



恒生銀行
HANG SENG BANK



VISA INFINITE

恒生 Visa Infinite 卡權益指南

目錄

1. 客戶須知	第 1 頁
2. 客戶權益	
- 私人禮賓服務	第 2 頁
- Priority Pass 機場貴賓室服務	第 3 頁
- 免費旅遊保險	第 4 頁
- Visa Infinite 卡全球尊尚禮遇	第 4 頁
- 恒生信用卡獎賞計劃	第 5 頁
- 網上購物消費保障	第 6 頁
- 靈活理財便利	第 6 頁
- 「八達通自動增值」服務	第 7 頁
3. 靈活繳款方式	第 9 頁
4. 常見問題	第 10 頁
5. Visa Infinite 卡全球客戶服務熱線	第 11 頁
6. 聯絡我們	第 11 頁
7. 附件	第 12 頁

借定唔借？還得到先好借！

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 Infinite 卡（「Visa Infinite 卡」）背面之指定位置簽署。

小心保管 Visa Infinite 卡及私人密碼

閣下的 Visa Infinite 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 Visa Infinite 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 Visa Infinite 卡及/或私人密碼
- 避免在 Visa Infinite 卡上或任何與 Visa Infinite 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 Visa Infinite 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 Visa Infinite 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 Visa Infinite 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 Visa Infinite 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 Visa Infinite 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。

Visa Infinite 卡 / 私人密碼失竊之報失

發現或懷疑 Visa Infinite 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 小時恒生 Visa Infinite 卡客戶服務專線 (852) 2998 8228**（於選擇語言後按「4」及「2」字）。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。

客戶服務專線隨時效勞

如對 Visa Infinite 卡有任何查詢，閣下可隨時致電 **24 小時恒生 Visa Infinite 卡客戶服務專線 (852) 2998 8228**（於選擇語言後按「8」字）與客戶服務專員聯絡。

Visa Infinite 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

私人禮賓服務

只需一個電話，你即可接通我們的專屬禮賓團隊，24小時隨時隨地為你提供生活品味禮賓及緊急支援。

- 生活品味禮賓服務

不論你身處本地或海外，我們的生活品味禮賓服務都可為你提供各項貼心安排，包括：

- 餐廳推介及訂座
- 策劃及籌備旅程
- 安排出席已售罄演出及邀請活動
- 預訂及送遞花束或禮品
- 安排商務會議及所需服務，包括信差、速遞及翻譯服務

- 緊急支援服務

一旦遇上突發事件，無論是置身家中或海外，只需致電我們，即有專人隨時隨地為你提供以下各種支援服務：

- 旅遊支援
 - 接種預防疫苗及簽證資料
 - 遺失行李或旅遊證件緊急協助
 - 旅遊、翻譯、領使館及文件傳遞等緊急服務
- 駕駛支援
 - 緊急車輛維修及拖車服務
 - 代辦租車安排
- 家居支援
 - 鎖匠、水喉、電工及空調工程協助
 - 家居清潔、防蟲及一般維修服務
 - 家居及寵物看護服務

- 出國前之籌備支援
 - 住宿安排
 - 提供出國前所需準備的資料，包括體檢醫療機構推介以便申請有關簽證、行程安排及行李運送等
- 抵埗後之協助
 - 特快通關及機場接送服務
 - 汽車租賃及訊息傳送服務
- 日常生活支援
 - 提供日常生活所需之實用資料，如當地醫生名冊或駕駛執照申請安排

只需致電為你尊設之 **24小時恒生 Visa Infinite 卡客戶服務專線 (852) 2998 8228** (於選擇語言後按「9」字，電話接駁後按2字)，便可妥善安排。

註：私人禮賓服務由 Visa 禮賓服務供應商（「指定服務供應商」）提供。此私人禮賓服務所涉及之產品、服務及資訊均由服務供應商（包括但不限於其特約商戶、特約服務供應商及其他授權代理）直接售賣及提供給客戶，因此，所有有關責任及義務亦由服務供應商全權負責。

Priority Pass 機場貴賓室服務

不論乘搭任何航空公司或艙位級別的客機，閣下均可憑 Priority Pass 免費享用全球數百個機場貴賓室之服務。於貴賓室內，閣下可放鬆身心，免費享用各式點心、飲品、電郵及互聯網設施。如欲取得機場貴賓室位置之最新資訊，請瀏覽 prioritypass.com.hk。

註：以上優惠視乎供應情況而定，並受相關條款及細則約束，有關詳情請向服務供應商查詢。所有貨品、服務及資訊均由有關服務供應商直接售賣及提供給客戶，因此，所有有關責任及義務亦由有關服務供應商全權負責。恒生及有關服務供應商保留隨時更改或終止以上優惠及不時修訂優惠條款及細則之權利。如有任何爭議，恒生及有關服務供應商保留最終決定權。

免費旅遊保險

我們深明給家人一份全面保障極為重要。因此，我們為你、你的配偶及子女提供周全的旅遊保險服務*，保障範圍包括：旅遊意外、醫療協助、行李遺失及延誤、航班延誤及在不能避免的情況下取消行程。

以下多項全面保障，讓你旅遊或商務公幹倍感無憂：

- 高達HKD7,800,000旅遊意外保險
- 高達HKD195,000醫療開支協助
- 高達HKD5,000行李遺失津貼
- 高達HKD1,500行李延誤津貼
- 高達HKD1,500航班延誤津貼
- 高達HKD20,000取消行程賠償

* 旅費須全數以恒生Visa Infinite卡繳付

註：以上乃資料摘要，僅供參考之用，有關保障範圍、不保事項、限額及賠償，概以個別保險計劃之詳細條款及細則為準。上述服務及有關資訊均由安盛保險有限公司（「AXA安盛」）提供予客戶，恒生銀行有限公司概不承擔任何責任。恒生銀行有限公司並非AXA安盛之保險代理商，而有關保險計劃乃AXA安盛而非恒生銀行有限公司之產品。客戶須受AXA安盛不時修訂之服務章則及保單條款約束，客戶須就有關服務的所有索賠、糾紛或投訴直接向AXA安盛提出並解決。客戶或需向AXA安盛及其服務供應者（無論於香港特別行政區以內或以外地方）提供個人資料或其他資料，以享用有關服務。如客戶欲查詢或更正其於AXA安盛之個人資料記錄，請向其「個人資料保護主任」提出有關要求：香港黃竹坑黃竹坑道38號安盛匯5樓，安盛保險有限公司。

恒生銀行有限公司並非此服務之供應商，並無須承擔任何相關責任及義務。

有關保險計劃詳情，請致電AXA安盛客戶服務熱線：2867 8696（星期一至五上午9時至下午5時半，星期六上午9時至下午1時，公眾假期除外）。

Visa Infinite卡全球尊尚禮遇

閣下可尊享一連串Visa Infinite卡環球禮遇，包括：

- 環球消費樂趣

Visa Infinite卡為你帶來世界級酒店、機場免稅商店及精選名店尊享優惠。

- 高爾夫球優惠

Visa Infinite卡呈獻頂尖高爾夫球會所尊尚禮遇。

- 獨特旅遊體驗

Visa Infinite卡之獨特旅遊優惠，為你帶來與別不同的尊貴體驗。

- 頂尖私人會所禮遇

Visa Infinite卡讓你通行只招待會員之私人會所、社交及健身中心，盡享尊貴款待。

有關詳情，請瀏覽visainfinite.com.hk。

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 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 餘額：
以 Cash Dollars 扣除貨品價格之全數
 2. 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
 3. 消費額 > Cash Dollars 餘額：
扣除所有 Cash Dollars 並簽賬繳付差額



- 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 Visa Infinite 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 Visa Infinite 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 Visa Infinite 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Visa Infinite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Visa Infinite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小時恒生Visa Infinite卡客戶服務專線(852) 2998 8228 (於選擇語言後按「5」字)	✓	
恒生網頁登入 hangseng.com/e-Banking	✓	✓
Visa Infinite卡月結單	✓	✓
特約商戶之Visa Infinite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會誌賬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

閣下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

- 憑Visa Infinite卡可於全球多個國家，透過滙豐集團或Visa/PLUS網絡之自動櫃員機，24小時獲取現金透支⁽¹⁾⁽²⁾。
- 閣下亦可於全球參與Visa卡服務之銀行辦事處/財務機構透支現金。

- 自動櫃員機服務

閣下可憑 Visa Infinite 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⁽²⁾、轉賬⁽³⁾及查詢戶口結餘等。

- (1) 每次透支將酌收手續費。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》。
- (2) 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](https://www.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。

- 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](https://www.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 Visa Infinite 卡月結單。
- 於網上查閱 Visa Infinite 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](https://www.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](https://www.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Visa Infinite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歲或以上之家人申請「八達通自動增值」服務

你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
- 透過24小時恒生信用卡推廣熱線2998 6899電話申請
- 登入hangseng.com/aavs下載申請表格

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小時恒生 Visa Infinite 卡客戶服務專線 (852) 2998 8228**
- 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/商業 e-Banking
- 「轉數快」
- 「入票快」箱

詳情請參閱 Visa Infinite 卡月結單背頁。

* 補領失卡必須重新登記「繳費靈」服務。

4. 常見問題

問：如遺失了Visa Infinite卡及/或我的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Visa Infinite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Visa Infinite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Visa Infinite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Visa Infinite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Visa Infinite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**24小時恒生Visa Infinite卡客戶服務專線 (852) 2998 8228**（於選擇語言後按「4」及「2」字）辦理報失手續。請勿以傳真方式報失。在確定客戶身份後，恒生會即時為閣下辦理報失手續。

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**24小時恒生Visa Infinite卡客戶服務專線 (852) 2998 8228**（於選擇語言後按「8」字）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Visa Infinite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Visa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Visa向恒生徵收之有關費用）兌換為港幣。

問：取消Visa Infinite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Visa Infinite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Visa Infinite卡已退還恒生或恒生已為所報失Visa Infinite卡採取相應之措施。

問：如遺失或取消的Visa Infinite卡已登記使用「繳費靈」服務，怎辦？

答：當Visa Infinite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 Infinite卡全球客戶服務熱線

國家/地區	電話號碼	國家/地區	電話號碼
澳洲	1 800 555 652	意大利	800 781 767
奧地利	0800 293 083	日本	00531 44 0028
比利時	0800 784 64	澳門	0800 455
汶萊	通行代碼 800 - 1111 再按 866 765 9643	馬來西亞	1800 805 574
加拿大	1 866 639 1910	荷蘭	0800 023 2963
中國南部	1 0800 440 0087	紐西蘭	0800 103 407
中國北部	1 0800 744 0087	菲律賓	1800 1441 0082
丹麥	808 834 13	葡萄牙	800 844 035
法國	0800 908 852	新加坡	800 448 1296
德國	0800 1822 809	南韓	080 488 0880
希臘	00800 4412 1091	西班牙	900 948 965
香港	2998 8228	瑞典	020 790 941
匈牙利	0680 014 351	瑞士	0800 835270
印度	通行代碼 000 - 117 再按 866 670 0976	台灣	00801 444 193
印尼	001 803 441 239	泰國	001 800 441 1268
		英國	0800 169 5187
		美國	1866 670 0976

中國南部：

安徽、重慶、福建、廣東、廣西、貴州、海南、湖南、江蘇、江西、上海、四川、西藏、雲南及浙江。

中國北部：

北京、甘肅、河北、黑龍江、河南、湖北、內蒙古、吉林、遼寧、寧夏、青海、山東、山西、陝西、天津及新疆。

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 (612) 9221 0422。

6. 聯絡我們

24小時恒生 Visa Infinite 卡客戶服務專線：(852) 2998 8228

本權益指南的中英文文本如有歧異，概以英文本為準。