

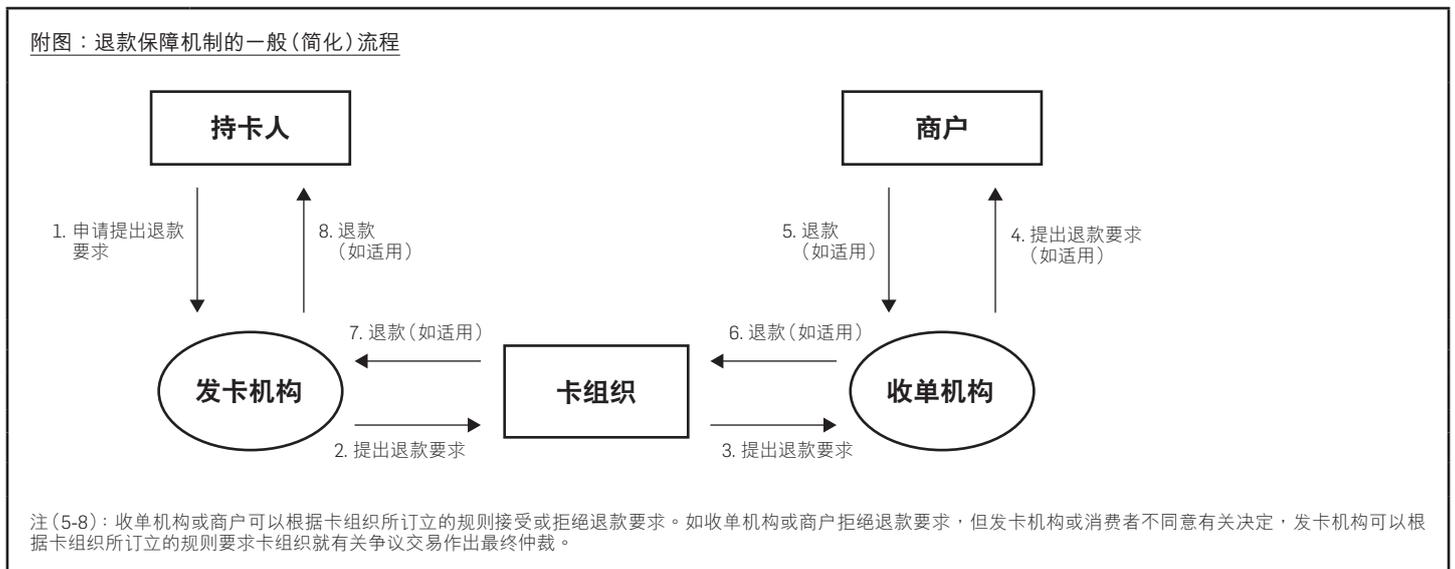
有关信用卡/扣账卡退款保障机制的一般资料

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。



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 网页或恒生个人 e-Banking 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 (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。

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
<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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



持卡人账项咨询表格

致：恒生银行账项咨询组

请填写表格后，连同附件(如适用)透过以下方式交回恒生银行：

1. 电邮至 dispute@hangseng.com
2. 邮寄至九龙中央邮政局邮箱74147号

持卡人资料			
信用卡/扣账卡客户姓名			
信用卡/扣账卡户口号码			联络电话
争议交易详情			
交易类别 (请在适当方格内填上「√」号)	交易/海外现金提款日期	商户名称/自动柜员机所属银行名称	争议金额
<input type="checkbox"/> 交易			
<input type="checkbox"/> 海外现金提款			
本人检阅有关账项后，并不同意缴付有关款项，原因如下： <input type="checkbox"/> 本人并没有授权上述账项。(注：此选项不适用于(i)流动支付及透过恒生Mobile App或一次性验证码认证的「无卡支付」交易；以及(ii)因持卡人就使用或保管卡及/或任何私人密码作出欺诈行为或严重疏忽，而由第三方实行的交易。) <input type="checkbox"/> 本人只授权一项交易，但商户重复收款。 <input type="checkbox"/> 签账交易金额原为\$ _____，入账交易金额则为\$ _____，附上签账单据以作参考。 <input type="checkbox"/> 本人仍未收到于_____订购之货物，现附上签账单据及订货资料以作参考。 <input type="checkbox"/> 本人已以自动转账服务/以其他付款方式支付账项，现附上有关资料以作参考。 <input type="checkbox"/> 本人已于_____以书面形式通知商户取消上述交易，现附上有关资料以作参考。 <input type="checkbox"/> 其它，请说明：_____ _____ _____ _____			

如追讨结果属持卡人使用，则本行将会于上述信用卡户口收取有关交易账项，应付之利息及每项交易追讨手续费40港元/5美元。

客户签署 _____

日期 _____

注：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天内提出争议申请并提交相关证明文件，以便银行有足够时间检阅及跟进该宗个案。