



恒生enJoy卡權益指南

目錄

客戶需知	第 1 頁
客戶權益	
- 恒生 enJoy 卡獎賞計劃	第 2 頁
- 網上購物消費保障	第 4 頁
- 靈活理財便利	第 4 頁
- 免費恒生個人 e-Banking	第 5 頁
- 信用卡網上繳費服務	第 5 頁
- 「八達通自動增值」服務	第 5 頁
- 全面失卡保障	第 5 頁
- 白金卡全球優越服務	第 5 頁
結賬方式	第 6 頁
如何使用 enJoy 消費卡	
- 以 enJoy 消費卡進行交易	第 7 頁
- 查詢 enJoy 消費卡可用結餘	第 8 頁
- 自動增值服務	第 9 頁
- 預先轉賬方式提升 enJoy 消費卡內金額	第 10 頁
- 常見問題	第 11 頁
問與答	第 12 頁
Visa 卡全球客戶服務支援熱線	第 13 頁
聯絡我們	第 13 頁

借定唔借？還得到先好借！

客戶需知

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 enJoy 卡背面之指定位置簽署。

小心保管 enJoy 卡及私人密碼 ▲

閣下的 enJoy 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 enJoy 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 enJoy 卡及／或私人密碼
- 避免在 enJoy 卡上或任何與 enJoy 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
- 請按時檢視閣下之 enJoy 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

由於手提電話可導致信用卡磁帶失效，請避免將兩者一齊擺放。



注意：如閣下之 enJoy 卡及 / 或私人密碼遺失或被竊或遭冒用，閣下須對於恒生銀行有限公司（「本行」）實際收到該等通知前所產生之未經授權之 enJoy 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 HK\$500。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 enJoy 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 enJoy 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。

enJoy 卡／私人密碼失竊之報失

發現或懷疑 enJoy 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，亦應查閱本行不時所提供的保安建議。

客戶服務熱線隨時效勞

透過 24 小時客戶服務熱線（聯絡方法詳列於第 13 頁），閣下可利用自動化電話服務：

- 繳付 enJoy 卡賬項、查詢 enJoy 卡戶口總結欠及尚餘可用限額
- 查詢「恒生 enJoy 卡獎賞計劃」# 詳情，包括 enJoy Dollars 與恒生信用卡 Cash Dollars 結餘，及客戶最新優惠
- 索取申請表格及其他多項服務
- 與客戶服務員聯絡

enJoy 卡電話服務私人密碼▲將於信用卡啟動後 2 個星期內寄上。

（有關自動化電話服務詳情，請瀏覽 hangseng.com/newcard_welcome 內 24 小時客戶服務熱線使用指南。）

▲ enJoy Visa 白金卡、Visa 卡及消費卡將獲發使用自動櫃員機之私人密碼及電話服務之私人密碼。

不適用於 enJoy 專享卡

客戶權益

恒生 enJoy 卡獎賞計劃

客戶可獲享：

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

enJoy Dollars

- 於 enJoy 卡「特約商戶」購物簽賬每滿 HKD200，可自動獲 \$2 enJoy Dollars，於全港多間 enJoy 卡「特約商戶」即時當現金使用。（有關 enJoy 卡「特約商戶」詳情及專享優惠，請瀏覽 hangseng.com/enjoy）
- 如客戶之 enJoy 卡戶口內只有 enJoy Dollars 結餘，客戶於「特約商戶」簽賬時，只需於付款前表示使用 enJoy Dollars，店員即會代為安排：
 1. 消費額 = enJoy Dollars 結餘：以 enJoy Dollars 扣除貨品價格之全數
 2. 消費額 < enJoy Dollars 結餘：以 enJoy Dollars 全數扣除，餘下之 enJoy Dollars 可保留下次使用。
 3. 消費額 > enJoy Dollars 結餘：扣除所有 enJoy Dollars 並以 enJoy 卡簽賬繳付差額
- 由每年 enJoy 卡續期月至次年續期月所累積之 enJoy Dollars 有效期為 15 個月。
- 有關查詢 enJoy Dollars 結餘之途徑，請參閱第 4 頁之服務一覽表。



註：1. 恒生 enJoy 卡獎賞計劃不適用於 enJoy 專享卡。

2. 使用 enJoy Dollars 須受恒生信用卡會員獎賞計劃條款及細則約束，詳情請致電 24 小時恒生信用卡推廣熱線 2998 6899。

恒生信用卡 Cash Dollars



- 於 enJoy 卡「特約商戶」以外之任何店舖簽賬每滿 HKD200，可獲贈 \$1 Cash Dollar，於全港多間恒生信用卡 Cash Dollars 特約店舖及 enJoy 卡「特約商戶」簽賬時即時當現金使用或於網上 hangseng.com/giftparade 換取禮品及現金券。
- 如客戶之 enJoy 卡戶口內只有 Cash Dollars 結餘，客戶於 Cash Dollars 特約店舖簽賬時，只需於付款前表示使用 Cash Dollars，店員即會代為安排：
 1. 消費額 = Cash Dollars 結餘：以 Cash Dollars 扣除貨品價格之全數
 2. 消費額 < Cash Dollars 結餘：以 Cash Dollars 全數扣除，餘下之 Cash Dollars 可保留下次使用。
 3. 消費額 > Cash Dollars 結餘：扣除所有 Cash Dollars 並以 enJoy 卡簽賬繳付差額
- 由每年 enJoy 卡續期月至次年續期月所累積之 CashDollars 有效期為 15 個月。

enJoy Dollars 可與 Cash Dollars 同時使用

如客戶之 enJoy 卡戶口同時有 enJoy Dollars 及 Cash Dollars 結餘，客戶於各 enJoy 卡「特約商戶」購物簽賬時，累積的 enJoy Dollars 及 Cash Dollars 將於同一交易當現金使用。當客戶選擇使用 enJoy Dollars 及 Cash Dollars 結餘以支付於 enJoy 卡「特約商戶」簽賬之金額，電腦系統會先扣除 enJoy 卡內累積之全部 enJoy Dollars，然後扣除卡內之 Cash Dollars，直至足夠支付該項簽賬之全數金額。若累積的 enJoy Dollars 及 Cash Dollars 總數於扣除後不足以支付全數簽賬金額，交易差額自動由客戶之 enJoy 卡簽賬支付，客戶不可選擇扣減指定 enJoy Dollars 或 Cash Dollars 數目。

Merchant Dollars 獎賞

憑 enJoy 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！詳情請瀏覽 hangseng.com/cashmerc。

Cash Dollars 可與 Merchant Dollars 同時使用

如客戶之 enJoy 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 enJoy 卡戶口內累積的該 Merchant Dollars 的全部結餘，然後扣除卡內之 Cash Dollars，直至足夠支付該項簽賬之全數金額。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，交易差額自動由客戶之 enJoy 卡戶口簽賬支付，客戶不可選擇扣減指定 Cash Dollars 或 Merchant Dollars 數目。

有關查詢 enJoy Dollars / Cash Dollars / Merchant Dollars 結餘之途徑，閣下可選用下列任何一種方式

- 24 小時客戶服務熱線（聯絡方法詳列於第 13 頁）（於選擇語言後按「5」字）
- 恒生網頁登入（hangseng.com/e-Banking）
- enJoy 卡月結單
- 特約商戶之 enJoy 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：• 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。

- 使用 enJoy Dollars 及 / 或 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。
- 主卡及附屬卡客戶累積之 enJoy Dollars 及 / 或 Cash Dollars 及 / 或 Merchant Dollars 均會誌入主卡客戶之信用卡戶口內，供主卡及附屬卡客戶使用。
- 若附屬卡客戶持有獨立之月結單，其累積之 enJoy Dollars 及 / 或 Cash Dollars 及 / 或 Merchant Dollars 會誌入附屬卡客戶之附屬卡戶口，並只供附屬卡客戶使用。

網上購物消費保障

「一次性密碼」服務

當你以恒生 Visa 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。

註：「一次性密碼」服務不適用於 enJoy 專享卡。

靈活理財便利

長達 56 天免息還款期

客戶可選擇清還部分或全數金額，或繳付列印於月結單之最低還款額。

全球 24 小時現金透支

- 憑卡可於全球多個國家，透過滙豐集團、Visa/PLUS 網絡之自動櫃員機，24 小時獲取現金透支⁽¹⁾⁽²⁾，每日可支取高達 HKD20,000 或信用卡之尚餘可用限額（以較低者為準）。
- 亦可在全球參與 Visa 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信用額。

自動櫃員機服務

憑 enJoy 卡可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⁽²⁾、轉賬⁽³⁾及查詢戶口結餘等。

(1) 每次透支將酌收手續費，並且不能超過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」。

(2) 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。

(3) 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。

有關查詢靈活理財便利之服務詳情，請參閱下列之服務一覽表。

項目 \ 適用於	信用卡	專享卡	消費卡
長達 56 天免息還款期	✓ (部份清還 或全數清還)	✓ (全數清還)	X
全球 24 小時現金透支	✓	X	X
自動櫃員機服務	✓	X	✓

免費恒生個人 e-Banking

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

- 於網上查閱 enJoy 卡戶口交易詳情、月結單結餘、enJoy Dollars 及恒生信用卡 Cash Dollars 結餘，及特別推廣優惠等。
- 於網上查閱已聯繫於 enJoy 卡上之其他恒生戶口結餘或轉賬紀錄、繳付賬單、購買保險及獲取即時港股報價。

信用卡網上繳費服務

客戶更可透過恒生個人 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
- 所繳交之款項可獲回贈 Cash Dollars（只適用於指定之賬單類別。詳情請參閱 hangseng.com/billpay 內之信用卡網上繳費服務）

「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 enJoy 卡戶口中自動扣除。
- 每次自動增值，更可賺取 Cash Dollars。
- 可同時為最多 3 張自己個人擁有的八達通及 3 位年滿 12 歲或以上之親友申請「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

全面失卡保障

只需於遺失卡後於合理切實可行範圍內盡快致電本行 24 小時失卡熱線，即使於報失後遭人冒簽，亦毋須負任何責任。若於海外遺失卡，可致電詳列於本服務指南之「Visa 全球客戶服務支援熱線」。

註：1. 恒生個人 e-Banking 之購買保險及獲取即時港股報價服務、信用卡網上繳費服務及「八達通自動增值」服務不適用於 enJoy 消費卡。

2. 恒生個人 e-Banking、信用卡網上繳費服務及「八達通自動增值」服務均不適用於 enJoy 專享卡。

白金卡全球優越服務（只適用於 enJoy Visa 白金卡）

白金卡客戶尊享優惠

- **環球消費禮遇**
Visa 白金卡為你帶來世界級酒店、食府及精選名店尊享優惠。
- **獨特旅遊體驗**
Visa 白金卡之獨特旅遊優惠，為你帶來與別不同的尊貴體驗。

有關優惠詳情，請瀏覽 visaplatinum.com.hk。

白金卡全球 24 小時客戶及私人助理服務（只適用於 enJoy Visa 白金卡）

閣下可專享下列全球性權益：

- **白金卡 24 小時客戶服務熱線**

隨時為閣下提供最殷勤的服務。無論閣下身處本港或海外，只需致電 2998 8888（於選擇語言後按「8」字），我們的客戶服務員會隨時為閣下提供所需的服務。

- **Visa 卡 24 小時全球支援熱線及私人助理服務**

- **Visa 卡 24 小時全球支援熱線**

提供白金卡報失、緊急補發白金卡[†]及緊急現金貸款服務（適用於白金卡遺失 / 被盜）[†]。

[†] 有關服務需得本行之核准。

- **Visa 卡私人助理服務**

讓閣下無論身處世界任何地方，都可享有專人代訂酒店、代購特別物品或禮物、安排行程，甚至翻譯及提供其他一系列的商務服務。同時更提供法律、醫療及旅遊援助。

查詢或享用上述服務，歡迎致電 Visa 卡 24 小時全球支援熱線。而熱線號碼已詳列於本服務指南之「Visa 全球客戶服務支援熱線」。

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。（文義如有歧異，概以英文本為準。）

結賬方式

閣下可選用下列任何一種結賬方式繳付結欠，盡享靈活便利：

- 24 小時客戶服務熱線 #
- 自動櫃員機 ▲
- 「存錢快」機 ▲
- 「繳費靈」▲*
- 自動轉賬
- 恒生銀行各分行
- 郵寄支票
- 恒生個人 / 商業 e-Banking
- 「轉數快」
- 「入票快」箱

詳情請參閱月結單背頁。

聯絡方法詳列於第 13 頁

▲ 不適用於 enJoy 專享卡

* 補領失卡必須重新登記「繳費靈」服務。

如何使用 enJoy 消費卡

以 enJoy 消費卡進行交易

客戶可於接受 Visa 卡之商戶以 enJoy 消費卡簽賬，核對清楚簽賬存根上之交易金額，並於簽賬存根之簽署欄簽上 enJoy 消費卡背面之簽名便可。完成交易後，請保存簽賬存根作日後核對月結單之用。

簽署欄上簽名 ➤

持卡人存根
CARDHOLDER COPY

REI NO: 0415 8947

MERCHANT NAME: ABC RESTAURANT

TERMINAL NO:

MERCHANT NO:

CARD TYPE / NUMBER: HASE
XXXXXXXXXXXXXXXX1234

CARD NAME: MAY YEE/HO

TX 銷售 SALE TX# 11/12

DATE: MAR 01 2008 17:58

AMOUNT: \$120.00

TIPS: \$ 10.00

TAX: \$0.00

TOTAL: HKD \$180.00

SIGNATURE: [Signature]

NO REFUND

查詢 enJoy 消費卡可用結餘

客戶可透過自動櫃員機查詢 enJoy 消費卡可用結餘，以確保簽賬時 enJoy 消費卡已儲有足夠金額以完成交易。

請參考以下之程序：

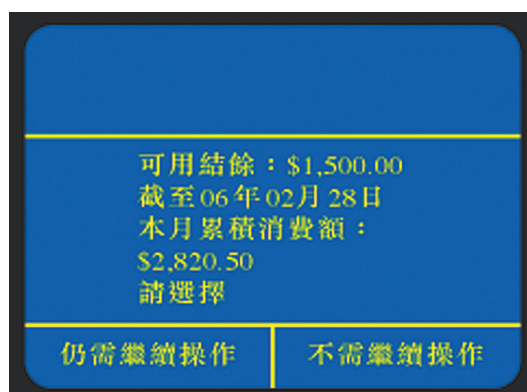
步驟一

選擇“查詢賬戶”後再選取“消費卡”。



步驟二

“可用結餘”及“本月累積消費額”將顯示出來。



註：(1)“可用結餘”於本地及海外自動櫃員機之顯示有所不同，詳情如下：

情況	本地自動櫃員機顯示	海外自動櫃員機顯示
一) 可用結餘 >\$0	可用結餘：\$1,500.00	Outstanding Balance: \$1,500.00CR
二) 可用結餘 <\$0	可用結餘：\$1,500.00DR	Outstanding Balance: \$1,500.00
三) 可用結餘 =\$0	可用結餘：\$0	Outstanding Balance: \$0

CR 即表示可用結餘為正數

DR 即表示可用結餘為負數

當情況一)出現時，即表示你的enJoy消費卡結餘為正數，即你的戶口內有\$1,500可供使用。

當情況二)出現時，即表示你的enJoy消費卡結餘為負數，請即時轉賬現金至enJoy消費卡。惟請特別注意於海外自動櫃員機查詢時，畫面上顯示\$1,500.00亦表示戶口可用結餘為負數。

當情況三)表示你的戶口內沒有結餘可用。

註：(2)若客戶本月累積之消費額為\$0，“本月累積消費額”將不會顯示。

自動增值服務

客戶於開立enJoy消費卡時，已揀選了“指定之每次自動增值金額”為\$300或\$500。而enJoy消費卡之每日及每月自動增值最高限額分別為\$1,000及\$30,000。如enJoy消費卡每日/每月之累積自動增值金額超過上述限額，自動增值服務將暫緩至下一日/下一個月。

當enJoy消費卡之可用結餘不足以繳付所需之簽賬金額，電腦系統將會自動把指定之金額增值至enJoy消費卡一次。此款項亦會即時從聯繫enJoy消費卡之港元儲蓄戶口內扣除。

例子：每次自動增值金額為 \$500

enJoy 消費卡可用結餘 \$0... (A)

於商戶簽賬消費 / 購物 \$300... (B)

(A)<(B) 即餘款不足

每次自動增值金額 ⁽¹⁾ \$500

完成交易 ⁽²⁾及 enJoy 消費卡可用結餘 = \$0 + \$500 - \$300 = \$200 ⁽³⁾⁽⁴⁾

(1) “指定之每次自動增值金額”於開立enJoy消費卡時設定。客戶如欲更改每次自動增值之金額，可於恒生個人e-Banking內下載更改表格及交回任何一間恒生銀行分行辦理。

(2) 如客戶之港元儲蓄戶口並無足夠款項支付是次自動增值指定金額，自動增值交易將會被取消，故是次交易亦會因餘款不足而同時被取消。

(3) 交易完成後餘下之餘款（如有），將儲存於enJoy消費卡戶口內，客戶可於下次簽賬時使用。

(4) enJoy消費卡戶口並不獲計算利息。enJoy消費卡戶口之結餘並非香港之存款保障計劃下之受保障存款，及不受到該計劃保障，且香港特別行政區政府外匯基金亦不會為前述之結餘提供償還擔保。

客戶亦可選擇以預先轉賬方式提升enJoy消費卡內金額，而預設增值金額將不受上述每日/每月自動增值限額所影響。

預先轉賬方式提升 enJoy 消費卡內金額

當你將要進行之交易金額大於你的 enJoy 消費卡之自動增值金額，（例如交易金額為 \$1,200，而 enJoy 消費卡之自動增值金額為 \$500），由於每次交易進行時只會進行自動增值一次，你可預先透過自動櫃員機網絡預先轉賬足夠金額以便完成交易。

請參考以下之程序辦理預先轉賬服務：

步驟一

選擇“轉賬”辦理由港元儲蓄戶口內轉賬至 enJoy 消費卡。

請選擇所需之服務	
提款 - 不需通知書	查詢賬戶
提款 - 需要通知書	繳費服務
存款 (只限現金)	更改私人密碼
轉賬	其他服務

步驟二

選擇“消費卡”為入賬賬戶。

請選擇入賬賬戶	
消費卡	288-001372-882
	234-5-332580
其他信用卡賬戶	其他賬戶

步驟三

選擇所選之支賬賬戶後，再按入轉賬金額，便可完成預先轉賬，有關款項會即時增值至 enJoy 消費卡內。

請選擇支賬賬戶	
消費卡	288-001372-882
	234-5-332580

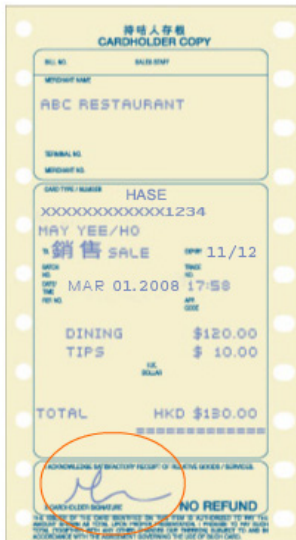
客戶亦可透過恒生個人 e-Banking，enJoy 卡 24 小時客戶服務熱線或於恒生銀行分行轉賬現金至 enJoy 消費卡，惟有關款項需於下一個工作天才可增值至 enJoy 消費卡。

常見問題

問 1)：如何處理 enJoy 消費卡交易金額與過賬金額不同？

答：常見的情況如打賞食肆小費，透過網上郵寄方式購物等，均有機會出現上述情況，卡務中心會將差額從你的 enJoy 消費卡內扣除，是次交易記錄將以過賬金額出現於月結單上。

當卡務中心發現過賬金額（\$130）大於交易金額（\$120），將自動從 enJoy 消費卡扣除差額（\$130-\$120=\$10）。若 enJoy 消費卡餘額不足以繳付差額，enJoy 消費卡將自動增值至客戶已指定之自動增值金額並完成交易。



◀ 交易金額 \$120 會即時在 enJoy 消費卡內扣除金額

◀ 過賬金額 \$130 將於工作天完結後，轉送至卡務中心結算。

問 2)：為什麼 enJoy 消費卡餘額出現負數（結欠）？

答：一般情況下 enJoy 消費卡戶口是不會出現負數，當 enJoy 消費卡餘額不足以繳付所需之交易金額，enJoy 消費卡將會自動增值以完成交易。若自動增值指示未能完成或增值後 enJoy 消費卡內之總結餘仍未足夠繳付交易金額，是次簽賬將會被取消。

但若出現上述問 1) 之情況或本行需收取費用如年費時，卡系統於你的 enJoy 消費卡扣除差額費用，倘若你的 enJoy 消費卡餘額不足及同時連繫之港元儲蓄戶口並無足夠存款支付是次自動增值指示，是項差額/費用並不會因此而被取消；卡系統會繼續把有關差額/費用於 enJoy 消費卡內扣除，於是 enJoy 消費卡餘額就會出現負數（結欠）。

問 3)：若 enJoy 消費卡餘額出現負數（結欠）應如何處理？

答：方法很簡單，你可以透過恒生銀行自動櫃員機即時轉賬現金至 enJoy 消費卡便可。

問與答

問：如遺失了 enJoy 卡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 enJoy 卡及 / 或私人密碼遺失或被竊或遭冒用，閣下須對於恒生銀行有限公司（「本行」）實際收到該等通知前所產生之未經授權之 enJoy 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 HK\$500。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 enJoy 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 enJoy 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：怎樣暫停私人密碼的操作功能？

答：客戶必須以書面通知本行。如發現密碼外洩，應立即前往本行或滙豐集團之自動櫃員機更改密碼，或通知本行將卡停用。

問：遺失 enJoy 卡或私人密碼應如何報失？

答：客戶應於合理切實可行範圍內盡快致電本行 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，本行會即時為客戶辦理報失手續。本行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，電郵至 card@hangseng.com 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 enJoy 卡 24 小時客戶服務熱線（聯絡方法詳列於本服務指南之第 13 頁）提出有關之錯誤或爭議。如客戶沒有在指定期限內與本行聯絡，本行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卡未經授權使用。

問：以外幣進行的交易或跨境交易的匯率及／或徵費如何計算？

答：所有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滙率或政府規定之滙率，並於上述各滙率加上本行徵收的百分率（已包括由有關國際信用卡組織向恒生銀行徵收之有關費用）兌換為港幣。

問：取消 enJoy 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本行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本行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，則本行在主卡客戶要求下，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本行或本行已為所報失信用卡採取相應之措施。

問：如遺失或取消的 enJoy 卡已登記使用「繳費靈」服務，怎辦？

答：當 enJoy 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：如何取消常行付款指示的程序？

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。

註：私人密碼不適用於專享卡。附屬卡不適用於消費卡。

Visa 卡全球客戶服務支援熱線

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	2998 8188	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 1695 189		
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 或致電 enJoy 卡 24 小時客戶服務熱線（聯絡方法詳列如下）。

註：電話號碼如有更改，恕不另行通知。

聯絡我們

enJoy 卡 24 小時客戶服務熱線：

enJoy Visa 白金卡 2998 8888

enJoy Visa 卡 2998 8188

enJoy 消費卡 2998 8888

enJoy 專享卡 2998 8188

本服務指南的中英文文本如有歧異，概以英文本為準。