

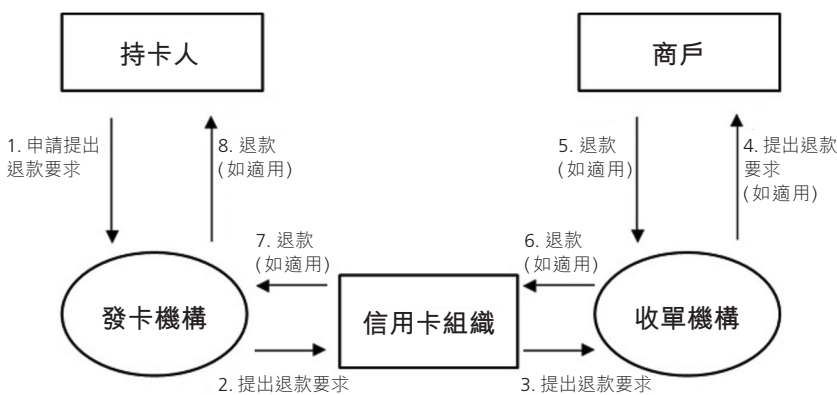
有關信用卡退款保障機制的一般資料

甚麼是信用卡退款保障？

一般而言，消費者使用信用卡作一次性預繳款項，若日後對交易有所爭議時，可就支付的款項作退款申請。信用卡退款保障 (Chargeback) 是一個由信用卡組織 (如：Visa、萬事達卡及銀聯) 所制定的機制，容許在特定情況下將有關信用卡交易撤銷並退回支付的款項或款項耗用所剩的餘款予持卡人。例如，商戶在閣下使用信用卡付款後未能交付貨品或提供服務，或已交付的貨品損毀或不符合該貨品之說明，閣下可聯絡發卡銀行並提出信用卡退款要求。

然而，信用卡退款申請須受個別信用卡組織所制定的規則及條件約束，如客戶在相關退款保障的追溯期以外提出之申請可能被拒絕。此外，退款申請亦需時處理，因為發卡銀行需要確定客戶所提供有關其預繳款項的交易資料。

附圖：退款保障機制的一般 (簡化) 流程



註 (5-8)：收單機構或商戶可以根據信用卡組織所訂立的規則接受或拒絕退款要求。如收單機構或商戶拒絕退款要求，但發卡機構或消費者不同意有關決定，發卡機構可以根據信用卡組織所訂立的規則要求信用卡組織就有關爭議交易作出最終仲裁。

發卡銀行擔當的角色是甚麼？

恒生銀行有限公司 (「恒生」) 作為發卡機構會在向消費者了解有關爭議交易的詳情後，根據信用卡組織制定的爭議規則及法規下代信用卡持有人向商戶的收單機構就有關交易提出爭議，並要求退款。

閣下應如何提出信用卡退款保障申請？

客戶於有需要時可以向本行提出賬項諮詢及退款申請，本行會要求客戶提供相關證明文件 (例如：發票或服務合約)，並就客戶的申請作出審核。如果本行接納申請，本行便會根據機制規定，透過信用卡組織向有關商號所屬收單機構作出退款申索。若收單機構接納申索，本行便會將有關信用卡交易撤銷，並將透過信用卡支付的款項或款項耗用所剩的餘款退回給客戶。

一般而言，因應客戶所提出的信用卡退款保障原因及根據不同信用卡組織的條款，客戶可於交易日期或預期得到有關服務之日期起計120天 (Visa / 萬事達卡) 或180天 (銀聯) 內 (包括本行賬項諮詢調查時間在內) 連同有關交易之簽賬單據及紀錄，透過以下方法向本行提出信用卡退款要求：

- (1) 致電信用卡客戶服務熱線 (詳情請按此)
- (2) 於 hangseng.com 網頁下載「持卡人賬項諮詢表格」，填妥表格後，連同有關商號交易之文件及合約 (如適用)，以電郵 (電郵地址：card@hangseng.com) 或郵寄方式 (致：九龍中央郵政局郵箱74147號) 交回有關表格。

由於賬項諮詢調查需時，閣下應盡快提供相關證明文件及交回本行。

當本行收到客戶的「持卡人賬項諮詢表格」後，本行會於兩個工作天內發出短訊通知客戶，確認本行已收到有關賬項諮詢的要求。由於賬項諮詢調查需時處理，一般而言，本行會於五個工作天內安排臨時退款給客戶 (但客戶必須先遞交已填妥的「持卡人賬項諮詢表格」及提供足夠資料作調查)，本行會寄出臨時退款信函，通知客戶臨時退款已辦妥，而有關賬項諮詢調查約需六至八星期和商號之所屬收單機構進行調查。如在八星期內未有收到收單機構的後續通知，即賬項諮詢調查已結束。若本行收到收單機構的後續通知，則本行會聯絡客戶再作跟進。如有任何爭議，有關信用卡組織將保留最終決定權。



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.