

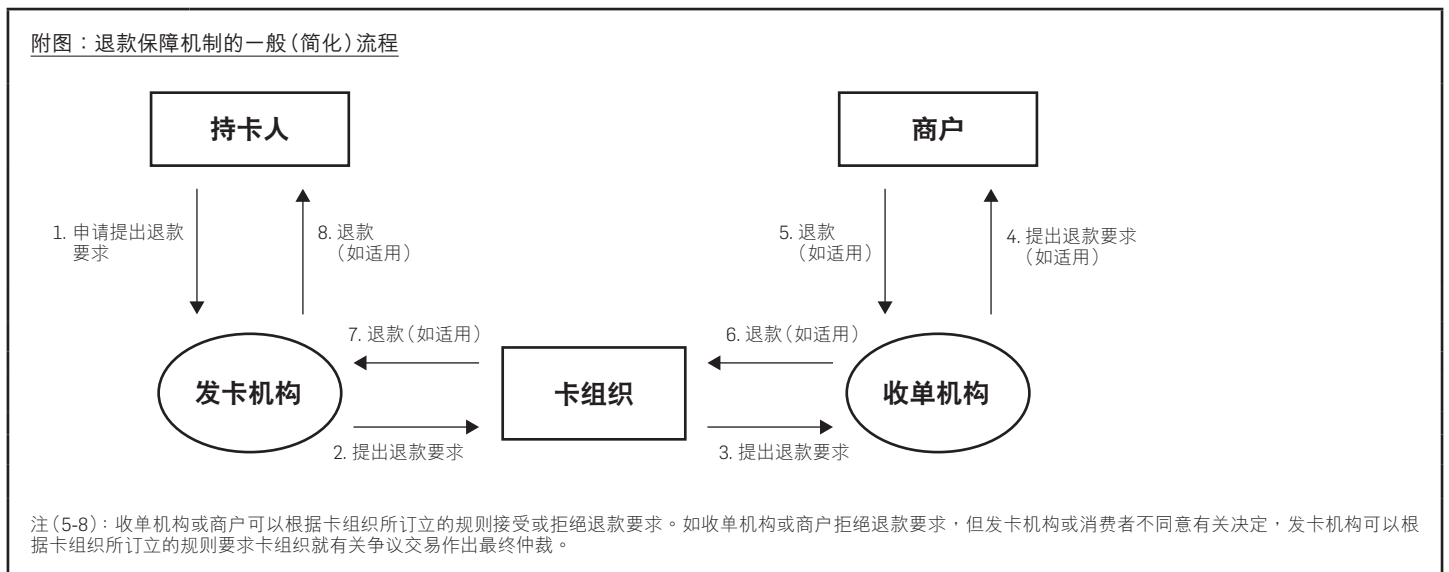
## 有关信用卡/扣账卡退款保障机制的一般资料

### 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ATM卡交易。



### 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(请拨打印在信用卡或提款卡背面的电话热线)
- (2) 于 [hangseng.com](http://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](mailto: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，会约于五个工作日内向客户发出通知，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。

## 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)\*
- 扣账卡交易(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
- 持卡人于消费后将信用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，透过信用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，有关信用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 <b>120天内</b>  |  | 于交易清算日起计 <b>180天内</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 重复记账</li> <li>• 交易货币/金额不符</li> </ul> | 于交易清算日起计 <b>120天内</b>  | 于交易清算日起计 <b>90天内</b>   | 于交易清算日起计 <b>150天内</b> (包括 <b>30天</b> 的强制性查核交易时间)   |
| 交易已取消/<br>退款交易未处理   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 于交易清算/退款收据日起计<b>120天内</b></li> <li>或</li> <li>• 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<b>120天内</b>但<b>不超过交易清算日起计540天</b></li> </ul> | 于退款文件或 <b>服务取消或货品退回</b> 日起计 <b>120天内</b>   | 于交易清算日起计 <b>150天内</b> (包括 <b>30天</b> 的强制性查核交易时间)   |
| 收到的货品/服务与描述的不同  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 于交易清算日起计<b>120天内</b></li> <li>或</li> <li>• 于服务提供/送递商品日起计<b>120天内</b>但<b>不超过交易清算日起计540天</b></li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 于交易清算日起计<b>120天内</b></li> <li>或</li> <li>• 于商品送递/服务提供或取消日起计<b>120天内</b></li> <li>或</li> <li>• 于服务终止日起计<b>120天内</b>但<b>不超过交易清算日起计540天</b></li> </ul> | 不适用  |
| 未收到货品/服务  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 于交易清算日起计<b>120天内</b></li> <li>或</li> <li>• 于服务提供/送递商品协议日起计<b>120天内</b>但<b>不超过交易清算日起计540天</b></li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 于交易清算日起计<b>120天内</b></li> <li>或</li> <li>• 于服务提供/送递商品协议日起计<b>120天</b></li> </ul>  | 于交易清算日起计 <b>150天内</b> (包括 <b>30天</b> 的强制性查核交易时间)   |
| 商户业务终止  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 于交易清算日起计<b>120天内</b></li> <li>或</li> <li>• 于服务提供/送递商品协议日起计<b>120天内</b>但<b>不超过交易清算日起计540天</b></li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 于持卡人知道服务终止日起计<b>120天内</b>但<b>不超过交易清算日起计540天</b></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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<b>360天内</b>(包括<b>30天</b>的强制性查核交易时间)</li> <li>• 其他国家/地区，于交易清算日起计<b>150天内</b>(包括<b>30天</b>的强制性查核交易时间)</li> </ul> |

## 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 个工作日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