

恒生人民幣信用卡權益指南

目錄

1. 客戶須知	第 1 頁
2. 客戶權益	
- 國際 SOS 內地住院及緊急救援服務（「救援服務」）	第 2 頁
- 恒生信用卡獎賞計劃	第 3 頁
- 靈活理財便利	第 4 頁
- 全面失卡保障	第 4 頁
3. 結賬方式	第 4 頁
4. 問與答	第 5 頁
5. 聯絡我們	第 6 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人民幣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。
- 請按時檢視閣下之信用卡，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：如閣下之信用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信用卡交易負責，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信用卡戶口關連的損失，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。

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 **(852) 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），閣下可專享以下自動化電話服務：

- 查詢信用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

信用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 6 頁之 24 小時客戶服務熱線使用指南）。

2. 客戶權益

國際 SOS 內地住院及緊急救援服務（「救援服務」）

只需於國際 SOS 指定之醫院出示恒生人民幣信用卡及持卡人身份證明文件；如於非國際 SOS 指定之醫院的情況下，只須致電 (852) 3122 8383 與國際 SOS 救援中心聯絡安排，即可根據預設金額[#]自動為持卡人安排住院及醫藥費用之財務擔保。

[#] 由國際 SOS 安排之住院按金及醫藥費用財務擔保，每次最高金額為 HKD20,000（國際 SOS 指定之醫院）或 HKD10,000（並非國際 SOS 指定之醫院）。由國際 SOS 代持卡人實際支付之住院按金及醫藥費用將會記入持卡人恒生人民幣信用卡戶口。為免產生疑問，持卡人應自行與國際 SOS 安排支付由住院及醫療引致並超逾擔保金額之任何費用及收費。

由於國際 SOS 為持卡人安排財務擔保，因此每次將會於持卡人恒生人民幣信用卡戶口支取手續費 USD60 或國際 SOS 實際代持卡人支付之住院按金及醫藥費用（國際 SOS 指定之醫院最高金額為 HKD20,000，並非國際 SOS 指定之醫院最高金額為 HKD10,000）之 9%，兩者以較高者為準。

有關救援服務之詳情，請致電國際 SOS 之 24 小時服務熱線 (852) 3122 8383。

持卡人主要責任及義務：

每次國際 SOS 為持卡人安排財務擔保及向有關醫院支付住院按金及醫藥費用，儘管持卡人並無與國際 SOS 簽訂任何銷售或交易憑證或發出任何指示（不論以書面、電話、郵寄或其他形式）授權國際 SOS 安排財務擔保或付款，持卡人將需對國際 SOS 代持卡人向醫院支付之金額（國際 SOS 指定之醫院最高金額為 HKD20,000，並非國際 SOS 指定之醫院最高金額為 HKD10,000）和其他持卡人應支付予國際 SOS 之手續費及所有費用與收費負責。

免責聲明：

由國際 SOS 提供之救援服務並不構成任何保險保單或保險合約，及適用於在中國境內（不包括香港特別行政區及澳門）因意外或疾病引致之事件。

國際 SOS 承諾於提供救援服務時履行應有的謹慎和努力。據此，國際 SOS 將就任何因其疏忽及故意失責導致之損失負責。國際 SOS 不會就其轉介與持卡人任何服務提供者所提供之任何意見承擔責任，持卡人不能就該等服務提供者提供之救援服務向國際 SOS 提出任何追討。國際 SOS 亦不會就(1)持卡人作出欺詐行為或失實陳述；及(2)持卡人提供之任何資料（統稱「事件」）負任何責任，而持卡人將會就事件所引致或與其有關之索償而令國際 SOS 涉及之所有申索、付款要求、法律行動、訴因、賠償、損失、費用、責任或支出向國際 SOS 作出彌償及使其不受損害。持卡人不得就國際 SOS 提供之救援服務而蒙受之任何直接或相應產生之損失，向國際 SOS 進行追討。

救援服務是由國際 SOS 及國際 SOS 向持卡人轉介之有關服務提供者所提供。恒生銀行有限公司（「恒生」）不會對救援服務負任何責任。恒生不會對救援服務、國際 SOS 及任何服務提供者之適合性及質素向持卡人作任何保證、聲明、認可或推薦，恒生亦不會就救援服務作出任何保證、聲明、認可或推薦及於此處之任何資料中作出有關默示。持卡人於決定是否使用救援服務前，應尋求獨立之專業意見。

註：恒生保留隨時更改或終止以上優惠及不時修改有關優惠條款及細則之權利。如有任何爭議，恒生保留最終決定權。

恒生信用卡獎賞計劃

- 恒生信用卡 Cash Dollars

- 憑卡簽賬每滿人民幣 250 元，可賺取 \$1 恒生信用卡 Cash Dollar，於網上 hangseng.com/giftparade 換取禮品或現金券。
- 由每年信用卡續期月至次年續期月所累積之 Cash Dollars 有效期為 15 個月。

註：以恒生人民幣信用卡賺取之 Cash Dollars 不適用於 Cash Dollars 特約商戶。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

- 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) (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

- 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至以下指定之「免年費簽賬額」，便可自動減免下年度主卡及附屬卡年費。

	所需「免年費簽賬額」		
	白金卡	金卡	普通卡
全免	人民幣 12,000 元	人民幣 10,000 元	人民幣 5,000 元
半免	人民幣 6,000 元	人民幣 5,000 元	人民幣 2,500 元

- 「免年費簽賬額」以每個信用卡戶口計算，有效期為 12 個月，由每年信用卡續期月起計算。

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% 或人民幣 50 元（以較高者為準）。

- 24 小時全球現金透支

- 憑卡可於內地透過「銀聯」網絡之自動櫃員機，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信用卡之尚餘可用限額（以較低者為準）。

註：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。收費詳情請參閱信用卡月結單背頁或瀏覽 hangseng.com 之「個人理財」內之「服務收費」。

- 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：

- 於網上查閱信用卡戶口交易詳情、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結餘或進行轉賬、繳付賬單、購買保險及獲取港股即時報價。

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本行 24 小時報失卡熱線，即使於報失後遭人冒簽，亦毋須負任何責任。若於海外遺失信用卡，可致電 **(852) 2836 0838**。

3. 結賬方式

閣下可選用下列任何一種結賬方式繳付結欠：

- 自動轉賬

於到期繳款日從你的恒生銀行人民幣存款戶口扣除賬款，方便快捷。

- 往銀行繳交現金或轉賬

可於到期繳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轉賬；或以現金（人民幣或港幣）繳付賬項。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。

4. 問與答

問：如遺失了信用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：如閣下之信用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信用卡交易負責，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信用卡戶口關連的損失，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。

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：遺失信用卡或私人密碼，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 **(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，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 **(852) 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：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。所有退還之信用卡均需剪成兩截。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。

5. 聯絡我們

恒生人民幣信用卡 24 小時客戶服務熱線：
(852) 2998 8222 (人民幣白金卡)
(852) 2398 0000 (人民幣信用卡/金卡)

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**

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、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 **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。