信用卡資料是經過加密程序安全地儲存於 NFC SIM 卡內的 Secure Element。此部份的 SIM 卡資料只有花旗銀行的系統才有讀取權限，就算是您的流動電話服務供應商 – 3 香港亦不能取得有關資料。故此，安全可靠。 iPhone 用戶： 您的信用卡資料是儲存於您的 NFC 貼紙內。貼紙已符合 EMV 的專業交易與認證的標準規範。如果您將貼紙貼於 iPhone 背面使用，就要小心妥善保管。
Q97.	3 香港會否獲知我的信用卡資料？	否。3 香港是不會獲知您的信用卡資料。
Q98.	您已找到您想查詢的資料嗎？	如果找不到您想查詢的資料，歡迎隨時致電 3 Citi Wallet 服務專線(852)2860 0345。