

恒生白金卡權益指南

目錄

1. 客戶須知	第 1 頁
2. 客戶權益	
- 恒生信用卡獎賞計劃	第 2 頁
- 私人禮賓服務（適用於優越理財白金卡客戶）	第 3 頁
- 白金卡全球優越服務	第 3 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 4 頁
- 全面失卡保障	第 5 頁
- 白金卡全球 24 小時客戶及私人助理服務	第 5 頁
3. 結賬方式	第 6 頁
4. 問與答	第 7 頁
5. Visa 白金卡全球客戶支援服務熱線	第 8 頁
6. 萬事達白金卡 24 小時全球支援及私人助理服務熱線	第 9 頁
7. 聯絡我們	第 10 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 白金卡 / 萬事達白金卡背面之指定位置簽署。

小心保管白金卡及私人密碼

閣下的白金卡如同現金貴重，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白金卡分開存放
- 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白金卡及 / 或私人密碼
- 避免在白金卡上或任何與白金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。
- 請按時檢視閣下之白金卡，以確保並無遺失。
- 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，請避免將兩者放置在一起。

注意：如閣下之白金卡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白金卡交易負責，閣下所需承擔之最高金額將不超過HKD500。此限額僅適用於有關白金卡戶口關連的損失，且並不涵蓋現金貸款。然而，在符合適用之法律及規例之規定下，閣下對於本行實際收到私人密碼之遺失或被竊或被擅自披露之通知前因使用私人密碼所產生之所有現金貸款、提款、轉賬及交易（不論是否已獲得授權）均需負責。此外，倘若閣下作出欺詐行為，或因嚴重疏忽，或在發現或懷疑白金卡及/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本行或未能遵守上述之保障措施，則閣下需對一切未經授權之交易負上責任。

白金卡 / 私人密碼失竊之報失

發現或懷疑白金卡/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，亦應查閱本行不時所提供的保安建議。

客戶服務熱線隨時效勞

透過白金卡 24 小時客戶服務熱線 2998 8222，閣下可尊享以下自動化電話服務：

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

白金卡電話服務私人密碼將於「取卡通知書」發出後 2 個星期內寄上（有關自動化電話服務詳情，請參閱第 10 頁之 24 小時客戶服務熱線使用指南）。

2. 客戶權益

恒生信用卡獎賞計劃

- 恒生信用卡 Cash Dollars

- 憑卡簽賬每滿 HKD250，可賺取 \$1 恒生信用卡 Cash Dollar，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：
 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 並簽賬繳付差額
- 由每年白金卡續期月至次年續期月所累積之 Cash Dollars 有效期為 15 個月。

註：Cash 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 之最低消費金額要求。詳情請向有關商戶查詢。使用 Cash 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 6868。



- 閣下可選用下列任何一種方式查詢 Cash Dollars 結餘

- 白金卡 24 小時客戶服務熱線 2998 8222（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

- 免年費優惠

- 憑卡簽賬或透支現金，更可累積「免年費簽賬額」；於每年續期月前累積簽賬達 HKD50,000，便可自動減免下年度主卡及附屬卡年費。
- 「免年費簽賬額」以每個白金卡戶口計算，有效期為 12 個月，由每年白金卡續期月起計算。

私人禮賓服務（適用於優越理財白金卡客戶）

無論有任何預約或訂座所需，優越理財白金卡私人禮賓服務均為你悉心安排 - 只需一個電話，由機票預訂、交通安排、以至娛樂消閒、餐廳訂位及禮品推介等，我們都一一為你用心安排。

其中包括：

- 食肆推介及訂位服務
- 機票及酒店房間預留服務，並由專人於出發前提示目的地天氣等注意事項。
- 搜羅世界各地之特色禮品及推介購物熱點
- 於公路上汽車突然拋錨，可替你安排維修及拖車等援助事宜。
- 不論身處何地，均可獲享即時支援，協助處理緊急事宜，如緊急預支現金、補辦旅行證件、解決任何範疇的緊急需要。

當然，還有更多……

如欲享用私人禮賓服務，請致電優越理財白金卡 24 小時客戶服務熱線 2998 8222，我們會有專人為你悉心妥善安排。

註：客戶必須持有恒生優越理財白金卡，方可享有私人禮賓服務。上述之服務及資訊均由 Visa / MasterCard International 或其他服務供應商提供予客戶，本行概不承擔任何責任。客戶須受 Visa / MasterCard International 或其他服務供應商不時修訂之服務章則及條款約束，客戶須就有關服務的所有索賠、糾紛或投訴直接向 Visa / MasterCard International 或其他服務供應商提出並解決。客戶或需向 Visa / MasterCard International 或其他服務供應商提供個人資料或其他資料，以享用有關服務。倘有關之服務涉及其他費用（包括但不限於相關之稅項、中介人佣金等），該等費用須由客戶負責。

白金卡全球優越服務

- Visa 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。

- 高爾夫球優惠

Visa 白金卡呈獻亞太區頂尖高爾夫球會所之尊尚禮遇及全球多間高爾夫球會設施。

- 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。

- 萬事達白金卡客戶尊享優惠

萬事達白金卡客戶可尊享萬事達卡一系列之尊貴禮遇，包括世界級酒店、食府及高爾夫球優惠。有關詳情，請瀏覽 mastercardmoments.com 及 mastercard.com.hk。

網上購物消費保障

- 恒生「Visa 驗證」服務（適用於 Visa 白金卡客戶）

Visa 白金卡客戶只需於恒生個人 e-Banking 進行登記，即可設定個人 Visa 驗證密碼。於參與商戶網上購物時，均需輸入此密碼以確認身份，以作保障。詳情請瀏覽 hangseng.com/vbv。

- 恒生 MasterCard® SecureCode™ 服務（適用於萬事達白金卡客戶）

萬事達白金卡客戶只需於恒生個人 e-Banking 進行登記，即可設定個人 MasterCard® SecureCode™ 密碼。於參與商戶網上購物時，均需輸入此密碼以確認身份，以作保障。詳情請瀏覽 hangseng.com/securecode。

靈活理財便利

- 長達 56 天免息還款期

賬項可選擇部份或全數清還，應付之最低金額為最新總結欠的 3% 或 HKD50（以較高者為準）。

- 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 白金卡客戶）、萬事達卡 / Cirrus 網絡（適用於萬事達白金卡客戶）之自動櫃員機，24 小時獲取現金透支，每日可支取高達該自動櫃員機之限額或白金卡之尚餘可用限額（以較低者為準）。
- 你亦可於全球參與 Visa 卡 / 萬事達卡服務之銀行辦事處 / 財務機構透支現金，透支額可達白金卡之尚餘可用限額。

註：每次透支將酌收手續費，並且不能超逾白金卡之尚餘可用限額。收費詳情請參閱信用卡月結單背頁或瀏覽 hangseng.com「個人理財」內之「服務收費」。

- 自動櫃員機服務

憑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、轉賬及查詢戶口結餘等。

- 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：

- 於網上查閱白金卡戶口交易詳情、月結單結餘、Cash Dollars 結餘及恒生信用卡消費優惠等。
- 於網上查閱已加入恒生個人 e-Banking 戶口名單內之其他恒生戶口的結餘或進行轉賬、繳付賬單、購買保險及獲取港股即時報價。

- 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。）

「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
- 當個人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。此款項會從閣下之白金卡戶口中自動扣除。
- 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

如需申請「八達通自動增值」服務，閣下只需登入 hangseng.com/aavs 填妥有關之「八達通自動增值」服務表格，連同所需文件交回本行。

全面失卡保障

只需於遺失白金卡後於合理切實可行範圍內盡快致電本行 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。若於海外遺失白金卡，可致電 Visa 白金卡全球客戶支援服務熱線（適用於 Visa 白金卡客戶）/ 萬事達白金卡 24 小時全球支援及私人助理服務熱線（適用於萬事達白金卡客戶），詳情請參閱本權益指南第 8 及 9 頁。

白金卡全球 24 小時客戶及私人助理服務

閣下可尊享下列全球性權益：

- 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 8222（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 / 萬事達卡 24 小時全球支援及私人助理服務熱線

• Visa 卡 / 萬事達卡 24 小時全球支援

提供白金卡報失、緊急補發新卡[†]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 / 萬事達卡私人助理服務

讓閣下無論身處世界任何地方，都享有專人代訂酒店、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 白金卡全球客戶支援服務熱線（適用於 Visa 白金卡客戶）/ 萬事達白金卡 24 小時全球支援及私人助理服務熱線（適用於萬事達白金卡客戶），詳情請參閱本權益指南第 8 及 9 頁。

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 小時全球支援及私人助理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 小時全球支援及私人助理服務所提供的資料有欠正確、及其他任何原因，萬事達卡 24 小時全球支援及私人助理服務、萬事達卡及簽發萬事達白金卡予閣下的機構，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白金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. 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：

- 白金卡 24 小時客戶服務熱線 2998 8222
- 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. 問與答

問：如遺失了白金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：如閣下之白金卡遺失或被竊或遭冒用，閣下須對於本行實際收到該等通知前所產生之未經授權白金卡交易負責，閣下所需承擔之最高金額將不超過 HKD500。此限額僅適用於有關白金卡戶口關連的損失，且並不涵蓋現金貸款。然而，在符合適用之法律及規例之規定下，閣下對於本行實際收到私人密碼之遺失或被竊或被擅自披露之通知前因使用私人密碼所產生之所有現金貸款、提款、轉賬及交易（不論是否已獲得授權）均需負責。此外，倘若閣下作出欺詐行為，或因嚴重疏忽，或在發現或懷疑白金卡及 / 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本行或未能遵守上述之保障措施，則閣下需對一切未經授權之交易負責。

問：怎樣暫停個人密碼的操作功能？

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，或直接通知本行將卡停用。

問：遺失白金卡或私人密碼，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，傳真至 2787 7222 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」；亦可致電白金卡 24 小時客戶服務熱線 2998 8222 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失有關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 1.95%（已包括由有關國際信用卡組織向本行徵收之有關費用）兌換為港幣。

問：取消白金卡之手續如何？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白金卡始告生效。所有退還之白金卡均需剪成兩截。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，直至有關白金卡已退還本行或本行已為所報失白金卡採取相應之措施。

問：如遺失或取消的白金卡已登記使用「繳費靈」服務，怎辦？

答：當白金卡報失或取消時，「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 白金卡全球客戶支援服務熱線

國家	電話號碼	國家	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 8222	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 1 443 641 2004。

註：電話號碼如有更改，恕不另行通知。

6. 萬事達白金卡 24 小時全球支援及私人助理服務熱線

國家	電話號碼	國家	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	2998 8222	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	1 636 722 7111

若閣下身處國家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

恒生白金卡 24 小時客戶服務熱線：2998 8222

快速輸入指引

查詢信用卡戶口結餘

步驟：選擇語言 → 1 → 戶口號碼 → 私人密碼 → 1

繳付信用卡賬項

步驟：選擇語言 → 1 → 戶口號碼 → 私人密碼 → 5

步驟一：選擇語言

1 廣東話

2 普通話

3 英語

步驟二：選擇服務

按 4 報失信用卡

按 1 一般查詢

按 2 報失信用卡

按 1 查詢信用卡戶口結餘、繳款資料、銀行戶口結餘、繳付信用卡賬項、更改信用卡電話服務密碼及其他有關戶口服務

按 1 信用卡戶口用款情況及可用限額

按 2 繳款到期日、月結單結欠及最低還款額

按 3 查詢上次還款記錄

按 4 銀行戶口結餘（只適用於已聯繫於卡上之戶口）

按 5 繳付信用卡賬項

按 6 更改信用卡電話服務密碼

按 7 申請補發自動櫃員機密碼

按 2 申請信用卡、查詢新卡批核情況及利用圖文傳真索取有關表格

按 2 利用圖文傳真索取信用卡申請表格

按 3 查詢信用卡申請批核情況

按 3 查詢信用卡推廣優惠詳情及利用圖文傳真索取有關表格

按 5 查詢恒生信用卡會員獎賞計劃及利用圖文傳真索取有關表格

按 1 查詢恒生信用卡 Cash Dollars 獎賞詳情

按 2 利用圖文傳真索取恒生信用卡 Cash Dollars 獻禮計劃禮品及現金券換領詳情

按 6 查詢一般信用卡服務資料

按 1 信用卡還款方法

按 2 現金透支服務詳情

按 3 索取更改地址申請表格

按 4 索取直接付款授權書

按 8 與客戶服務員聯絡

本權益指南的中英文文本如有歧異，概以英文本為準。