



恒生銀行  
HANG SENG BANK



# VISA INFINITE

恒生 Visa Infinite 卡权益指南

# 目录

<b>1. 客户须知</b>	第 1 页
<b>2. 客户权益</b>	
- 私人礼宾服务	第 2 页
- Priority Pass 机场贵宾室服务	第 3 页
- 免费旅游保险	第 4 页
- Visa Infinite 卡全球尊享礼遇	第 4 页
- 恒生信用卡奖赏计划	第 5 页
- 网上购物消费安全	第 6 页
- 灵活理财便利	第 6 页
- 「八达通自动增值」服务	第 7 页
<b>3. 灵活缴款方式</b>	第 9 页
<b>4. 常见问题</b>	第 10 页
<b>5. Visa Infinite 卡全球客户服务热线</b>	第 11 页
<b>6. 联络我们</b>	第 11 页
<b>7. 附件</b>	第 12 页

借定唔借？还得到先好借！

# 1. 客户须知

## 立即于卡上签署

如卡上压印之姓名正确无误，请即以原子笔于恒生 Visa Infinite 卡（「Visa Infinite 卡」）背面之指定位置签署。

## 小心保管 Visa Infinite 卡及私人密码

阁下的 Visa Infinite 卡如同现金贵重，为安全起见，阁下应：

- 牢记私人密码，然后马上将印有私人密码的文件销毁
- 将私人密码与阁下之 Visa Infinite 卡分开存放
- 在任何情况下均不应向任何人透露私人密码
- 不可允许他人使用阁下之 Visa Infinite 卡及/或私人密码
- 避免在 Visa Infinite 卡上或任何与 Visa Infinite 卡一起存放的物件上写上私人密码，亦不应写下私人密码而不加掩藏
- 按时检视阁下之 Visa Infinite 卡，以确保并无遗失
- 即时更改私人密码，并不时透过自动柜员机更改私人密码，惟应避免选用香港身份证号码、护照号码、出生日期、电话号码或其他较易被获取之个人资料作为私人密码
- 查阅恒生银行有限公司（「恒生」）不时提供的保安建议

由于手提电话可导致信用卡磁带失效，请避免将两者放置在一起。

**注意：**如阁下之 Visa Infinite 卡及/或私人密码遗失或被窃或遭冒用，阁下须对于恒生实际收到该等通知前所产生之未经授权之 Visa Infinite 卡交易及银行交易负责，阁下所需承担之最高金额将不超过 HKD500。此限额并不涵盖未经授权之现金贷款。在符合适用之法律及规例之规定下，阁下对于恒生实际收到遗失、被窃或遭冒用之报告前因使用 Visa Infinite 卡及/或任何私人密码所产生之所有未经授权之现金贷款均需负责。此外，倘若阁下作出欺诈行为，或因严重疏忽，或在发现或怀疑 Visa Infinite 卡及/或私人密码遗失或被盗去或被擅自披露后未能在合理切实可行的情况下尽快通知恒生或未能遵守上述之保安措施，则阁下需对一切未经授权之交易负上责任。

## Visa Infinite 卡/私人密码失窃之报失

发现或怀疑 Visa Infinite 卡/私人密码遗失、被窃或被盗用后，请于合理切实可行范围内尽快致电 **24 小时恒生 Visa Infinite 卡客户服务专线 (852) 2998 8228**（于选择语言后按「4」及「2」字）。为确保失卡保障即时生效，请勿以传真方式报失。

阁下不应以该私人密码作为接驳其他服务之密码（如接连互联网或其他网址），此外，亦应查阅恒生不时所提供的保安建议。

## 客户服务专线随时效劳

你可使用信用卡自动柜员机密码于全港的恒生自动柜员机重设电话理财密码（于主项目选择「其他服务」>「重设电话理财密码」）。如对 Visa Infinite 卡有任何查询，阁下可随时致电 **24 小时恒生 Visa Infinite 卡客户服务专线 (852) 2998 8228**（于选择语言后按「8」字）与客户服务专员联络。

## 2. 客户权益

### 私人礼宾服务

只需一个电话，你即可接通我们的专属礼宾团队，24小时随时随地为你提供生活品味礼宾及紧急支援。

#### - 生活品味礼宾服务

不论你身处本地或海外，我们的生活品味礼宾服务都可为你提供各项贴心安排，包括：

- 餐厅推介及订座
- 策划及筹备旅程
- 安排出席已售罄演出及邀请活动
- 预订及送递花束或礼品
- 安排商务会议及所需服务，包括信差、速递及翻译服务

#### - 紧急支援服务

一旦遇上突发事件，无论是置身家中或海外，只需致电我们，即有专人随时随地为你提供以下各种支援服务：

- 旅游支援
  - 接种预防疫苗及签证资料
  - 遗失行李或旅游证件紧急协助
  - 旅游、翻译、领使馆及文件传递等紧急服务
- 驾驶支援
  - 紧急车辆维修及拖车服务
  - 代办租车安排
- 家居支援
  - 锁匠、水喉、电工及空调工程协助
  - 家居清洁、防虫及一般维修服务
  - 家居及宠物看护服务

- 出国前之筹备支援
  - 住宿安排
  - 提供出国前所需准备的资料，包括体检医疗机构推介以便申请有关签证、行程安排及行李运送等
- 抵埗后之协助
  - 特快通关及机场接送服务
  - 汽车租赁及讯息传送服务
- 日常生活支援
  - 提供日常生活所需之实用资料，如当地医生名册或驾驶执照申请安排

只需致电为你尊设之 **24小时恒生 Visa Infinite 卡客户服务专线 (852) 2998 8228** (于选择语言后按「9」字，电话接驳后按2字)，便可妥善安排。

注：私人礼宾服务由Visa礼宾服务供应商（「指定服务供应商」）提供。此私人礼宾服务所涉及之产品、服务及资讯均由服务供应商（包括但不限于其特约商户、特约服务供应商及其他授权代理）直接售卖及提供给客户，因此，所有有关责任及义务亦由服务供应商全权负责。

## Priority Pass 机场贵宾室服务

不论乘搭任何航空公司或舱位级别的客机，阁下均可凭Priority Pass免费享用全球数百个机场贵宾室之服务。于贵宾室内，阁下可放松身心，免费享用各式点心、饮品、电邮及互联网设施。如欲取得机场贵宾室位置之最新资讯，请浏览 [prioritypass.com.hk](http://prioritypass.com.hk)。

注：以上优惠视乎供应情况而定，并受相关条款及细则约束，有关详情请向服务供应商查询。所有货品、服务及资讯均由有关服务供应商直接售卖及提供给客户，因此，所有有关责任及义务亦由有关服务供应商全权负责。恒生及有关服务供应商保留随时更改或终止以上优惠及不时修订优惠条款及细则之权利。如有任何争议，恒生及有关服务供应商保留最终决定权。

## 免费旅游保险

我们深明给家人一份全面保障极为重要。因此，我们为你、你的配偶及子女提供周全的旅游保险服务\*，保障范围包括：旅游意外、医疗协助、行李遗失及延误、航班延误及在不能避免的情况下取消行程。

以下多项全面保障，让你旅游或商务公干倍感无忧：

- 高达HKD7,800,000旅游意外保险
- 高达HKD195,000医疗开支协助
- 高达HKD5,000行李遗失津贴
- 高达HKD1,500行李延误津贴
- 高达HKD1,500航班延误津贴
- 高达HKD20,000取消行程赔偿

\* 旅费须全数以恒生Visa Infinite卡缴付

注：以上乃资料摘要，仅供参考之用，有关保障范围、不保事项、限额及赔偿，概以个别保险计划之详细条款及细则为准。上述服务及有关资讯均由安盛保险有限公司（「AXA安盛」）提供予客户，恒生银行有限公司概不承担任何责任。恒生银行有限公司并非AXA安盛之保险代理商，而有关保险计划乃AXA安盛而非恒生银行有限公司之产品。客户须受AXA安盛不时修订之服务章则及保单条款约束，客户须就有关服务的所有索赔、纠纷或投诉直接向AXA安盛提出并解决。客户或需向AXA安盛及其服务供应者（无论于香港特别行政区以内或以外地方）提供个人资料或其他资料，以享用有关服务。如客户欲查询或更正其于AXA安盛之个人资料记录，请向其「个人资料保护主任」提出有关要求：香港黄竹坑黄竹坑道38号安盛汇5楼，安盛保险有限公司。

恒生银行有限公司并非此服务之供应商，并无须承担任何相关责任及义务。

有关保险计划详情，请致电AXA安盛客户服务热线：2867 8696（星期一至五上午9时至下午5时半，星期六上午9时至下午1时，公众假期除外）。

## Visa Infinite卡全球尊尚礼遇

阁下可尊享一连串Visa Infinite卡环球礼遇，包括：

### - 环球消费乐趣

Visa Infinite卡为你带来世界级酒店、机场免税商店及精选名店尊享优惠。

### - 高尔夫球优惠

Visa Infinite卡呈献顶尖高尔夫球会所尊尚礼遇。

### - 独特旅游体验

Visa Infinite卡之独特旅游优惠，为你带来与别不同的尊贵体验。

### - 顶尖私人会所礼遇

Visa Infinite卡让你通行只招待会员之私人会所、社交及健身中心，尽享尊贵款待。

有关详情，请浏览 [visainfinite.com.hk](http://visainfinite.com.hk)。

## 恒生信用卡奖赏计划

### - 恒生信用卡+FUN Dollars

- 凭卡签账每满HKD250，可赚取\$1 +FUN Dollar，于全港数千间特约商舖即时当现金使用，或于网上 [hangseng.com/giftparade](https://hangseng.com/giftparade) 换取礼品或现金券。
- 于特约商户签账时，只需于付款前表示使用 +FUN Dollars，店员即会代为安排：
  1. 消费额 = +FUN Dollars 余额：  
以 +FUN Dollars 扣除货品价格之全数
  2. 消费额 < +FUN Dollars 余额：  
以 +FUN Dollars 全数扣除，余下之 +FUN Dollars 可保留下次使用
  3. 消费额 > +FUN Dollars 余额：  
扣除所有 +FUN Dollars 并签账缴付差额

### - Merchant Dollars 奖赏

凭卡于指定 Merchant Dollars 特约商户签账（包括：百丽集团旗下品牌之鞋店、中原电器、大昌食品市场及大昌食品专门店、三联书店及莎莎），除可获得 +FUN Dollars 外，同时可赚取该特约商户之 Merchant Dollars，赚得更多！

#### **+FUN Dollars 与 Merchant Dollars 可同时使用**

如客户之 Visa Infinite 卡户口同时有 +FUN Dollars 及个别 Merchant Dollars 特约商户的 Merchant Dollars 结余，客户于该个别 Merchant Dollars 特约商户购物签账时，累积的 +FUN Dollars 及该 Merchant Dollars 将于同一交易当现金使用。当客户选择使用 +FUN Dollars 及该 Merchant Dollars 结余以支付该 Merchant Dollars 特约商户签账之金额，电脑系统会先扣除 Visa Infinite 卡户口内累积的该 Merchant Dollars 之全部结余，然后才扣除卡内之 +FUN Dollars，直至足够支付该项签账之全数签账金额。若累积 +FUN Dollars 及该 Merchant Dollars 总数于扣除后不足以支付全数签账金额，交易差额将自动由客户之 Visa Infinite 卡户口签账支付，客户不可选择扣减指定金额之 +FUN Dollars 或 Merchant Dollars。

- 有关 +FUN Dollars 及 Merchant Dollars 特约商户之详情，请浏览 [hangseng.com/cashmerc](https://hangseng.com/cashmerc)。
- 由每年 Visa Infinite 卡续期月至次年续期月所累积之 +FUN Dollars 及/或 Merchant Dollars 有效期最长为 24 个月
- 主卡及附属卡客户累积之 +FUN Dollars 及/或 Merchant Dollars 均会志账入主卡客户之 Visa Infinite 卡户口内，供主卡及附属卡客户使用。
- 阁下可选下列任何一种方式查询 +FUN Dollars/Merchant Dollars 结余

	<b>+FUN Dollars</b>	<b>Merchant Dollars</b>
24 小时恒生 Visa Infinite 卡客户服务专线 (852) 2998 8228 (于选择语言后按「5」字)	✓	
恒生网页登入 <a href="https://hangseng.com/e-Banking">hangseng.com/e-Banking</a>	✓	✓
Visa Infinite 卡月结单	✓	✓
特约商户之 Visa Infinite 卡签账存根	✓	✓*

\* 个别 Merchant Dollars 特约商户的 Merchant Dollars 结余只会列印于该 Merchant Dollars 特约商户之信用卡签账存根。

- 注：
- 若附属卡客户持有独立之月结单，其累积之 +FUN Dollars 及/或 Merchant Dollars 会志账入附属卡客户之附属卡户口，并只供该附属卡客户使用。
  - 使用 +FUN Dollars 及/或 Merchant Dollars 须受恒生信用卡会员奖赏计划及/或其他有关条款及细则约束，详情请致电 24 小时恒生信用卡推广热线 2998 6899。
  - +FUN Dollars 及/或 Merchant Dollars 不适用于百货公司内之特约商户专柜及个别特约商户之指定分店；另个别特约商户设使用 +FUN Dollars 及/或 Merchant Dollars 之最低消费金额要求。详情请向有关商户查询。

## 网上购物消费安全

进行网上交易，可以更安全方便可靠。现在，你只需登入恒生 Mobile App\* 进行「无卡支付」交易认证，无需收取「一次性密码」(OTP) 短讯以认证交易。详情请浏览 [hangseng.com/cards01](https://hangseng.com/cards01)。

假若还未安装及启用恒生 Mobile App\*，我们将以短讯形式发送「一次性密码」至你已向本行登记的手提电话号码。无论在任何地方输入密码前，应小心留意其用途及性质，并请确认付款详情正确，切勿向他人透露你的「一次性密码」。

\* 你必须登记恒生个人 e-Banking 并于流动装置成功启动恒生 Mobile App 的流动保安编码方可进行「无卡支付」交易认证。

## 灵活理财便利

### - 长达 56 天免息还款期

阁下可选择清还部分或全数金额，或缴付列印于月结单之最低还款额。

### - 24 小时全球现金透支

- 凭 Visa Infinite 卡可于全球多个国家，透过汇丰集团或 Visa/PLUS 网络之自动柜员机，24 小时获取现金透支<sup>(1)(2)</sup>。
- 阁下亦可于全球参与 Visa 卡服务之银行办事处/财务机构透支现金。



## - 自动柜员机服务

阁下可凭Visa Infinite卡于本港及全球汇丰集团之自动柜员机，处理多达2个恒生银行港元户口之账务，包括提取现金<sup>(2)</sup>、转账<sup>(3)</sup>及查询户口结馀等。

- (1) 每次透支将酌收手续费。收费详情请浏览 <https://www.hangseng.com/zh-cn/personal/key-facts-statement/>「资料概要」>「信用卡」查阅《信用卡资料概要》。
- (2) 所有信用卡之海外自动柜员机每日提款限额（包括现金透支）将被设定为HKD0。客户如需使用海外自动柜员机的提款服务（包括现金透支），必须预先透过指定启动途径为个别信用卡启动海外自动柜员机的提款功能，有效期最长为一年。每日海外自动柜员机的提款限额为提款卡之每日现金提款限额的50%或100%。详情请浏览 [hangseng.com/overseas\\_atm](https://www.hangseng.com/overseas_atm)。
- (3) 海外自动柜员机转账至第三者之转账服务将由2013年3月1日起终止，而同卡之卡内账户间之转账功能仍会继续维持。

## - 免费恒生个人 e-Banking、e-Statement 服务及恒生 e-Contact

阁下现可于 [hangseng.com/e-Banking](https://www.hangseng.com/e-Banking) 免费登记使用恒生个人 e-Banking：

- 选择收取 e-Statement，便可轻松于网上免费查阅 Visa Infinite 卡月结单。
- 于网上查阅 Visa Infinite 卡户口交易详情、月结单结馀、+FUN Dollars 结馀及恒生信用卡特别推广及优惠。
- 于网上查询其他恒生户口结馀、转账纪录、缴付账单、购买保险及获取即时港股报价。



此外，阁下更可于 [hangseng.com/edm](https://www.hangseng.com/edm) 网上表格登记阁下之电邮地址，透过电邮第一时间收到恒生信用卡优惠情报及其他推广资讯，既方便又可支持环保！

## - 信用卡网上缴费服务

阁下更可透过恒生个人 e-Banking 享用信用卡网上缴费服务：

- 可于网上缴交多间商户之账单，包括各类公用事业及税项等。
- 可预设长达13天的缴费指示
- 可享长达56日之免息还款期
- 所缴交之款项可赚取 +FUN Dollars（只适用于指定之账单类别。详情请浏览 [hangseng.com/billpay](https://www.hangseng.com/billpay) 之信用卡网上缴费服务）

## 「八达通自动增值」服务

- 主卡客户可申请使用「八达通自动增值」服务
- 当八达通卡之储值余额不足以缴付所需费用时，将会自动增值。此款项会从阁下之 Visa Infinite 卡户口中自动扣除。
- 每次自动增值，更可赚取 +FUN Dollars。
- 可同时为最多3张自己个人拥有的八达通及3位年满12岁或以上之家人申请「八达通自动增值」服务

你可凭现时持有之八达通透过下列途径申请「八达通自动增值」服务：

- 透过个人 e-banking 网上申请
- 透过 24 小时恒生信用卡推广热线 2998 6899 电话申请
- 登入 [hangseng.com/aavs](https://hangseng.com/aavs) 下载申请表格

### 3. 灵活缴款方式

阁下可选用下列任何一种缴款方式缴付结欠，尽享灵活便利：

- **24小时恒生 Visa Infinite 卡客户服务专线 (852) 2998 8228**
- 自动柜员机
- 「存款快」机
- 「缴费灵」\*
- 自动转账
- 恒生银行各分行
- 邮寄支票
- 恒生个人/商业 e-Banking
- 「转数快」
- 「入票快」箱

详情请参阅 Visa Infinite 卡月结单背页。

\* 补领失卡必须重新登记「缴费灵」服务。

## 4. 常见问题

问：如遗失了Visa Infinite卡及/或我的私人密码在未经授权下外泄，我是否需要负责有关损失？

答：如阁下之Visa Infinite卡及/或私人密码遗失或被窃或遭冒用，阁下须对于恒生实际收到该等通知前所产生之未经授权之Visa Infinite卡交易及银行交易负责，阁下所需承担之最高金额将不超过HKD500。此限额并不涵盖未经授权之现金贷款。在符合适用之法律及规例之规定下，阁下对于恒生实际收到遗失、被窃或遭冒用之报告前因使用Visa Infinite卡及/或任何私人密码所产生之所有未经授权之现金贷款均需负责。此外，倘若阁下作出欺诈行为，或因严重疏忽，或在发现或怀疑Visa Infinite卡及/或私人密码遗失或被盗去或被擅自披露后未能在合理切实可行的情况下尽快通知恒生或未能遵守上述之保安措施，则阁下需对一切未经授权之交易负上责任。

问：怎样暂停个人密码的操作功能？

答：阁下必须以书面通知恒生。如发现密码外泄，应立即前往恒生或汇丰集团之自动柜员机更改密码，或直接通知恒生将卡停用。

问：遗失Visa Infinite卡或私人密码，应如何报失？

答：阁下应于合理切实可行范围内尽快致电**24小时恒生Visa Infinite卡客户服务专线 (852) 2998 8228** (于选择语言后按「4」及「2」字) 办理报失手续。请勿以传真方式报失。在确定客户身份后，恒生会即时为阁下办理报失手续。

问：如发现月结单上有任何问题，怎办？

答：若有任何错误，如未经授权交易或对月结单上所列之任何项目有争议，客户可于结单日期起计60日内以书面注明有关事项，电邮至 [card@hangseng.com](mailto:card@hangseng.com) 或邮寄往「香港九龙中央邮政局信箱74147号恒生银行有限公司」；亦可致电**24小时恒生Visa Infinite卡客户服务专线 (852) 2998 8228** (于选择语言后按「8」字) 提出有关之错误或争议。如客户没有在指定期限内与恒生联络，恒生即可视有关月结单为正确。解决错误或争议之程序亦适用于针对商户的投诉或报告有关Visa Infinite卡未经授权使用之交易。

问：以外币进行的交易或跨境交易的汇率及/或徵费如何计算？

答：外币签账将按照Visa于适用之兑换日，根据国际货币市场提供之汇价范围所选择之汇率或政府规定之汇率，并于上述各汇率加上恒生徵收的百分率（已包括由Visa向恒生徵收之有关费用）兑换为港币。

问：取消Visa Infinite卡之手续如何？附属卡又该如何处理？

答：主卡客户可以书面通知恒生取消或终止有关主卡之使用，并同时将有关之主卡及任何附属卡交还。有关取消或终止将于恒生收妥有关指示及交还之Visa Infinite卡始告生效。主卡或附属卡客户均可依上述程序取消或终止有关附属卡之使用。如未能退还有关附属卡，则恒生在主卡客户要求下，有权停止附属卡之使用。

主卡客户需负责主卡及附属卡所签下之一切账项，而每位附属卡客户亦需负责其使用之附属卡所签下之一切账项，直至有关Visa Infinite卡已退还恒生或恒生已为所报失Visa Infinite卡采取相应之措施。

问：如遗失或取消的Visa Infinite卡已登记使用「缴费灵」服务，怎办？

答：当Visa Infinite卡报失或取消时，「缴费灵」服务亦将同时失效。如属报失，请于收到新卡后重新登记，以继续享用「缴费灵」服务。

问：如何取消常行付款授权指示？

答：如阁下欲取消常行付款授权指示，例如八达通自动增值或流动电话服务月费，请直接联络有关商户以作出适当安排。

## 5. Visa Infinite卡全球客户服务热线

国家/地区	电话号码	国家/地区	电话号码
澳洲	1 800 555 652	意大利	800 781 767
奥地利	0800 293 083	日本	00531 44 0028
比利时	0800 784 64	澳门	0800 455
汶莱	通行代码 800 - 1111 再按 866 765 9643	马来西亚	1800 805 574
加拿大	1 866 639 1910	荷兰	0800 023 2963
中国南部	1 0800 440 0087	纽西兰	0800 103 407
中国北部	1 0800 744 0087	菲律宾	1800 1441 0082
丹麦	808 834 13	葡萄牙	800 844 035
法国	0800 908 852	新加坡	800 448 1296
德国	0800 1822 809	南韩	080 488 0880
希腊	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	通行代码 000 - 117 再按 866 670 0976	台湾	00801 444 193
印尼	001 803 441 239	泰国	001 800 441 1268
		英国	0800 169 5187
		美国	1866 670 0976

### 中国南部：

安徽、重庆、福建、广东、广西、贵州、海南、湖南、江苏、江西、上海、四川、西藏、云南及浙江。

### 中国北部：

北京、甘肃、河北、黑龙江、河南、湖北、内蒙古、吉林、辽宁、宁夏、青海、山东、山西、陕西、天津及新疆。

若阁下身处国家/地区不在上述之列而需任何援助，请透过国际电讯接线生致电受话人付款热线 (612) 9221 0422。

## 6. 联络我们

**24小时恒生 Visa Infinite 卡客户服务专线：(852) 2998 8228**

本权益指南的中英文文本如有歧异，概以英文本为准。