



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
- 全球優越服務	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 24 小時全球服務熱線	第 9 頁
7. 聯絡我們	第 9 頁

1. 客戶須知

立即於卡上簽署

如卡上壓印之姓名正確無誤，請即以原子筆於恒生 Visa 卡 / 萬事達卡（「信用卡」）背面之指定位置簽署。

小心保管信用卡及私人密碼

閣下的信用卡如同現金貴重，為安全起見，閣下應：

- 牢記私人密碼，然後馬上將印有私人密碼的文件銷毀
- 將私人密碼與閣下之信用卡分開存放
- 在任何情況下均不應向任何人透露私人密碼
- 不可允許他人使用閣下之信用卡及 / 或私人密碼
- 避免在信用卡上或任何與信用卡一起存放的物件上寫上私人密碼，亦不應寫下私人密碼而不加掩藏
- 按時檢視閣下之信用卡，以確保並無遺失
- 即時更改私人密碼，並不時透過自動櫃員機更改私人密碼，惟應避免選用香港身份證號碼、護照號碼、出生日期、電話號碼或其他較易被獲取之個人資料作為私人密碼
- 查閱恒生銀行有限公司（「恒生」）不時提供的保安建議

由於手提電話可導致信用卡磁帶失效，請避免將兩者放置在一起。

注意：如閣下之信用卡及 / 或私人密碼遺失或被竊或遭冒用，閣下須對於恒生實際收到該等通知前所產生之未經授權之信用卡交易及銀行交易負責，閣下所需承擔之最高金額將不超過HKD500。此限額並不涵蓋未經授權之現金貸款。在符合適用之法律及規例之規定下，閣下對於恒生實際收到遺失、被竊或遭冒用之報告前因使用信用卡及 / 或任何私人密碼所產生之所有未經授權之現金貸款均需負責。此外，倘若閣下作出欺詐行為，或因嚴重疏忽，或在發現或懷疑信用卡及 / 或私人密碼遺失或被盜去或被擅自披露後未能在合理切實可行的情況下盡快通知恒生或未能遵守上述之保安措施，則閣下需對一切未經授權之交易負上責任。

信用卡 / 私人密碼失竊之報失

發現或懷疑信用卡 / 私人密碼遺失、被竊或被盜用後，請於合理切實可行範圍內盡快致電 24 小時報失卡熱線 **2836 0838**。為確保失卡保障即時生效，請勿以傳真方式報失。

閣下不應以該私人密碼作為接駁其他服務之密碼（如接連互聯網或其他網址），此外，亦應查閱恒生不時所提供的保安建議。

客戶服務熱線隨時效勞

透過 24 小時信用卡客戶服務熱線 **2398 0000**，閣下可專享以下自動化電話服務：

- 繳付信用卡賬項、查詢信用卡戶口總結欠及尚餘可用限額
- 查詢恒生信用卡會員獎賞計劃詳情，包括恒生信用卡 Cash Dollars 結餘及客戶最新優惠
- 索取申請表格及查詢其他多項服務
- 與客戶服務員聯絡

信用卡電話服務私人密碼將於信用卡啟動後 2 個星期內寄上。

2. 客戶權益

恒生信用卡會員獎賞計劃

- 恒生信用卡 Cash Dollars

- 憑卡簽賬每滿 HKD250，可賺取 \$1 Cash Dollar⁽¹⁾，於全港數千間特約商舖即時當現金使用，或於網上 hangseng.com/giftparade 換取禮品或現金券。
- 於特約商戶簽賬時，只需於付款前表示使用 Cash Dollars，店員即會代為安排：
 - 消費額 = Cash Dollars 餘額：

以 Cash Dollars 扣除貨品價格之全數
 - 消費額 < Cash Dollars 餘額：

以 Cash Dollars 全數扣除，餘下之 Cash Dollars 可保留下次使用。
 - 消費額 > Cash Dollars 餘額：

扣除所有 Cash Dollars 並簽賬繳付差額

(1) 如以恒生美元 Visa 金卡消費，簽賬每滿 USD32 可賺取 \$1 Cash Dollar。



- Merchant Dollars 獎賞

憑卡於指定 Merchant Dollars 特約商戶簽賬（包括：百麗集團旗下品牌之鞋店、中原電器、大昌食品市場及大昌食品專門店、三聯書店及莎莎），除可獲得 Cash Dollars 外，同時可賺取該特約商戶之 Merchant Dollars，賺得更多！



Cash Dollars 與 Merchant Dollars 可同時使用

如客戶之信用卡戶口同時有 Cash Dollars 及個別 Merchant Dollars 特約商戶的 Merchant Dollars 結餘，客戶於該個別 Merchant Dollars 特約商戶購物簽賬時，累積的 Cash Dollars 及該 Merchant Dollars 將於同一交易當現金使用。當客戶選擇使用 Cash Dollars 及該 Merchant Dollars 結餘以支付該 Merchant Dollars 特約商戶簽賬之金額，電腦系統會先扣除信用卡戶口內累積的該 Merchant Dollars 之全部結餘，然後才扣除卡內之 Cash Dollars，直至足夠支付該項簽賬之全數簽賬金額。若累積 Cash Dollars 及該 Merchant Dollars 總數於扣除後不足以支付全數簽賬金額，交易差額將自動由客戶之信用卡戶口簽賬支付，客戶不可選擇扣減指定金額之 Cash Dollars 或 Merchant Dollars。

- 有關 Cash Dollars 及 Merchant Dollars 特約商戶之詳情，請瀏覽 hangseng.com/cashmerc。
- 由每年信用卡續期月至次年續期月所累積之 Cash Dollars 及 / 或 Merchant Dollars 有效期最長為 15 個月
- 主卡及附屬卡客戶累積之 Cash Dollars 及 / 或 Merchant Dollars 均會誌賬入主卡客戶之信用卡戶口內，供主卡及附屬卡客戶使用。
- 閣下可選下列任何一種方式查詢 Cash Dollars / Merchant Dollars 結餘

	Cash Dollars	Merchant Dollars
24 小時信用卡客戶服務熱線 2398 0000 (於選擇語言後按「5」字)	✓	
恒生網頁登入 hangseng.com/e-Banking	✓	✓
信用卡月結單	✓	✓
特約商戶之信用卡簽賬存根	✓	✓*

* 個別 Merchant Dollars 特約商戶的 Merchant Dollars 結餘只會列印於該 Merchant Dollars 特約商戶之信用卡簽賬存根。

註：

- 若附屬卡客戶持有獨立之月結單，其累積之 Cash Dollars 及 / 或 Merchant Dollars 會誌入附屬卡客戶之附屬卡戶口，並只供該附屬卡客戶使用。
- 使用 Cash Dollars 及 / 或 Merchant Dollars 須受恒生信用卡會員獎賞計劃及 / 或其他有關條款及細則約束，詳情請致電 24 小時恒生信用卡推廣熱線 2998 6899。
- Cash Dollars 及 / 或 Merchant Dollars 不適用於百貨公司內之特約商戶專櫃及個別特約商戶之指定分店；另個別特約商戶設使用 Cash Dollars 及 / 或 Merchant Dollars 之最低消費金額要求。詳情請向有關商戶查詢。

網上購物消費保障

「一次性密碼」服務

當你以恒生 Visa 卡或萬事達卡於參與 3D 安全系統之網上商戶進行網上交易時，本行將會以短訊形式發送「一次性密碼」至你已向本行登記的手提電話號碼。只要你正確地輸入相應的「一次性密碼」，該交易便可以進行認證並完成。詳情請瀏覽 hangseng.com/onlinespending。

靈活理財便利

- 長達 56 天免息還款期

客戶可選擇清還部份⁽²⁾或全數金額，或繳付列印於月結單之最低還款額⁽²⁾。

(2) 不適用於恒生美元 Visa 金卡。

- 24 小時全球現金透支

- 憑卡可於全球多個國家，透過滙豐集團、Visa/PLUS 網絡（適用於 Visa 卡客戶）、萬事達卡/Cirrus 網絡（適用於萬事達卡客戶）之自動櫃員機，24小時獲取現金透支⁽³⁾⁽⁴⁾，每日可支取高達該自動櫃員機之限額或信用卡之尚餘可用限額（以較低者為準）。
- 閣下亦可於全球參與 Visa 卡 / 萬事達卡服務之銀行辦事處 / 財務機構透支現金，透支額可達信用卡之尚餘可用限額。

- 自動櫃員機服務

閣下可憑卡於本港及全球滙豐集團之自動櫃員機，處理多達2個恒生銀行港元戶口之賬務，包括提取現金⁽⁴⁾、轉賬⁽⁵⁾及查詢戶口結餘等。

(3) 每次透支將酌收手續費，並且不能超逾信用卡之尚餘可用限額。收費詳情請瀏覽 hangseng.com 「個人理財」內之「服務收費」。

(4) 由 2013 年 3 月 1 日起，所有信用卡之海外自動櫃員機每日提款限額（包括現金透支）將被設定為 HKD0。如欲於 2013 年 3 月 1 日或以後繼續使用海外自動櫃員機的提款服務（包括現金透支），必須預先透過指定啟動途徑為個別信用卡設定「海外自動櫃員機每日提款限額」及「生效期限」以啟動有關功能。詳情請瀏覽 hangseng.com/overseas_atm。

(5) 海外自動櫃員機轉賬至第三者之轉賬服務將由 2013 年 3 月 1 日起終止，而同卡之卡內賬戶間之轉賬功能仍會繼續維持。

- 免費恒生個人 e-Banking、e-Statement 服務及恒生 e-Contact

閣下現可於 hangseng.com/e-Banking 免費登記使用恒生個人 e-Banking：

- 選擇收取 e-Statement，便可輕鬆於網上免費查閱信用卡月結單。
- 於網上查閱信用卡戶口交易詳情、月結單結餘、Cash Dollars 結餘及恒生信用卡特別推廣及優惠。
- 於網上查詢其他恒生戶口結餘、轉賬紀錄、繳付賬單、購買保險及獲取即時港股報價。

此外，閣下更可於 hangseng.com/edm 網上表格登記閣下之電郵地址，透過電郵第一時間收到恒生信用卡優惠情報及其他推廣資訊，既方便又可支持環保！



- 信用卡網上繳費服務

閣下更可透過恒生個人 e-Banking 享用信用卡網上繳費服務：

- 可於網上繳交多間商戶之賬單，包括各類公用事業及稅項等
- 可預設長達 13 天的繳費指示
- 可享長達 56 日之免息還款期
- 所繳交之款項可賺取 Cash Dollars（只適用於指定之賬單類別。詳情請瀏覽 hangseng.com/billpay 之信用卡網上繳費服務）

註：此服務不適用於恒生美元 Visa 金卡。

「八達通自動增值」服務

- 主卡客戶可申請使用「八達通自動增值」服務
- 當閣下之八達通卡之儲值餘額不足以繳付所需費用時，將會自動增值。此款項會從閣下之信用卡戶口中自動扣除。
- 每次自動增值，更可賺取 Cash Dollars。
- 可同時為 3 位年滿 12 歲或以上之家人申請「八達通自動增值」服務

閣下可憑現時持有之八達通透過下列途徑申請「八達通自動增值」服務：

- 透過個人 e-banking 網上申請
- 致電 24 小時恒生信用卡推廣熱線 2998 6899 申請
- 登入 hangseng.com/aavs 下載申請表格

註：此服務不適用於恒生美元 Visa 金卡。

全面失卡保障

只需於遺失信用卡後於合理切實可行範圍內盡快致電恒生24小時報失卡熱線，即使於報失後遭人冒簽，亦毋須負上任何責任。若於海外遺失信用卡，可致電 Visa 卡全球客戶支援服務熱線（適用於 Visa 卡客戶）/ 萬事達卡 24 小時全球服務熱線（適用於萬事達卡客戶），詳情請參閱本權益指南第 8 及 9 頁。

全球優越服務

- Visa 卡 / 萬事達卡 24 小時全球支援服務熱線

提供信用卡報失、緊急補發新卡[†]及緊急現金貸款服務（適用於信用卡遺失 / 被盜）[†]。查詢或享用上述服務，歡迎致電 Visa 卡全球客戶支援服務熱線（適用於 Visa 卡客戶）/ 萬事達卡 24 小時全球服務熱線（適用於萬事達卡客戶），詳情請參閱本權益指南第 8 及 9 頁。

[†] 有關服務需得恒生之核准。

Visa 卡免責聲明

Visa 卡全球客戶支援服務乃由 Visa 聘用外間機構所提供，由該機構負責各項服務之聯絡及安排，客戶如使用任何醫療、法律及旅遊等各項服務而引起之費用均需由客戶負責。前述機構將竭盡其所能提供有關服務，但容許或因時間、距離、地點而未能提供此服務。該機構所建議或指定之醫生或律師並非該機構或 Visa 之僱員或有合約關係，因此該機構或 Visa 毋須對有關服務之提供、用途、行為、遺留或後果負責。（中英文文本如有歧異，概以英文本為準。）

萬事達卡免責聲明

閣下或閣下的家人如因使用萬事達卡 24 小時全球服務而蒙受損失或損傷，無論有關損失或損傷是因何而起，包括但不限於由所轉介之醫生、牙醫、醫療設施、醫療服務提供者或律師所作的行為、遺漏或錯誤引致、或因萬事達卡 24 小時全球服務所提供的資料有欠正確、及其他任何原因，萬事達卡 24 小時全球服務、萬事達卡及簽發萬事達卡予閣下的機構，均毋須負任何責任或作任何賠償。該機構並保留隨時更改有關服務及停止為萬事達卡客戶提供服務之權利，而不預先通知。（中英文文本如有歧異，概以英文本為準。）

3. 靈活繳款方式

閣下可選用下列任何一種繳款方式繳付結欠，盡享靈活便利：

- 24 小時信用卡客戶服務熱線 2398 0000
- 自動櫃員機
- 「存款快」機
- 「繳費靈」
- 自動轉賬
- 恒生銀行各分行
- 郵寄支票
- 恒生個人 e-Banking

詳情請參閱信用卡月結單背頁。

4. 常見問題

問：如遺失了信用卡及 / 或私人密碼在未經授權下外洩，我是否需要負責有關損失？

答：如閣下之信用卡及 / 或私人密碼遺失或被竊或遭冒用，閣下須對於恒生實際收到該等通知前所產生之未經授權之信用卡交易及銀行交易負責，閣下所需承擔之最高金額將不超過HKD500。此限額並不涵蓋未經授權之現金貸款。在符合適用之法律及規例之規定下，閣下對於恒生實際收到遺失、被竊或遭冒用之報告前因使用信用卡及 / 或任何私人密碼所產生之所有未經授權之現金貸款均需負責。此外，倘若閣下作出欺詐行為，或因嚴重疏忽，或在發現或懷疑信用卡及 / 或私人密碼遺失或被盜去或被擅自披露後未能在合理切實可行的情況下盡快通知恒生或未能遵守上述之保安措施，則閣下需對一切未經授權之交易負上責任。

問：怎樣暫停個人密碼的操作功能？

答：閣下必須以書面通知恒生。如發現密碼外洩，應立即前往恒生或滙豐集團之自動櫃員機更改密碼，或直接通知恒生將卡停用。

問：遺失信用卡或私人密碼，應如何報失？

答：閣下應於合理切實可行範圍內盡快致電恒生 24 小時報失卡熱線 **2836 0838** 辦理報失手續。請勿以傳真方式報失。在確定客戶身份後，恒生會即時為客戶辦理報失手續。恒生保留是否補發新卡及 / 或提供全新私人密碼之權利。

問：如發現月結單上有任何問題，怎辦？

答：若有任何錯誤，如未經授權交易或對月結單上所列之任何項目有爭議，客戶可於結單日期起計60日內以書面註明有關事項，傳真至 3478 9246 或郵寄往「香港九龍中央郵政局郵箱 74147 號恒生銀行有限公司」；亦可致電信用卡 24 小時客戶服務熱線2398 0000提出有關之錯誤或爭議。如客戶沒有在指定期限內與恒生聯絡，恒生即可視有關月結單為正確。解決錯誤或爭議之程序亦適用於針對商戶的投訴或報告有關信用卡未經授權使用之交易。

問：以外幣進行的交易或跨境交易的滙率及 / 或徵費如何計算？

答：外幣簽賬將按照有關國際信用卡組織於適用之兌換日，根據國際貨幣市場提供之滙價範圍所選擇之滙率或政府規定之滙率，並於上述各滙率加上恒生徵收的百分率（已包括由有關國際信用卡組織向恒生徵收之有關費用）兌換為港幣。

問：取消信用卡之手續如何？附屬卡又該如何處理？

答：主卡客戶可以書面通知恒生取消或終止有關主卡之使用，並同時將有關之主卡及任何附屬卡交還。有關取消或終止將於恒生收妥有關指示及交還之信用卡始告生效。主卡或附屬卡客戶均可依上述程序取消或終止有關附屬卡之使用。如未能退還有關附屬卡，則恒生在主卡客戶要求下，有權停止附屬卡之使用。

主卡客戶需負責主卡及附屬卡所簽下之一切賬項，而每位附屬卡客戶亦需負責其使用之附屬卡所簽下之一切賬項，直至有關信用卡已退還恒生或恒生已為所報失信用卡採取相應之措施。

問：如遺失或取消的信用卡已登記使用「繳費靈」服務，怎辦？

答：當信用卡報失或取消時，「繳費靈」服務亦將同時失效。如屬報失，請於收到新卡後重新登記，以繼續享用「繳費靈」服務。

問：如何取消常行付款授權指示？

答：如閣下欲取消常行付款授權指示，例如八達通自動增值或流動電話服務月費，請直接聯絡有關商戶以作出適當安排。

5. Visa 卡全球客戶支援服務熱線

國家 / 地區	電話號碼	國家 / 地區	電話號碼
澳洲	1 800 450346	意大利	800 781 769
比利時	0800 78465	日本	00531 44 0022
加拿大	1 866 639 1911	盧森堡	0800 2012
丹麥	808 83399	馬來西亞	1800 802997
法國	0800 904349	荷蘭	0800 023 2964
德國	0800 1822891	紐西蘭	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		
台灣	0080 1 444 123		
泰國	001 800 441 3485		
英國	0800 1695189		
美國	1 866 765 9644		

若閣下身處國家 / 地區不在上述之列而需任何援助，請透過國際電訊接線生致電受話人付款熱線 1 303 967 1090。

註：電話號碼如有更改，恕不另行通知。

6. 萬事達卡 24 小時全球服務熱線

國家 / 地區	電話號碼	國家 / 地區	電話號碼
澳洲	1800 120 113	馬來西亞	1800 804 594
加拿大	1800 307 7309	紐西蘭	0800 449 140
法國	0800 90 1387	南韓	0079 811 887 0823
德國	0800 819 1040	新加坡	800 1100 113
香港	2398 0000	泰國	001 800 11 887 0663
意大利	800 870 866	英國	0800 964 767
日本	00531 11 3886	美國	1 800 627 8372

若閣下身處國家 / 地區不在上述之列而需緊急援助，請致電美國受話人付款熱線 1 636 722 7111。

註：電話號碼如有更改，恕不另行通知。

7. 聯絡我們

恒生信用卡 24 小時客戶服務熱線：2398 0000

本權益指南的中英文文本如有歧異，概以英文本為準。