恒生銀行
HANG SENG BANK

恒生enJoy卡权益指南

目录

客户需知 第 1 页

客户权益

- 恒生 enJoy 卡奖赏计划 第 2 页
- 网上购物消费保障 第 4 页
- 灵活理财便利 第 4 页
- 免费恒生个人 e-Banking 第 5 页
- 信用卡网上缴费服务 第 5 页
- 「八达通自动增值」服务 第 5 页
- 全面失卡保障 第 5 页
- 白金卡全球优越服务 第 5 页

结账方式 第 6 页

如何使用 enJoy 消费卡

- 以 enJoy 消费卡进行交易 第 7 页
- 查询 enJoy 消费卡可用结馀 第 8 页
- 自动增值服务 第 9 页
- 预先转账方式提升 enJoy 消费卡内金额 第 10 页
- 常见问题 第 11 页

问与答 第 12 页

Visa 卡全球客户服务支援热线 第 13 页

联络我们 第 13 页

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF

借定唔借？还得到先好借！

客户需知

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 enJoy 卡背面之指定位置签署。

小心保管 enJoy 卡及私人密码 ▲

阁下的 enJoy 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 enJoy 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 enJoy 卡及／或私人密码
- 避免在 enJoy 卡上或任何与 enJoy 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
- 请按时检视阁下之 enJoy 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

由于手提电话可导致信用卡磁带失效，请避免将两者一齐摆放。

注意：如阁下之 enJoy 卡及 / 或私人密码遗失或被窃或遭冒用，阁下须对于恒生银行有限公司（「本行」）实际收到该等通知前所产生之未经授权之enJoy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HK$500。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enJoy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enJoy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。

enJoy 卡／私人密码失窃之报失

发现或怀疑enJoy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，亦应查阅本行不时所提供的保安建议。

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF

客户服务热线随时效劳

透过 24 小时客户服务热线（联络方法详列于第 13 页），阁下可利用自动化电话服务：

- 缴付 enJoy 卡账项、查询 enJoy 卡户口总结欠及尚馀可用限额
- 查询「恒生 enJoy 卡奖赏计划」# 详情，包括 enJoy Dollars 与恒生信用卡 Cash Dollars 结馀，及客户最新优惠
- 索取申请表格及其他多项服务
- 与客户服务员联络

enJoy 卡电话服务私人密码▲将于信用卡启动后 2 个星期内寄上。

（有关自动化电话服务详情，请浏览 hangseng.com/newcard_welcome 内 24 小时客户服务热线使用指南。）

▲ enJoy Visa 白金卡、Visa 卡及消费卡将获发使用自动柜员机之私人密码及电话服务之私人密码。

不适用于 enJoy 专享卡

客户权益

恒生 enJoy 卡奖赏计划

客户可获享：

- enJoy Dollars
- 恒生信用卡 Cash Dollars
- Merchant Dollars 奖赏

enJoy Dollars

- 于 enJoy 卡「特约商户」购物签账每满 HKD200 ，可自动获 $2 enJoy Dollars ，于全港多间 enJoy 卡「特约商户」即时当现金使用。（有关 enJoy 卡「特约商户」详情及专享优惠，请浏览 hangseng.com/enjoy）
- 如客户之 enJoy 卡户口内只有 enJoy Dollars 结馀，客户于「特约商户」签账时，只需于付款前表示使用 enJoy Dollars ，店员即会代为安排：
  1. 消费额 = enJoy Dollars 结馀：以 enJoy Dollars 扣除货品价格之全数
  2. 消费额 < enJoy Dollars 结馀：以 enJoy Dollars 全数扣除，馀下之 enJoy Dollars 可保留下次使用。
  3. 消费额 > enJoy Dollars 结馀：扣除所有 enJoy Dollars 并以 enJoy 卡签账缴付差额
- 由每年 enJoy 卡续期月至次年续期月所累积之 enJoy Dollars 有效期为 15 个月。
- 有关查询 enJoy Dollars 结馀之途径，请参阅第 4 页之服务一览表。

注： 1. 恒生 enJoy 卡奖赏计划不适用于 enJoy 专享卡。

2. 使用 enJoy Dollars 须受恒生信用卡会员奖赏计划条款及细则约束，详情请致电 24 小时恒生信用卡推广热线 2998 6899 。

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF

恒生信用卡 Cash Dollars

- 于 enJoy 卡「特约商户」以外之任何店铺签账每满 HKD200 ，可获赠 $1 Cash Dollar ，于全港多间恒生信用卡 Cash Dollars 特约店铺及 enJoy 卡「特约商户」签账时即时当现金使用或于网上 hangseng.com/giftparade 换取礼品及现金券。
- 如客户之 enJoy 卡户口内只有 Cash Dollars 结馀，客户于 Cash Dollars 特约店铺签账时，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 结馀：以 Cash Dollars 扣除货品价格之全数
  2. 消费额 < Cash Dollars 结馀：以 Cash Dollars 全数扣除，馀下之 Cash Dollars 可保留下次使用。
  3. 消费额 > Cash Dollars 结馀：扣除所有 Cash Dollars 并以 enJoy 卡签账缴付差额
- 由每年 enJoy 卡续期月至次年续期月所累积之 CashDollars 有效期为 15 个月。

enJoy Dollars 可与 Cash Dollars 同时使用

如客户之 enJoy 卡户口同时有 enJoy Dollars 及 Cash Dollars 结馀，客户于各 enJoy 卡「特约商户」购物签账时，累积的 enJoy Dollars及Cash Dollars将于同一交易当现金使用。当客户选择使用enJoy Dollars及Cash Dollars结馀以支付于enJoy 卡「特约商户」签账之金额，电脑系统会先扣除 enJoy 卡内累积之全部 enJoy Dollars ，然后扣除卡内之 Cash Dollars ，直至足够支付该项签账之全数金额。若累积的 enJoy Dollars 及 Cash Dollars 总数于扣除后不足以支付全数签账金额，交易差额自动由客户之 enJoy 卡签账支付，客户不可选择扣减指定 enJoy Dollars 或 Cash Dollars 数目 。

Merchant Dollars 奖赏

凭enJoy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！详情请浏览 hangseng.com/cashmerc。

Cash Dollars 可与 Merchant Dollars 同时使用

如客户之 enJoy 卡户口同时有 Cash Dollars 及个别 Merchant Dollars 特约商户的 Merchant Dollars 结馀，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结馀以支付该Merchant Dollars特约商户签账之金额，电脑系统会先扣除enJoy卡户口内累积的该 Merchant Dollars 的全部结馀，然后扣除卡内之 Cash Dollars ，直至足够支付该项签账之全数金额。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，交易差额自动由客户之enJoy卡户口签账支付，客户不可选择扣减指定 Cash Dollars 或 Merchant Dollars 数目 。

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF

有关查询 enJoy Dollars / Cash Dollars / Merchant Dollars 结馀之途径，阁下可选用下列任何一种方式

- 24 小时客户服务热线（联络方法详列于第 13 页）（于选择语言后按「5」字）
- 恒生网页登入（hangseng.com/e-Banking）
- enJoy 卡月结单
- 特约商户之 enJoy 卡签账存根 #

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

注：
- 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。
- 使用 enJoy Dollars 及 / 或 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 。
- 主卡及附属卡客户累积之 enJoy Dollars 及 / 或 Cash Dollars 及 / 或 Merchant Dollars 均会志入主卡客户之信用卡户口内，供主卡及附属卡客户使用。
- 若附属卡客户持有独立之月结单，其累积之 enJoy Dollars 及 / 或 Cash Dollars 及 / 或 Merchant Dollars 会志入附属卡客户之附属卡户口，并只供附属卡客户使用。

网上购物消费保障

「一次性密码」服务

当你以恒生Visa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」，该交易便可以进行认证并完成。详情请浏览 hangseng.com/onlinespending 。

注：「一次性密码」服务不适用于 enJoy 专享卡。

灵活理财便利

长达 **56** 天免息还款期

客户可选择清还部分或全数金额，或缴付列印于月结单之最低还款额。

全球 **24** 小时现金透支

- 凭卡可于全球多个国家，透过汇丰集团、 Visa/PLUS 网络之自动柜员机， 24 小时获取现金透支(1)(2)，每日可支取高达 HKD20,000 或信用卡之尚馀可用限额（以较低者为准）。
- 亦可在全球参与 Visa 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馀可用信用额。

自动柜员机服务

凭 enJoy 卡可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(2)、转账(3)及查询户口结馀等。

(1) 每次透支将酌收手续费，并且不能超逾信用卡之尚馀可用限额。收费详情请浏览 hangseng.com「个人理财」内之「服务收费」。

(2) 由 2013 年 3 月 1 日起，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 。如欲于 2013 年 3 月 1 日或以后继续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设定「海外自动柜员机每日提款限额」及「生效期限」以启动有关功能。详情请浏览 hangseng.com/overseas_atm.

(3) 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。

有关查询灵活理财便利之服务详情，请参阅下列之服务一览表。

项目 \ 适用于	信用卡	专享卡	消费卡
长达56天免息还款期	✔（部份清还或全数清还）	✔（全数清还）	X
全球 24 小时现金透支	✔	X	X
自动柜员机服务	✔	X	✔

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF

免费恒生个人 e-Banking

客户现可于 hangseng.com/e-Banking 免费登记使用恒生个人 e-Banking：

- 于网上查阅 enJoy 卡户口交易详情、月结单结馀、 enJoy Dollars 及恒生信用卡 Cash Dollars 结馀，及特别推广优惠等。
- 于网上查阅已联系于 enJoy 卡上之其他恒生户口结馀或转账纪录、缴付账单、购买保险及获取即时港股报价。

信用卡网上缴费服务

客户更可透过恒生个人 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
- 所缴交之款项可获回赠 Cash Dollars（只适用于指定之账单类别。详情请参阅 hangseng.com/billpay 内之信用卡网上缴费服务）

「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馀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 enJoy 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 岁或以上之亲友申请「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

全面失卡保障

只需于遗失卡后于合理切实可行范围内尽快致电本行 24 小时失卡热线，即使于报失后遭人冒签，亦毋须负任何责任。若于海外遗失卡，可致电详列于本服务指南之「Visa 全球客户服务支援热线」。

注： 1. 恒生个人 e-Banking 之购买保险及获取即时港股报价服务、信用卡网上缴费服务及「八达通自动增值」服务不适用于 enJoy 消费卡。

2. 恒生个人 e-Banking 、信用卡网上缴费服务及「八达通自动增值」服务均不适用于 enJoy 专享卡。

白金卡全球优越服务（只适用于 enJoy Visa 白金卡）

白金卡客户尊享优惠

- **环球消费礼遇**
  Visa 白金卡为你带来世界级酒店、食府及精选名店专享优惠。
- **独特旅游体验**
  Visa 白金卡之独特旅游优惠，为你带来与别不同的尊贵体验。

有关优惠详情，请浏览 visaplatinum.com.hk 。

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF

白金卡全球 24 小时客户及私人助理服务（只适用于 enJoy Visa 白金卡）

阁下可专享下列全球性权益：

- **白金卡 24 小时客户服务热线**
  随时为阁下提供最殷勤的服务。无论阁下身处本港或海外，只需致电 2998 8888（于选择语言后按「8」字），我们的客户服务员会随时为阁下提供所需的服务。
- **Visa 卡 24 小时全球支援热线及私人助理服务**
  - **Visa 卡 24 小时全球支援热线**
    提供白金卡报失、紧急补发白金卡† 及紧急现金贷款服务（适用于白金卡遗失 / 被盗）†。

    † 有关服务需得本行之核准。
  - **Visa 卡私人助理服务**
    让阁下无论身处世界任何地方，都可享有专人代订酒店、代购特别物品或礼物、安排行程，甚至翻译及提供其他一系列的商务服务。同时更提供法律、医疗及旅游援助。

查询或享用上述服务，欢迎致电 Visa 卡 24 小时全球支援热线。而热线号码已详列于本服务指南之「Visa 全球客户服务支援热线」。

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。（文义如有歧异，概以英文本为准。）

结账方式

阁下可选用下列任何一种结账方式缴付结欠，尽享灵活便利：

- 24 小时客户服务热线 #
- 自动柜员机 ▲
- 「存钱快」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

详情请参阅月结单背页。

联络方法详列于第 13 页

▲ 不适用于 enJoy 专享卡

* 补领失卡必须重新登记「缴费灵」服务。

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF

如何使用 enJoy 消费卡

以 enJoy 消费卡进行交易

客户可于接受Visa卡之商户以enJoy消费卡签账，核对清楚签账存根上之交易金额，并于签账存根之签署栏签上enJoy消费卡背面之签名便可。完成交易后，请保存签账存根作日后核对月结单之用。

签署栏上签名➤

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF

查询 enJoy 消费卡可用结馀

客户可透过自动柜员机查询 enJoy 消费卡可用结馀，以确保签账时 enJoy 消费卡已储有足够金额以完成交易。

请参考以下之程序：

步骤一

选择“查询账户“后再选取“消费卡“。

步骤二·

“可用结馀”及“本月累积消费额”将显示出来。

注：(1)“可用结馀”于本地及海外自动柜员机之显示有所不同，详情如下：

情况	本地自动柜员机显示	海外自动柜员机显示
一）可用结馀 >$0	可用结馀：$1,500.00	Outstanding Balance: $1,500.00CR
二）可用结馀 <$0	可用结馀：$1,500.00DR	Outstanding Balance: $1,500.00
三）可用结馀 =$0	可用结馀：$0	Outstanding Balance: $0

CR 即表示可用结馀为正数

DR 即表示可用结馀为负数

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF

当情况一）出现时，即表示你的enJoy消费卡结馀为正数，即你的户口内有$1,500可供使用。

当情况二）出现时，即表示你的enJoy消费卡结馀为负数，请即时转账现金至enJoy消费卡。惟请特别注意于海外自动柜员机查询时，画面上显示$1,500.00亦表示户口可用结馀为负数。

当情况三）表示你的户口内没有结馀可用。

注：(2)若客户本月累积之消费额为 $0 ，“本月累积消费额”将不会显示。

自动增值服务

客户于开立 enJoy 消费卡时，已拣选了 " 指定之每次自动增值金额 " 为 $300 或 $500 。而 enJoy 消费卡之每日及每月自动增值最高限额分别为 $1,000 及 $30,000 。如 enJoy 消费卡每日 / 每月之累积自动增值金额超过上述限额，自动增值服务将暂缓至下一日 / 下一个月。

当enJoy消费卡之可用结馀不足以缴付所需之签账金额，电脑系统将会自动把指定之金额增值至enJoy消费卡一次。此款项亦会即时从联系 enJoy 消费卡之港元储蓄户口内扣除。

例子：每次自动增值金额为 $500
enJoy 消费卡可用结馀 $0... (A)
于商户签账消费 / 购物 $300... (B)
(A)<(B)　即馀款不足
每次自动增值金额 (1) $500
完成交易 (2)及 enJoy 消费卡可用结馀 =$0+$500-$300=$200 (3)(4)

(1) “指定之每次自动增值金额”于开立 enJoy 消费卡时设定。客户如欲更改每次自动增值之金额，可于恒生个人 e-Banking 内下载更改表格及交回任何一间恒生银行分行办理。

(2) 如客户之港元储蓄户口并无足够款项支付是次自动增值指定金额，自动增值交易将会被取消，故是次交易亦会因馀款不足而同时被取消。

(3) 交易完成后馀下之馀款（如有），将储存于 enJoy 消费卡户口内，客户可于下次签账时使用。

(4) enJoy消费卡户口并不获计算利息。enJoy消费卡户口之结馀并非香港之存款保障计划下之受保障存款，及不受到该计划保障，且香港特别行政区政府外汇基金亦不会为前述之结馀提供偿还担保。

客户亦可选择以预先转账方式提升 enJoy 消费卡内金额，而预设增值金额将不受上述每日 / 每月自动增值限额所影响。

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF

预先转账方式提升 enJoy 消费卡内金额

当你将要进行之交易金额大于你的 enJoy 消费卡之自动增值金额，（例如交易金额为 $1,200 ，而 enJoy 消费卡之自动增值金额为$500），由于每次交易进行时只会进行自动增值一次，你可预先透过自动柜员机网络预先转账足够金额以便完成交易。

请参考以下之程序办理预先转账服务：

步骤一

选择“转账”办理由港元储蓄户口内转账至 enJoy 消费卡。

步骤二·

选择“消费卡”为入账账户。

步骤三

选择所选之支账账户后，再按入转账金额，便可完成预先转账，有关款项会即时增值至 enJoy 消费卡内。

客户亦可透过恒生个人e-Banking，enJoy卡24小时客户服务热线或于恒生银行分行转账现金至enJoy消费卡，惟有关款项需于下一个工作天才可增值至 enJoy 消费卡。

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF

常见问题

问 1)： 如何处理 enJoy 消费卡交易金额与过账金额不同？

答： 常见的情况如打赏食肆小费，透过网上邮寄方式购物等，均有机会出现上述情况，卡务中心会将差额从你的enJoy消费卡内扣除，是次交易记录将以过账金额出现于月结单上。

当卡务中心发现过账金额（$130）大于交易金额（$120），将自动从 enJoy 消费卡扣除差额（$130-$120=$10）。若 enJoy 消费卡馀额不足以缴付差额， enJoy 消费卡将自动增值至客户已指定之自动增值金额并完成交易。

持咭人存根
CARDHOLDER COPY
ABC RESTAURANT
HASE
XXXXXXXXXXXX1234
MAY YEE/HO
銷售 SALE 11/12
MAR 01.2008 17:58
DINING $120.00
TIPS $ 10.00
TOTAL HKD $130.00
NO REFUND

- 交易金额 $120 会即时在 enJoy 消费卡内扣除金额
- 过账金额 $130 将于工作天完结后，转送至卡务中心结算。

问 2)： 为什么 enJoy 消费卡馀额出现负数（结欠）？

答： 一般情况下enJoy消费卡户口是不会出现负数，当enJoy消费卡馀额不足以缴付所需之交易金额，enJoy消费卡将会自动增值以完成交易。若自动增值指示未能完成或增值后enJoy消费卡内之总结馀仍未足够缴付交易金额，是次签账将会被取消。

但若出现上述问 1) 之情况或本行需收取费用如年费时，卡系统于你的enJoy消费卡扣除差额费用，倘若你的enJoy消费卡馀额不足及同时连系之港元储蓄户口并无足够存款支付是次自动增值指示，是项差额/费用并不会因此而被取消；卡系统会继续把有关差额 / 费用于 enJoy 消费卡内扣除，于是 enJoy 消费卡馀额就会出现负数（结欠）。

问 3)： 若 enJoy 消费卡馀额出现负数（结欠）应如何处理？

答： 方法很简单，你可以透过恒生银行自动柜员机即时转账现金至 enJoy 消费卡便可。

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF

问与答

问： 如遗失了 enJoy 卡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 enJoy 卡及 / 或私人密码遗失或被窃或遭冒用，阁下须对于恒生银行有限公司（「本行」）实际收到该等通知前所产生之未经授权之 enJoy 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 HK$500 。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 enJoy 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 enJoy 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： 怎样暂停私人密码的操作功能？

答： 客户必须以书面通知本行。如发现密码外泄，应立即前往本行或汇丰集团之自动柜员机更改密码，或通知本行将卡停用。

问： 遗失 enJoy 卡或私人密码应如何报失？

答： 客户应于合理切实可行范围内尽快致电本行 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，本行会即时为客户办理报失手续。本行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邮箱74147号恒生银行有限公司；亦可致电enJoy卡24小时客户服务热线（联络方法详列于本服务指南之第 13 页）提出有关之错误或争议。如客户没有在指定期限内与本行联络，本行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卡未经授权使用。

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： 所有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汇率或政府规定之汇率，并于上述各汇率加上本行徵收的百分率(已包括由有关国际信用卡组织向恒生银行徵收之有关费用)兑换为港币。

问： 取消 enJoy 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本行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本行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，则本行在主卡客户要求下，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本行或本行已为所报失信用卡采取相应之措施。

问： 如遗失或取消的 enJoy 卡已登记使用「缴费灵」服务，怎办？

答： 当 enJoy 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： 如何取消常行付款指示的程序？

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。

注：私人密码不适用于专享卡。附属卡不适用于消费卡。

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF

Visa 卡全球客户服务支援热线

国家 / 地区	电话号码
澳洲	1 800 450346
比利时	0800 78465
加拿大	1 866 639 1911
丹麦	808 83399
法国	0800 904349
德国	0800 1822891
香港	2998 8188
印尼	001 803 44 1600
意大利	800 781 769
日本	00531 44 0022
卢森堡	0800 2012
马来西亚	1800 802997
荷兰	0800 023 2964
纽西兰	0508 600300
葡萄牙	800 844 034
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 1695 189
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 或致电 enJoy 卡 24 小时客户服务热线（联络方法详列如下）。

注：电话号码如有更改，恕不另行通知。

联络我们

enJoy卡24小时客户服务热线：

enJoy Visa 白金卡	**2998 8888**
enJoy Visa 卡	**2998 8188**
enJoy 消费卡	**2998 8888**
enJoy 专享卡	**2998 8188**

本服务指南的中英文文本如有歧异，概以英文本为准。

PPL702-R11 (SC) (11/2019) (LT) PDF