



恒生人民幣信用卡權益指南

目錄

1. 客戶需知	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 3 頁
3. 結賬方式	第 4 頁
4. 問與答	第 5 頁
5. 聯絡我們	第 5 頁

借定唔借？還得到先好借！

1. 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人民幣信用卡（「人民幣信用卡」）背面之指定位置簽署。

小心保管人民幣信用卡、卡資料及認證因素

閣下之人民幣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人民幣信用卡分開存放
- 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人民幣信用卡、卡資料及認證因素
- 避免在信用卡上或任何與人民幣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。
- 按時檢視閣下之人民幣信用卡，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
- 確保在「恒生」登記用於接收「恒生」重要通知的聯絡資料（包括電話號碼、住宅地址、工作地址、電郵地址或任何通訊渠道）是最新的，以便有關通知能夠及時向閣下發送
- 了解採用生物特徵、軟令牌或裝置綁定作為進行相關交易（例如非接觸式流動支付）的「認證因素」之一所涉及的風險，以及須採取確保裝置和「認證因素」安全的相關保護措施。

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：如閣下之人民幣信用卡、卡資料及/或認證因素遺失、被竊、遭冒用或洩露，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人民幣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、遭冒用或洩露之報告前因使用人民幣信用卡、卡資料及/或認證因素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，或在發現或懷疑人民幣信用卡、卡資料及/或認證因素遺失、被竊、遭冒用或洩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。

人民幣信用卡、卡資料及/或認證因素失竊之報失

發現或懷疑人民幣信用卡、卡資料及/或認證因素遺失、被竊、遭冒用或洩露後，請於合理切實可行範圍內盡快致電24小時報失卡熱線 **(852) 2836 0838**。為確保失卡保障即時生效，請勿以傳真方式報失。

若於海外遺失卡，可致電恒生24小時報失卡熱線 **(852) 2836 0838**。

閣下不應以該認證因素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。



於商戶用卡消費要輸入密碼嗎？

憑銀聯信用卡於貼有銀聯標誌的商戶消費時，個別商戶或會要求客戶輸入密碼，閣下請向商戶表示此卡「沒有密碼」或輸入六個“0”後按“Enter”，商戶即會為閣下繼續處理交易。

客戶服務熱線隨時效勞

你可使用信用卡自動櫃員機密碼於全港的恒生自動櫃員機重設電話理財密碼（於主項目選擇「其他服務」>「重設電話理財密碼」）。透過24小時人民幣信用卡客戶服務熱線 **(852) 2998 8222**（人民幣白金卡）或 **(852) 2398 0000**（人民幣信用卡/金卡），閣下可專享以下自動化電話服務：

- 查詢人民幣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+FUN 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

2. 客戶權益

恒生信用卡會員獎賞計劃

- 恒生信用卡+FUN Dollars

- 憑卡簽賬每滿人民幣250元，可賺取\$1+FUN Dollar，於恒生Mobile App內的「+FUN Centre」>「+FUN Shop」換取電子禮券。
- 由每年人民幣信用卡續期月至次年續期月所累積之+FUN Dollars有效期最長為24個月。
- 主卡及附屬卡客戶累積之+FUN Dollars均會誌賬入主卡客戶之人民幣信用卡戶口內，供主卡及附屬卡客戶使用。

註：

- 以恒生人民幣信用卡賺取之+FUN Dollars不適用於+FUN Dollars特約商戶。使用+FUN 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。
- 若附屬卡客戶持有獨立之月結單，其累積之+FUN Dollars會誌賬入附屬卡客戶之附屬卡戶口，並只供該附屬卡客戶使用。

- 閣下可選用下列任何一種方式查詢+FUN Dollars結餘

- 24小時人民幣信用卡客戶服務熱線 **(852) 2998 8222**（人民幣白金卡）或 **(852) 2398 0000**（人民幣信用卡/金卡）（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

網上購物消費保障

進行網上交易，可以更安全方便可靠。現在，你只需登入恒生 Mobile App* 進行「無卡支付」交易認證，無需收取「一次性密碼」(OTP) 短訊以認證交易。

詳情請瀏覽 hangseng.com/cards01。

假若還未安裝及啟用恒生 Mobile App*，我們將以短訊形式發送「一次性密碼」至你已向本行登記的手提電話號碼。無論在任何地方輸入密碼前，應小心留意其用途及性質，並請確認付款詳情正確，切勿向他人透露你的「一次性密碼」。

* 你必須登記恒生個人 e-Banking 並於流動裝置成功啟動恒生 Mobile App 的流動保安編碼方可進行「無卡支付」交易認證。

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。

- 24 小時全球現金透支⁽¹⁾

憑卡可於全球超過 180 萬部貼有銀聯標誌的自動櫃員機，以及全港恒生銀行及全球滙豐集團之自動櫃員機，全日 24 小時透支現金⁽²⁾⁽³⁾，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）。

註：

(1) 由 2013 年 1 月 1 日起，恒生人民幣信用卡除可於中國內地使用，更可通行全球銀聯網絡。

(2) 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 <https://www.hangseng.com/zh-hk/personal/key-facts-statement/>「資料概要」>「信用卡」查閱《信用卡資料概要》。

(3) 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。客戶如需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啟動海外自動櫃員機的提款功能，有效期最長為一年。每日海外自動櫃員機的提款限額為提款卡之每日現金提款限額的 50% 或 100%。詳情請瀏覽 hangseng.com/overseas_atm。

- 免費恒生個人 e-Banking、e-Statement 服務

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人民幣信用卡月結單。
- 於網上查閱人民幣信用卡戶口交易詳情、月結單結餘、+FUN 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、轉賬紀錄及繳付賬單。



3. 結賬方式

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：

- 自動轉賬
請確保該指定恒生銀行人民幣存款戶口於到期還款日凌晨12時起有足夠款項支付該自動轉賬交易。
- 郵寄支票
須於到期還款日前最少5個工作天將人民幣劃線支票+寄往「香港九龍中央郵政局郵箱 72962號恒生銀行卡務中心」。請勿郵寄現金。
- 「入票快」箱
可於到期還款日前最少1個工作天前往任何一間恒生銀行分行將人民幣劃線支票+直接放入「入票快」箱繳付賬項。
- 往銀行繳交現金或轉賬
於到期還款日或之前親身前往任何一間本港之恒生銀行分行辦理由恒生銀行人民幣或港幣#存款戶口（同名或第三者）轉賬；或以現金（人民幣^或港幣#）繳付賬項。
- 恒生個人/商業 e-Banking
透過恒生個人/商業 e-Banking 轉賬功能從閣下/貴公司的恒生銀行人民幣或港幣#存款戶口轉賬付款。若選擇由第三者轉賬繳款，該第三者可先登記信用卡戶口或透過有效的保安編碼器核實交易。
- 「轉數快」
可全日24小時透過快速支付系統（轉數快）從指定銀行戶口轉賬付款。

註：

- # 若需要將港幣兌換為人民幣，有關之兌換率將由本行指定，而所指定之兌換率均屬不可推翻的，並對閣下具有約束力。
- + 有關之人民幣支票必須由本港持牌銀行戶口開出。支票須劃線及抬頭請寫「恒生銀行有限公司」，並請於支票背面註明信用卡戶口號碼。期票將不獲接受。
- ^ 人民幣現鈔繳款只接受面額人民幣50元或以上之紙幣。

4. 問與答

問：如遺失了人民幣信用卡、卡資料及/或認證因素在未經授權下外洩，我是否需要負責有關損失？

答：如閣下之人民幣信用卡、卡資料及/或認證因素遺失、被竊、遭冒用或洩露，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人民幣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、遭冒用或洩露之報告前因使用人民幣信用卡、卡資料及/或認證因素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，或在發現或懷疑人民幣信用卡、卡資料及/或認證因素遺失、被竊、遭冒用或洩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、卡資料及/或認證因素，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 **(852) 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，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」；亦可致電信用卡24小時客戶服務熱線(852) 2998 8222 (人民幣白金卡) 或(852) 2398 0000 (人民幣信用卡/金卡) 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卡未經授權使用之交易。

問：以非人民幣進行的交易的滙率及/或徵費如何計算？

答：恒生人民幣信用卡之非人民幣交易將按照中國銀聯於適用之兌換日，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兌換為人民幣；而有關之非人民幣交易均免收外幣簽賬兌換費。

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。

5. 聯絡我們

24小時恒生人民幣信用卡客戶服務熱線：

恒生人民幣白金卡 (852) 2998 8222

恒生人民幣信用卡/金卡 (852) 2398 0000

本權益指南的中英文文本如有歧異，概以英文本為準。