



恒生信用卡權益指南

目錄

1. 客戶須知	第 1 頁
2. 客戶權益	
- 恒生信用卡會員獎賞計劃	第 2 頁
- 網上購物消費保障	第 3 頁
- 靈活理財便利	第 4 頁
- 「八達通自動增值」服務	第 5 頁
- 全面失卡保障	第 5 頁
- 全球卓越服務	第 5 頁
3. 靈活繳款方式	第 6 頁
4. 常見問題	第 7 頁
5. Visa 卡全球客戶支援服務熱線	第 8 頁
6. 萬事達卡全球緊急支援熱線	第 9 頁
7. 聯絡我們	第 9 頁

借定唔借？還得到先好借！

1. 客户须知

立即于卡上签署

如卡上压印之姓名正确无误，请即以原子笔于恒生Visa卡/万事达卡（「信用卡」）背面之指定位置签署。

小心保管信用卡及私人密码

阁下的信用卡如同现金贵重，为安全起见，阁下应：

- 牢记私人密码，然后马上将印有私人密码的文件销毁
- 将私人密码与阁下之信用卡分开存放
- 在任何情况下均不应向任何人透露私人密码
- 不可允许他人使用阁下之信用卡及/或私人密码
- 避免在信用卡上或任何与信用卡一起存放的物件上写上私人密码，亦不应写下私人密码而不加掩藏
- 按时检视阁下之信用卡，以确保并无遗失
- 即时更改私人密码，并不时透过自动柜员机更改私人密码，惟应避免选用香港身份证号码、护照号码、出生日期、电话号码或其他较易被获取之个人资料作为私人密码
- 查阅恒生银行有限公司（「恒生」）不时提供的保安建议

由于手提电话可导致信用卡磁带失效，请避免将两者放置在一起。

注意：如阁下之信用卡及/或私人密码遗失或被窃或遭冒用，阁下须对于恒生实际收到该等通知前所产生之未经授权之信用卡交易及银行交易负责，阁下所需承担之最高金额将不超过HKD500。此限额并不涵盖未经授权之现金贷款。在符合适用之法律及规例之规定下，阁下对于恒生实际收到遗失、被窃或遭冒用之报告前因使用信用卡及/或任何私人密码所产生之所有未经授权之现金贷款均需负责。此外，倘若阁下作出欺诈行为，或因严重疏忽，或在发现或怀疑信用卡及/或私人密码遗失或被盗去或被擅自披露后未能在合理切实可行的情况下尽快通知恒生或未能遵守上述之保安措施，则阁下需对一切未经授权之交易负上责任。

信用卡/私人密码失窃之报失

发现或怀疑信用卡/私人密码遗失、被窃或被盗用后，请于合理切实可行范围内尽快致电24小时报失卡热线**2836 0838**。为确保失卡保障即时生效，请勿以传真方式报失。

阁下不应以该私人密码作为接驳其他服务之密码（如接连互联网或其他网址），此外，亦应查阅恒生不时所提供的保安建议。

客户服务热线随时效劳

你可使用信用卡自动柜员机密码于全港的恒生自动柜员机重设电话理财密码（于主项目选择「其他服务」>「重设电话理财密码」）。透过24小时信用卡客户服务热线2398 0000，阁下可专享以下自动化电话服务：

- 缴付信用卡账项、查询信用卡户口总结欠及尚馀可用限额
- 查询恒生信用卡会员奖赏计划详情，包括恒生信用卡Cash Dollars结馀及客户最新优惠
- 索取申请表格及查询其他多项服务
- 与客户服务员联络

2. 客户权益

恒生信用卡会员奖赏计划

- 恒生信用卡 Cash Dollars

- 凭卡签账每满HKD250，可赚取\$1 Cash Dollar⁽¹⁾，于全港数千间特约商舖即时当现金使用，或于网上 hangseng.com/giftparade 换取礼品或现金券。
- 于特约商户签账时，只需于付款前表示使用Cash Dollars，店员即会代为安排：
 1. 消费额 = Cash Dollars 余额：

以Cash Dollars扣除货品价格之全数
 2. 消费额 < Cash Dollars 余额：

以Cash Dollars全数扣除，余下之Cash Dollars可保留下次使用。
 3. 消费额 > Cash Dollars 余额：

扣除所有Cash Dollars并签账缴付差额



(1) 如以恒生美元Visa金卡消费，签账每满USD32可赚取\$1 Cash Dollar。

- Merchant Dollars 奖赏

凭卡于指定Merchant Dollars特约商户签账（包括：百丽集团旗下品牌之鞋店、中原电器、大昌食品市场及大昌食品专门店、三联书店及莎莎），除可获得Cash Dollars外，同时可赚取该特约商户之Merchant Dollars，赚得更多！



Cash Dollars 与 Merchant Dollars 可同时使用

如客户之信用卡户口同时有Cash Dollars及个别Merchant Dollars特约商户的Merchant Dollars结余，客户于该个别Merchant Dollars特约商户购物签账时，累积的Cash Dollars及该Merchant Dollars将于同一交易当现金使用。当客户选择使用Cash Dollars及该Merchant Dollars结余以支付该Merchant Dollars特约商户签账之金额，电脑系统会先扣除信用卡户口内累积的该Merchant Dollars之全部结余，然后才扣除卡内之Cash Dollars，直至足够支付该项签账之全数签账金额。若累积Cash Dollars及该Merchant Dollars总数于扣除后不足以支付全数签账金额，交易差额将自动由客户之信用卡户口签账支付，客户不可选择扣减指定金额之Cash Dollars或Merchant Dollars。

- 有关 Cash Dollars 及 Merchant Dollars 特约商户之详情，请浏览 hangseng.com/cashmerc。
- 由每年信用卡续期月至次年续期月所累积之 Cash Dollars 及/或 Merchant Dollars 有效期最长为15个月
- 主卡及附属卡客户累积之 Cash Dollars 及/或 Merchant Dollars 均会志账入主卡客户之信用卡户口内，供主卡及附属卡客户使用。
- 阁下可选下列任何一种方式查询 Cash Dollars / Merchant Dollars 结余

	Cash Dollars	Merchant Dollars
24小时信用卡客户服务热线 2398 0000 (于选择语言后按「5」字)	✓	
恒生网页登入 hangseng.com/e-Banking	✓	✓
信用卡月结单	✓	✓
特约商户之信用卡签账存根	✓	✓*

* 个别 Merchant Dollars 特约商户的 Merchant Dollars 结余只会列印于该 Merchant Dollars 特约商户之信用卡签账存根。

注：

- 若附属卡客户持有独立之月结单，其累积之 Cash Dollars 及/或 Merchant Dollars 会志入附属卡客户之附属卡户口，并只供该附属卡客户使用。
- 使用 Cash Dollars 及/或 Merchant Dollars 须受恒生信用卡会员奖赏计划及/或其他有关条款及细则约束，详情请致电24小时恒生信用卡推广热线 2998 6899。
- Cash Dollars 及/或 Merchant Dollars 不适用于百货公司内之特约商户专柜及个别特约商户之指定分店；另个别特约商户设使用 Cash Dollars 及/或 Merchant Dollars 之最低消费金额要求。详情请向有关商户查询。

网上购物消费保障

「一次性密码」服务

当你以恒生 Visa 卡或万事达卡于参与 3D 安全系统之网上商户进行网上交易时，本行将会以短讯形式发送「一次性密码」至你已向本行登记的手提电话号码。只要你正确地输入相应的「一次性密码」，该交易便可以认证并完成。详情请浏览 hangseng.com/onlinespending。

灵活理财便利

- 长达 56 天免息还款期

客户可选择清还部份⁽²⁾或全数金额，或缴付列印于月结单之最低还款额⁽²⁾。

(2) 不适用于恒生美元 Visa 金卡。

- 24 小时全球现金透支

- 凭卡可于全球多个国家，透过汇丰集团、Visa/PLUS 网络（适用于 Visa 卡客户）、万事达卡/Cirrus 网络（适用于万事达卡客户）之自动柜员机，24 小时获取现金透支⁽³⁾⁽⁴⁾，每日可支取高达该自动柜员机之限额或信用卡之尚余可用限额（以较低者为准）。
- 阁下亦可于全球参与 Visa 卡/万事达卡服务之银行办事处/财务机构透支现金，透支额可达信用卡之尚余可用限额。

- 自动柜员机服务

阁下可凭卡于本港及全球汇丰集团之自动柜员机，处理多达 2 个恒生银行港元户口之账务，包括提取现金⁽⁴⁾、转账⁽⁵⁾及查询户口结余等。

(3) 每次透支将酌收手续费，并且不能超逾信用卡之尚余可用限额。收费详情请浏览 <https://www.hangseng.com/zh-cn/personal/key-facts-statement/>「资料概要」>「信用卡」查阅《信用卡资料概要》。

(4) 所有信用卡之海外自动柜员机每日提款限额（包括现金透支）将被设定为 HKD0。客户如需使用海外自动柜员机的提款服务（包括现金透支），必须预先透过指定启动途径为个别信用卡启动海外自动柜员机的提款功能，有效期最长为一年。每日海外自动柜员机的提款限额为提款卡之每日现金提款限额的 50% 或 100%。详情请浏览 [hangseng.com/overseas_atm](https://www.hangseng.com/overseas_atm)。

(5) 海外自动柜员机转账至第三者之转账服务将由 2013 年 3 月 1 日起终止，而同卡之卡内账户间之转账功能仍会继续维持。

- 免费恒生个人 e-Banking、e-Statement 服务及恒生 e-Contact

阁下现可于 [hangseng.com/e-Banking](https://www.hangseng.com/e-Banking) 免费登记使用恒生个人 e-Banking：

- 选择收取 e-Statement，便可轻松于网上免费查阅信用卡月结单。
- 于网上查阅信用卡户口交易详情、月结单结余、Cash Dollars 结余及恒生信用卡特别推广及优惠。
- 于网上查询其他恒生户口结余、转账纪录、缴付账单、购买保险及获取即时港股报价。

此外，阁下更可于 [hangseng.com/edm](https://www.hangseng.com/edm) 网上表格登记阁下之电邮地址，透过电邮第一时间收到恒生信用卡优惠情报及其他推广资讯，既方便又可支持环保！



- 信用卡网上缴费服务

阁下更可透过恒生个人 e-Banking 享用信用卡网上缴费服务：

- 可于网上缴交多间商户之账单，包括各类公用事业及税项等
- 可预设长达 13 天的缴费指示
- 可享长达 56 日之免息还款期
- 所缴交之款项可赚取 Cash Dollars（只适用于指定之账单类别。详情请浏览 [hangseng.com/billpay](https://www.hangseng.com/billpay) 之信用卡网上缴费服务）

注：此服务不适用于恒生美元 Visa 金卡。

「八达通自动增值」服务

- 主卡客户可申请使用「八达通自动增值」服务
- 当阁下之八达通卡之储值余额不足以缴付所需费用时，将会自动增值。此款项会从阁下之信用卡户口中自动扣除。
- 每次自动增值，更可赚取Cash Dollars。
- 可同时为最多3张自己个人拥有的八达通及3位年满12岁或以上之家人申请「八达通自动增值」服务

阁下可凭现时持有之八达通透过下列途径申请「八达通自动增值」服务：

- 透过个人 e-banking 网上申请
- 致电 24 小时恒生信用卡推广热线 2998 6899 申请
- 登入 hangseng.com/aavs 下载申请表格

注：此服务不适用于恒生美元 Visa 金卡。

全面失卡保障

只需于遗失信用卡后于合理切实可行范围内尽快致电恒生 24 小时报失卡热线，即使于报失后遭人冒签，亦毋须负上任何责任。若于海外遗失信用卡，可致电 Visa 卡全球客户支援服务热线（适用于 Visa 卡客户）/ 万事达卡全球紧急支援热线（适用于万事达卡客户），详情请参阅本权益指南第 8 及 9 页。

全球优越服务

- Visa 卡 / 万事达卡 24 小时全球支援服务热线

提供信用卡报失、紧急补发新卡[†]及紧急现金贷款服务（适用于信用卡遗失/被盗）[†]。查询或享用上述服务，欢迎致电 Visa 卡全球客户支援服务热线（适用于 Visa 卡客户）/ 万事达卡全球紧急支援热线（适用于万事达卡客户），详情请参阅本权益指南第 8 及 9 页。

[†] 有关服务需得恒生之核准。

Visa 卡免责声明

Visa 卡全球客户支援服务乃由 Visa 聘用外间机构所提供，由该机构负责各项服务之联络及安排，客户如使用任何医疗、法律及旅游等各项服务而引起之费用均需由客户负责。前述机构将竭尽其所能提供有关服务，但容许或因时间、距离、地点而未能提供此服务。该机构所建议或指定之医生或律师并非该机构或 Visa 之雇员或有合约关系，因此该机构或 Visa 毋须对有关服务之提供、用途、行为、遗留或后果负责。（中英文文本如有歧异，概以英文文本为准。）

万事达卡免责声明

阁下或阁下的家人如因使用万事达卡全球支援服务而蒙受损失或损伤，无论有关损失或损伤是因何而起，包括但不限于由所转介之医生、牙医、医疗设施、医疗服务提供者或律师所作的行为、遗漏或错误引致、或因万事达卡全球支援服务所提供的资料有欠正确、及其他任何原因，万事达卡全球支援服务、万事达卡及签发万事达卡予阁下的机构，均毋须负任何责任或作任何赔偿。该机构并保留随时更改有关服务及停止为万事达卡客户提供服务之权利，而不预先通知。（文义如有歧异，概以英文文本为准。）

3. 灵活缴款方式

阁下可选用下列任何一种缴款方式缴付结欠，尽享灵活便利：

- 24小时信用卡客户服务热线 2398 0000
- 自动柜员机
- 「存款快」机
- 「缴费灵」*
- 自动转账
- 恒生银行各分行
- 邮寄支票
- 恒生个人/商业 e-Banking
- 「转数快」
- 「入票快」箱

详情请参阅信用卡月结单背页。

* 补领失卡必须重新登记「缴费灵」服务。

4. 常见问题

问：如遗失了信用卡及/或私人密码在未经授权下外泄，我是否需要负责有关损失？

答：如阁下之信用卡及/或私人密码遗失或被窃或遭冒用，阁下须对于恒生实际收到该等通知前所产生之未经授权之信用卡交易及银行交易负责，阁下所需承担之最高金额将不超过HKD500。此限额并不涵盖未经授权之现金贷款。在符合适用之法律及规例之规定下，阁下对于恒生实际收到遗失、被窃或遭冒用之报告前因使用信用卡及/或任何私人密码所产生之所有未经授权之现金贷款均需负责。此外，倘若阁下作出欺诈行为，或因严重疏忽，或在发现或怀疑信用卡及/或私人密码遗失或被盗去或被擅自披露后未能在合理切实可行的情况下尽快通知恒生或未能遵守上述之保安措施，则阁下需对一切未经授权之交易负上责任。

问：怎样暂停个人密码的操作功能？

答：阁下必须以书面通知恒生。如发现密码外泄，应立即前往恒生或汇丰集团之自动柜员机更改密码，或直接通知恒生将卡停用。

问：遗失信用卡或私人密码，应如何报失？

答：阁下应于合理切实可行范围内尽快致电恒生24小时报失卡热线**2836 0838**办理报失手续。请勿以传真方式报失。在确定客户身份后，恒生会即时为客户办理报失手续。恒生保留是否补发新卡及/或提供全新私人密码之权利。

问：如发现月结单上有任何问题，怎办？

答：若有任何错误，如未经授权交易或对月结单上所列之任何项目有争议，客户可于结单日期起计60日内以书面注明有关事项，电邮至card@hangseng.com或邮寄往「香港九龙中央邮政局信箱74147号恒生银行有限公司」；亦可致电信用卡24小时客户服务热线2398 0000提出有关之错误或争议。如客户没有在指定期限内与恒生联络，恒生即可视有关月结单为正确。解决错误或争议之程序亦适用于针对商户的投诉或报告有关信用卡未经授权使用之交易。

问：以外币进行的交易或跨境交易的汇率及/或徵费如何计算？

答：外币签账将按照有关国际信用卡组织于适用之兑换日，根据国际货币市场提供之汇价范围所选择之汇率或政府规定之汇率，并于上述各汇率加上恒生徵收的百分率（已包括由有关国际信用卡组织向恒生徵收之有关费用）兑换为港币。

问：取消信用卡之手续如何？附属卡又该如何处理？

答：主卡客户可以书面通知恒生取消或终止有关主卡之使用，并同时将有关之主卡及任何附属卡交还。有关取消或终止将于恒生收妥有关指示及交还之信用卡始告生效。主卡或附属卡客户均可依上述程序取消或终止有关附属卡之使用。如未能退还有关附属卡，则恒生在主卡客户要求下，有权停止附属卡之使用。

主卡客户需负责主卡及附属卡所签下之一切账项，而每位附属卡客户亦需负责其使用之附属卡所签下之一切账项，直至有关信用卡已退还恒生或恒生已为所报失信用卡采取相应之措施。

问：如遗失或取消的信用卡已登记使用「缴费灵」服务，怎办？

答：当信用卡报失或取消时，「缴费灵」服务亦将同时失效。如属报失，请于收到新卡后重新登记，以继续享用「缴费灵」服务。

问：如何取消常行付款授权指示？

答：如阁下欲取消常行付款授权指示，例如八达通自动增值或流动电话服务月费，请直接联络有关商户以作出适当安排。

5. Visa卡全球客户支援服务热线

国家/地区	电话号码	国家/地区	电话号码
澳洲	1 800 450346	意大利	800 781 769
比利时	0800 78465	日本	00531 44 0022
加拿大	1 866 639 1911	卢森堡	0800 2012
丹麦	808 83399	马来西亚	1800 802997
法国	0800 904349	荷兰	0800 023 2964
德国	0800 1822891	纽西兰	0508 600300
香港	2398 0000	葡萄牙	800 844 034
印尼	001 803 44 1600	新加坡	800 4481 250
西班牙	900 94 8966		
瑞典	020 790939		
瑞士	0800 835274		
台湾	0080 1 444 123		
泰国	001 800 441 3485		
英国	0800 1695189		
美国	1 866 765 9644		

若阁下身处国家/地区不在上述之列而需任何援助，请透过国际电讯接线生致电受话人付款热线 1 303 967 1090。

注：电话号码如有更改，恕不另行通知。

6. 万事达卡全球紧急支援热线

国家/地区	电话号码	国家/地区	电话号码
澳洲	1800 120 113	马来西亚	1800 804 594
加拿大	1800 307 7309	纽西兰	0800 449 140
法国	0800 90 1387	南韩	0079 811 887 0823
德国	0800 819 1040	新加坡	800 1100 113
香港	2398 0000	泰国	001 800 11 887 0663
意大利	800 870 866	英国	0800 964 767
日本	00531 11 3886	美国	1 800 627 8372

若阁下身处国家/地区不在上述之列而需紧急援助，请致电美国受话人付款热线 1 636 722 7111。

注：电话号码如有更改，恕不另行通知。

7. 联络我们

恒生信用卡 24 小时客户服务热线：2398 0000

本权益指南的中英文文本如有歧异，概以英文本为准。