恒生銀行
HANG SENG BANK

有关信用卡/扣账卡退款保障机制的一般资料

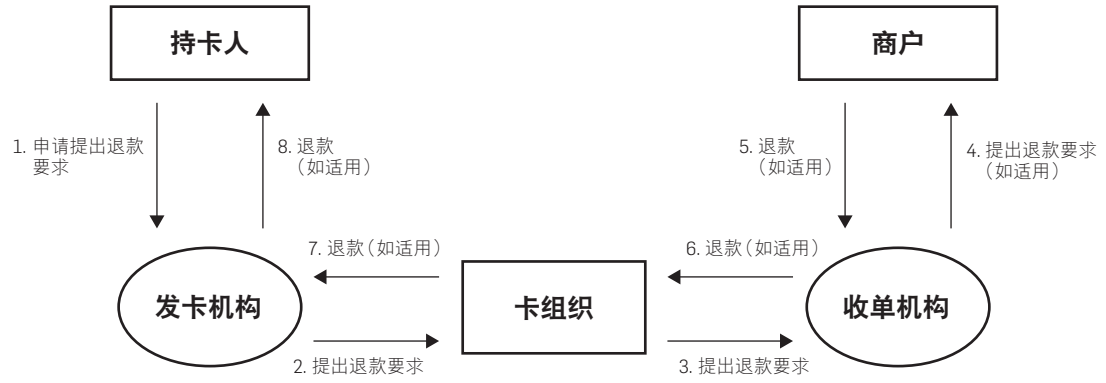
什么是信用卡/扣账卡退款保障？

一般而言，消费者使用信用卡/扣账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/扣账卡退款保障（Chargeback）是一个由卡组织（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/扣账卡交易撤销并退回支付的款项或款项耗用所剩的余款予持卡人。例如，商户在阁下使用信用卡/扣账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卡退款要求。

然而，卡退款申请须受个别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。

备注：扣账卡交易包括提款卡交易。

附图：退款保障机制的一般（简化）流程



注（5-8）：收单机构或商户可以根据卡组织所订立的规则接受或拒绝退款要求。如收单机构或商户拒绝退款要求，但发卡机构或消费者不同意有关决定，发卡机构可以根据卡组织所订立的规则要求卡组织就有关争议交易作出最终仲裁。

发卡银行担当的角色是什么？

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，根据卡组织制定的争议规则及法规下代信用卡/扣账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/扣账卡退款保障申请？

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，透过卡组织向有关商户所属收单机构作出退款申索。若收单机构接纳申索，本行便会将有关卡交易撤销，并将透过信用卡/扣账卡支付的款项或款项耗用所剩的余款退回给客户。

一般而言，因应客户所提出的卡退款保障原因及根据不同卡组织的条款，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（包括本行账项追讨时间在内）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退款要求：

（1）致电客户服务热线（请拨打印在卡背面的电话热线）

（2）于hangseng.com网页下载「持卡人账项咨询表格」，填妥表格后，连同有关商户交易之文件及合约（如适用），以电邮（电邮地址：dispute@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。

由于账项追讨需时，阁下应尽快提供相关证明文件及交回本行。

当账项咨询组收到客户的「持卡人账项咨询表格」后，会约于五个工作天内向客户发出通知，确认本行已收到有关账项咨询的要求。由于账项追讨需时，一般而言，账项咨询组会于五个工作天内安排临时退款给客户（仅适用于信用卡交易且客户必须先递交已填妥的「持卡人账项咨询表格」及提供足够资料作追讨），本行会发出临时退款通知，通知客户临时退款已办妥，而有关账项追讨约需六至八星期和商户之所属收单机构进行处理。如在八星期内未有收到收单机构的后续通知，即账项追讨已结束。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，有关卡组织将保留最终决定权。

PPL1312sc-R7(YX) sht 06/24 P F

恒生銀行
HANG SENG BANK

重要信息

1. 请注意，本行**不接受**下列交易类别作争议交易申请。阁下应联络商户并尝试与商户解决争议。

   - 「无卡支付」交易并已透过恒生 Mobile App 或一次性验证码认证(以**未经授权**的交易为争议原因)*
   - 安装于手机钱包内的支付方式#(以**未经授权**的交易为争议原因)*
   - 提款卡交易(以**未经授权**的交易为争议原因)
   - 八达通自动增值服务的自动增值交易
   - 持卡人于消费后将卡遗留在商户的额外交易
   - 商户免息分期交易
   - 网上缴款
   - 現金透支

   注意:
   * 一旦阁下认为自己可能在已认证的「无卡支付」交易中受骗，请立即向警方报案，以便警方进一步调查。此外，即使阁下采取了上述行动，也应承担有关交易相应的责任。
   # 包括但不限于: 支付宝香港、微信支付香港、PayMe、苹果支付、三星支付、谷歌支付或安卓支付等。

2. 对于商户业务终止情况，请于商户**业务终止日期起60天内**连同相关证明文件交回本行提出退款申请。本行将根据机制规定，透过卡组织向有关商户所属收单机构尝试作出退款申请，如有任何争议，有关卡组织将保留最终决定权。

处理时间

持卡人**必须**于月结单发出日期起**60天内**或由商户业务终止日期起60天内提出争议申请，以便银行有足够时间检阅及跟进该宗个案。除此之外，每项争议原因都有各自的处理期限，以下表格中的日期仅供参考。

争议原因	处理期限		
	Visa	万事达卡	银联
未经授权的交易	于交易清算日起计**120天**内		于交易清算日起计**180天**内
• **重复志账** • **交易货币/金额不符**	于交易清算日起计**120天**内	于交易清算日起计**90天**内	于交易清算日起计**150天**内(包括**30天**的强制性查核交易时间)
交易已取消/ **退款交易未处理**	• 于交易清算/退款收据日起计**120天**内 或 • 对于取消货品/服务，持卡人于收到商品/服务或送递商品/服务提供协议日起计**120天**内但不超过交易清算日起计**540天**	于退款文件或服务取消或货品退回日起计**120天**内	于交易清算日起计**150天**内(包括**30天**的强制性查核交易时间)
收到的货品/服务与描述的不同	• 于交易清算日起计**120天**内 或 • 于服务提供/送递商品日起计**120天**内但不超过交易清算日起计**540天**	• 于交易清算日起计**120天**内 或 • 于商品送递/服务提供或取消日起计**120天**内 或 • 于服务终止日起计**120天**内但不超过交易清算日起计**540天**	不适用
未收到货品/服务	• 于交易清算日起计**120天**内 或 • 于服务提供/送递商品协议日起计**120天**内但不超过交易清算日起计**540天**	• 于交易清算日起计**120天**内 或 • 于服务提供/送递商品协议日起计**120天**	于交易清算日起计**150天**内(包括**30天**的强制性查核交易时间)
商户业务终止	• 于交易清算日起计**120天**内 或 • 于服务提供/送递商品协议日起计**120天**内但不超过交易清算日起计**540天**	• 于持卡人知道服务终止日起计**120天**内但不超过交易清算日起计**540天**	• 香港地区、澳门地区及台湾地区的境内交易，于交易清算日起计**360天**内(包括**30天**的强制性查核交易时间) • 其他国家/地区，于交易清算日起计**150天**内(包括**30天**的强制性查核交易时间)

一般争议处理流程

恒生持卡人

- 于月结单发出日期起 60 天内向恒生提出账项查询及退款申请

↓

恒生(发卡银行)

- 审查是否所有相关证明文件包括持卡人账项咨询表格已收到
- 于 5 个工作天内为争议金额作出临时退款并发出临时退款通知(不适用于透过恒生 Mobile App 或一次性验证码认证的「无卡支付」交易，出示卡交易和海外现金提款)
- 向卡组织提交申请并附上相关文件

↓

卡组织

- 按不同发卡银行的要求分类并发送到有关收单机构作处理

↓

收单机构

- 通知商户有关争议交易并要求商户提供有关证明文件或退款

↓

商户

- 提供有关证明文件或退款给收单机构核对或处理

↓

收单机构

- 回复卡组织有关结果

↓

卡组织

- 按不同收单机构发出的回复分类并发送到有关发卡银行作处理

↓

恒生(发卡银行)

- 收到卡组织的结果
- 回复持卡人的退款申请结果(只适用于某些争议原因)
- 如退款申请不成立，会安排从持卡人的卡户口扣回该笔临时退款