

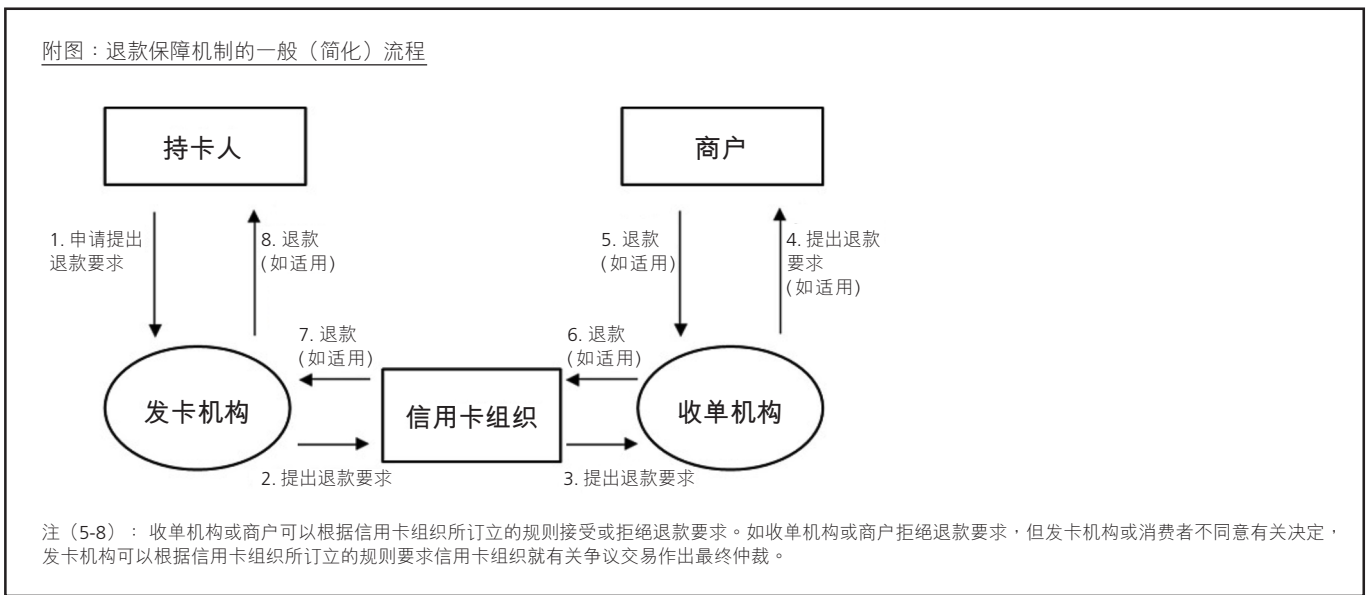
有关信用卡退款保障机制的一般资料

甚么是信用卡退款保障？

一般而言，消费者使用信用卡作一次性预缴款项，若日后对交易有所争议时，可就支付的款项作退款申请。信用卡退款保障 (Chargeback) 是一个由信用卡组织 (如：Visa、万事达卡及银联) 所制定的机制，容许在特定情况下将有关信用卡交易撤销并退回支付的款项或款项耗用所剩的馀款予持卡人。例如，商户在阁下使用信用卡付款后未能交付货品或提供服务，或已交付的货品损毁或不符合该货品之说明，阁下可联络发卡银行并提出信用卡退款要求。

然而，信用卡退款申请须受个别信用卡组织所制定的规则及条件约束，如客户在相关退款保障的追溯期以外提出之申请可能被拒绝。此外，退款申请亦需时处理，因为发卡银行需要确定客户所提供有关其预缴款项的交易资料。

附图：退款保障机制的一般（简化）流程



发卡银行担当的角色是甚么？

恒生银行有限公司 (「恒生」) 作为发卡机构会在向消费者了解有关争议交易的详情后，根据信用卡组织制定的争议规则及法规下代信用卡持有人向商户的收单机构就有关交易提出争议，并要求退款。

阁下应如何提出信用卡退款保障申请？

客户于有需要时可以向本行提出账项咨询及退款申请，本行会要求客户提供相关证明文件 (例如：发票或服务合约)，并就客户的申请作出审核。如果本行接纳申请，本行便会根据机制规定，透过信用卡组织向有关商号所属收单机构作出退款申索。若收单机构接纳申索，本行便会将有关信用卡交易撤销，并将透过信用卡支付的款项或款项耗用所剩的馀款退回给客户。

一般而言，因应客户所提出的信用卡退款保障原因及根据不同信用卡组织的条款，客户可于交易日期或预期得到有关服务之日期起计120天 (Visa / 万事达卡) 或180天 (银联) 内 (包括本行账项咨询调查时间在內) 连同有关交易之签账单据及纪录，透过以下方法向本行提出信用卡退款要求：

- (1) 致电信用卡客户服务热线 (详情请按此)
- (2) 于 hangseng.com 网页下载「持卡人账项咨询表格」，填妥表格后，连同有关商号交易之文件及合约 (如适用)，以电邮 (电邮地址：card@hangseng.com) 或邮寄方式 (致：九龙中央邮政局邮箱74147号) 交回有关表格。

由于账项咨询调查需时，阁下应尽快提供相关证明文件及交回本行。

当本行收到客户的「持卡人账项咨询表格」后，本行会于两个工作天内发出短讯通知客户，确认本行已收到有关账项咨询的要求。由于账项咨询调查需时处理，一般而言，本行会于五个工作日内安排临时退款给客户 (但客户必须先递交已填妥的「持卡人账项咨询表格」及提供足够资料作调查)，本行会寄出临时退款信函，通知客户临时退款已办妥，而有关账项咨询调查约需六至八星期和商号之所属收单机构进行调查。如在八星期內未有收到收单机构的后续通知，即账项咨询调查已结束。若本行收到收单机构的后续通知，则本行会联络客户再作跟进。如有任何争议，有关信用卡组织将保留最终决定权。



持卡人賬項諮詢表格
Cardholder Dispute Form

致：恒生銀行賬項諮詢組

To: Chargeback Team, Hang Seng Bank Limited

請填妥表格後，連同附件(如適用)透過以下方式交回恒生銀行：

Please submit the completed form enclosed with attachment (if applicable) via one of the following channels:

1. 電郵至 card@hangseng.com
E-mail to card@hangseng.com
2. 郵寄至九龍中央郵政局郵箱74147號
Mail to P.O. Box No. 74147, Kowloon Central Post Office

持卡人資料 Cardholder Information		
信用卡客戶姓名 Name of Credit Card Customer		
信用卡戶口號碼 Credit Card Account Number	聯絡電話 Contact Tel. No.	
爭議交易詳情 Details of Disputed Transactions		
交易日期 Transaction Date	商戶名稱 Merchant Name	爭議金額 Dispute Amount
<p>本人檢閱有關賬項後，並不同意繳付有關款項，原因如下： I have examined the above transaction(s) and do not agree to pay it/them for the following reason(s):</p> <p><input type="checkbox"/> 本人並沒有授權上述賬項。 I have neither participated in nor authorized the above transaction(s).</p> <p><input type="checkbox"/> 本人只授權一項交易，但月結單超過一項。 I engaged in one transaction, however, I was charged for more than once.</p> <p><input type="checkbox"/> 簽賬交易金額原為\$ _____，入賬交易金額則為\$ _____，附上簽賬單據以作參考。 The transaction amount on the sales slip was altered from \$ _____ to \$ _____ without my consent. Attached is the copy of sales slip.</p> <p><input type="checkbox"/> 本人仍未收到於 _____ 訂購之貨物，現附上簽賬單據及訂貨資料以作參考。 I have not received the merchandise that I ordered on _____. Attached is a copy of the order form/invoice.</p> <p><input type="checkbox"/> 本人已以自動轉賬服務/以其他付款方式支付賬項，現附上有關資料以作參考。 I have already settled the above transaction by autopay/other means. Enclosed is the proof of payment.</p> <p><input type="checkbox"/> 本人已於 _____ 以書面形式通知商戶取銷上述交易，現附上有關資料以作參考。 I engaged in the transaction, but cancelled it on _____ with a written notice to the merchant. Attached is a copy of this notice.</p> <p><input type="checkbox"/> 其它，請說明 Others, please specify: _____ _____ _____</p>		

如調查結果屬持卡人使用，則本行將會於上述信用卡戶口收取有關交易賬項，應付之利息及每項交易調查手續費HK\$40/US\$5。
If the above dispute transaction is found out to be conducted by the cardholder, the Bank will debit the above card account for the transaction amount, the interest incurred and an investigation fee of HK\$40/US\$5 for each transaction.

信用卡持有人簽署 Cardholder's Signature

日期 Date

註：客戶須於交易日期或預期得到有關服務之日期起計120天內提交相關證明文件。由於賬項諮詢調查需時，請閣下盡快填妥表格並連同附件(如適用)交回本行。
Note: Please submit the relevant supporting documents to the Bank within 120 days from the actual transaction date or expected delivery date. As the investigation process takes time to complete, please submit the completed form enclosed with attachment (if applicable) to the Bank at your earliest convenience.