



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yuu積分獎賞計劃	第 2 頁
- 網上購物消費保障	第 3 頁
- 靈活理財便利	第 3 頁
- 免費恒生個人e-Banking	第 4 頁
- 信用卡網上繳費服務	第 4 頁
- 「八達通自動增值」服務	第 4 頁
- 全面失卡保障	第 4 頁
- 白金卡全球優越服務	第 4 頁
結賬方式	第 5 頁
如何使用enJoy消費卡	
- 以enJoy消費卡進行交易	第 6 頁
- 查詢enJoy消費卡可用結餘	第 7 頁
- 自動增值服務	第 8 頁
- 預先轉賬方式提升enJoy消費卡內金額	第 9 頁
- 常見問題	第 10 頁
問與答	第 11 頁
Visa 卡全球客戶服務支援熱線	第 12 頁
聯絡我們	第 12 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 Visa白金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。

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，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

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小時客戶服務熱線（聯絡方法詳列於第12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

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。

客戶權益

恒生enJoy卡yuu積分獎賞計劃

客戶可獲得yuu積分獎賞。

- 以enJoy卡消費每港幣1元可獲享1 yuu積分獎賞。於enJoy卡特約商戶購物簽賬更可獲額外yuu積分獎賞，有關額外yuu積分獎賞及特約商戶詳情請瀏覽hangseng.com/enjoycard。
- 兌換yuu積分獎賞需要將enJoy卡綁定於yuu積分獎賞計劃之營運者營辦之手機APP或於指定的香港特約商戶將enJoy卡進行綁定。客戶須成為由怡和集團之成員營運之yuu積分獎賞計劃之會員以兌換yuu積分獎賞。客戶將會獲得由營運者提供的會員號碼。詳情請瀏覽 yuurewards.com。

註：1. yuu積分獎賞只適用於恒生enJoy Visa白金卡及恒生enJoy消費卡。

2. 獲享及兌換yuu積分獎賞須受yuu積分獎賞計劃條款及細則及/或其他由商戶或計劃營運者訂定的有關條款及細則約束，有關恒生enJoy卡詳情請致電2998 8888。

有關查詢經由恒生獲享之yuu積分獎賞之途徑，閣下可選用下列任何一種方式

- 恒生網頁登入 (hangseng.com/e-Banking)
- enJoy卡月結單

註：獲享及兌換yuu積分獎賞須受yuu積分獎賞計劃條款及細則及／或其他由商戶或計劃營運者訂定的有關條款及細則約束，有關恒生enJoy卡詳情請致電2998 8888。

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

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<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。

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	消費卡
長達56天免息還款期	✓ (部份清還或全數清還)	X
全球 24 小時現金透支	✓	X
自動櫃員機服務	✓	✓

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、經由恒生獲享之yuu積分獎賞，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

「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，更可獲享yuu積分獎賞。
- 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：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。

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、食府及精選名店專享優惠。
- **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12頁


^{*} 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	
RECEIPT NO.	04181897
MERCHANT NAME	ABC RESTAURANT
SIGNATURE	
MERCHANT NO.	
CARD TYPE / NUMBER	HASE XXXXXXXXXXXXXXXX1234
NAME	MAY YEE/HO
SALES	銷售 SALE
DATE	MAR 01.2008 17:58
TIME	11/12
AMOUNT	
DINING	\$120.00
TIPS	\$ 10.00
TOTAL	HKD \$130.00
SIGNATURE OF SIGNATORY PERSON OF MERCHANT / BUSINESS	
	
NO REFUND	

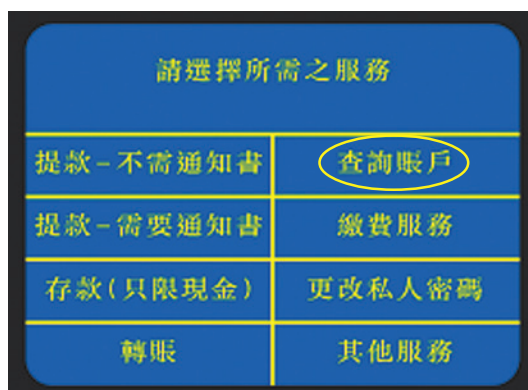
查詢enJoy消費卡可用結餘

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：

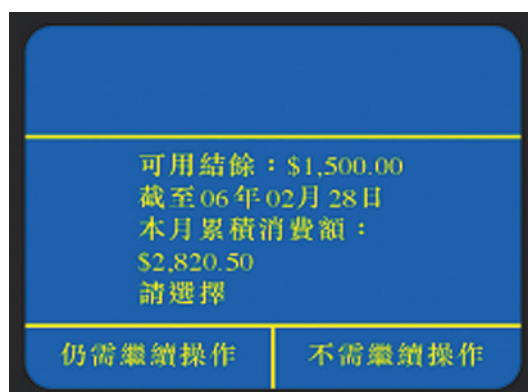
步驟一

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。

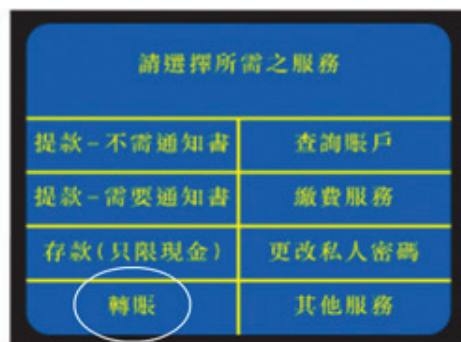
預先轉賬方式提升enJoy消費卡內金額

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：

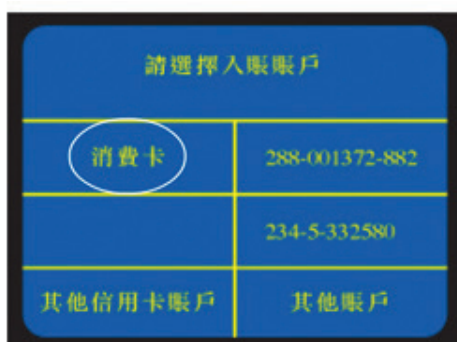
步驟一

選擇“轉賬”辦理由港元儲蓄戶口內轉賬至enJoy消費卡。



步驟二

選擇“消費卡”為入賬賬戶。



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。



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12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匯價範圍所選擇匯率或政府規定之匯率，並於上述各匯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：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

本服務指南的中英文文本如有歧異，概以英文本為準。