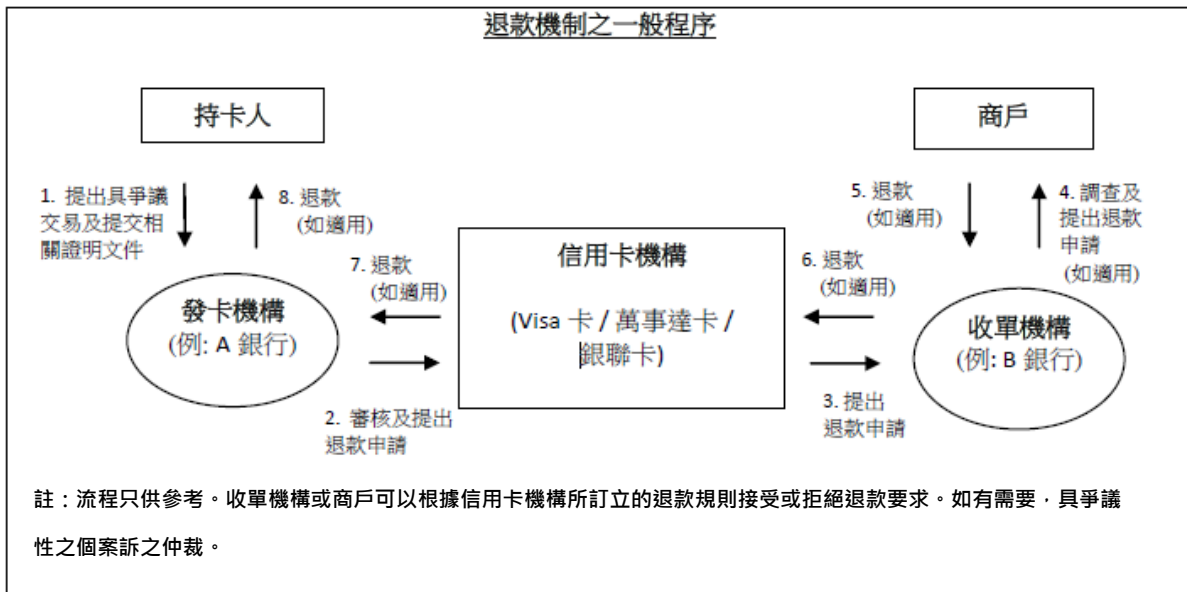


大新信用卡退款保障機制

A. 什麼是信用卡退款保障？

根據信用卡機構(Visa卡 / 萬事達卡 / 銀聯卡)其下之規則，持卡人可於指定情況下(例如商戶未能交付商品或服務)，就已繳款之信用卡交易提出全數或部份退款申請。退款機制之一般程序(參考以下附圖)。



B. 發卡機構之角色

大新銀行有限公司(「本行」)作為發卡機構，會在收到持卡人提出之爭議交易後，審查有關申請是否備有足夠證明文件及符合信用卡機構規定之追溯時限，再透過信用卡機構平台向收單機構提出退款申請，待收單機構完成調查及審批退款申請。

註：當本行收到持卡人的退款要求，若爭議交易表格及相關文件內容合乎信用卡機構之退款規則，本行會於7個工作日內安排臨時退款。有關退款(如適用)會直接反映於持卡人之信用卡月結單，而不會有信函作另行通知。

C. 退款申請之合資格 / 不合資格交易種類

一次性信用卡零售消費。

信用卡分期付款計劃 (因分期付款計劃是一項持卡人與發卡機構 (即大新銀行) 之間的貸款協議, 大新銀行已一筆過向商戶支付全數金額, 而無論該商品或服務是否交付, 客戶也須履行還款責任, 直至所有款項清繳為止。)

D. 提出信用卡退款保障申請前, 您可以先透過以下提議嘗試確認交易:

- **查明商戶名稱**

商戶有時會以不同名稱註冊, 因此月結單上的名稱未必在您預期之內。嘗試從互聯網尋找相關名稱, 看看能否找到更多詳細資料。

- **留意額外費用**

某些零售商 (如酒店、的士、航空公司或租車服務) 除了基本費用外, 還可能會徵收額外附加費。

- **檢查收據和電郵**

查核您的收據, 看看當日有沒有相同金額的交易並以不同商戶名稱顯示。此外, 請查看您的電郵, 因為往往會收到含有商戶註冊名稱的電子確認郵件或收據。

- **時間接近的交易**

查看月結單內其他時間接近的交易, 這可讓您想起當時身在哪裡, 有助找出未能確認交易有關的線索。

- **考慮匯率**

如果未能確認的交易是以外幣結算, 最終交易金額有可能與您購買時有差別。有關退款交易, 當退款銀碼換算為港幣後, 最終退款金額有可能與您購買時有差別。

- **查核是否恆常付款**

交易可能是恆常付款, 例如自動轉賬, 涉及您之前設定的服務或訂閱項目。

- **免費試用**

如果您最近簽訂某些免費試用服務，請查閱免費試用的條款及細則。免費試用期可能已經屆滿並需要為商品或服務付款。

如果您仍然無法確認該筆交易，請立即聯絡本行就該筆爭議交易提出退款申請。

E. 如何提出信用卡退款保障申請？

多數情況下，持卡人需要先聯絡商戶以嘗試解決問題。如果問題未能解決，持卡人可以聯絡本行就該筆爭議交易提出退款申請。客戶須：

1. 在本行發出月結單日期後的 60 個曆日內就爭議交易提出申請（詳情請參閱以下不同信用卡機構之退款保障申請時限），以便本行有足夠時間處理。
2. 提出退款申請及提交相關證明文件（請參閱「大新信用卡爭議交易表格」內個別爭議原因之所需證明文件）以便處理退款申請，包括但不限於以下各項：
 - a. 已填妥及簽署之「大新信用卡爭議交易表格」
 - b. 交易文件，例如：付款收據副本、服務合同或合約
 - c. 商戶未能交付商品或服務之證明，並計算尚未使用之部分（如適用）
3. 將已填妥及簽署之表格及相關資料傳真至大新銀行信用卡中心：2564 3703
4. 致電大新銀行客戶服務熱線：2828 8168 以確認大新銀行已收妥相關表格及資料。

F. 不同信用卡機構之退款保障申請時限

為協助本行向收單機構提出退款保障申請，持卡人請留意不同信用卡機構之退款保障申請時限：

信用卡國際組織	發卡機構向收單機構提出退款保障申請之期限
<p>Visa</p>	<p>若商戶結業：於商戶業務終止日起120個曆日（包括公眾假期及星期日）內。及不得超過交易誌賬日之540個曆日（包括公眾假期及星期日）。</p> <p>其他爭議的原因：交易誌賬日起75至120個曆日（包括公眾假期及星期日）內。</p>
<p>Mastercard 萬事達卡</p>	<p>若商戶結業：於商戶業務終止日起120個曆日（包括公眾假期及星期日）內。及不得超過交易誌賬日之540個曆日（包括公眾假期及星期日）。</p> <p>旅遊行業服務或產品：於商戶指定的最遲預期交付或履行日期起計120個曆日（包括公眾假期及星期日）內，但不超過原先預期提供服務日期起計365個曆日（包括公眾假期及星期日）。</p> <p>其他爭議的原因：交易誌賬日起90至120個曆日（包括公眾假期及星期日）內。</p>
<p>UnionPay 銀聯</p>	<p>若商戶結業：i) 銀聯之海外簽賬為交易誌賬日起120個曆日（包括公眾假期及星期日）內。ii) 銀聯之本地簽賬為交易誌賬日起330個曆日（包括公眾假期及星期日）內。</p> <p>其他爭議的原因：交易誌賬日起60至120個曆日（包括公眾假期及星期日）內。</p>

註：每項爭議原因都有各自的處理期限，以上表格中的日期僅供參考。

致：大新銀行信用卡中心（傳真號碼：2564-3703）

To: Credit Card Centre, Dah Sing Bank, Limited (Fax number: 2564-3703)

大新信用卡爭議交易表格 Dah Sing Credit Card Transaction Dispute Form

信用卡號碼 Credit Card Number

交易日期 Transaction Date	商戶名稱 Name of Merchant	交易金額 Transaction Amount

本人對上述之交易作出以下之爭議（請於適當方格內加上 ✓ 號並只可選一項）：

I dispute the above transaction(s) for the following reason (please tick one of the appropriate box) :

1. 本人並沒有參與上述之交易或對其給予授權，並且當上述受爭議交易發生時，本人之信用卡一直由本人保管，沒有被盜竊或遺失。本人同意大新銀行終止上述信用卡賬戶。

I did not participate in nor authorize the transaction(s). My credit card was in my possession and control at the time of the disputed transaction. I agree Dah Sing Bank to cancel the captioned credit card account.

（註：請於遞交表格前聯絡本行辦理終止信用卡賬戶事宜。為保障閣下之利益，倘若本行收到此表格時上述信用卡賬戶尚未終止，本行會自動為閣下辦理賬戶終止手續，而不會作預先通知。）

(Remarks: Please contact with our Bank to cancel the captioned credit card account before submission of this form. To protect your interest, if the captioned credit card has not been cancelled upon form receipt, the Bank will stop the above account without prior notice.)

2. 本人於上述商戶只參與 _____ 宗交易，但卻被該商戶額外多收上述交易。本人並沒有參與上述之交易或對其給予授權，並且當上述受爭議交易發生時，本人之信用卡一直由本人保管，沒有被盜竊或遺失。（請附上所參與交易之簽賬單據副本）

I engaged in _____ transaction(s) at the above merchant. However, I was further charged for the above transaction(s) which I did not participate in nor authorize. My credit card was in my possession and control at the time of the disputed transaction. (Please enclose the Sale Slip copy of the engaged transaction)

3. 正確交易貨幣及金額應為 _____。(請附上簽賬單據副本)
Correct transaction currency and amount should be _____. (Please enclose the Sale Slip copy)

4. 上述商戶無法或不願向本人提供有關交易之 服務 / 商品，該服務 / 商品之提供 / 送貨期限在 _____ (日期) 到期。上述商戶已於 _____ (日期) 結業 (如適用)。本人曾嘗試於 _____ (日期) 以電話 / 電郵 / 其他 _____ (方法) 聯絡商戶 / 清盤人，但爭議仍未能平息及不獲提供有關交易之服務 / 商品或退款。(請附上該交易之合約 / 購貨單據及有關該服務 / 商品之未能提供的部份 / 送貨期限的證明文件)

The merchant was unable or unwilling to provide the Service purchased / Merchandise ordered on or before the expected service / delivery date _____ (date). The merchant was closed down on _____ (date) (If applicable). I have attempted to resolve the dispute with the merchant / liquidator by Phone / Email / Other _____ (method) on _____ (date). However, the dispute was unable to resolve and I have not received the service / merchandise or refund from the merchant. (Please enclose copy of Services agreement or Sales invoice with breakdown amount for the unconsumed / undelivered portion of services / merchandise from merchant and the expected delivery schedule / date of ordered services / merchandises)

5. 本人已用 現金 / 支票 / 其他 _____ 支付上述之簽賬。本人曾嘗試於 _____ (日期) 以 電話 / 電郵 / 其他 _____ (方法) 聯絡商戶但爭議仍未能平息及不獲提供有關交易之服務 / 商品或退款。(請附上有關證明文件如付款收據的副本)

I paid the transaction(s) by Cash / Cheque / Other _____. I have attempted to resolve the dispute with merchant by Phone / Email / Other _____ (method) on _____ (date). However, the dispute was unable to resolve and I have not received the service / merchandise or refund from the merchant. (Please enclose the relevant payment proof such as receipt copy)

6. 本人於 _____ (日期) 已和商戶達成取消自動轉賬授權協議 / 已要求取消自動轉賬授權，但該商戶未有按照辦理並繼續於本人的戶口支賬。(若持有上述取消自動轉賬授權之文件，敬請附上)

I have already agreed with or requested the merchant to cancel my auto-debit agreement on _____ (Date). Nevertheless, my account was still being charged. (Please provide relevant document copy for the cancellation if any)

7. 本人收到商戶簽發的退款單，但至今該退款仍未存入本人之賬戶。本人曾嘗試於 _____ (日期) 以 電話 / 電郵 / 其他 _____ (方法) 聯絡商戶尋求解決辦法並作出追討，但爭議仍未能平息及仍然不獲退款。(請附上退款單副本)

I have received a credit slip from the merchant but the credit does not effect to my account. I have also attempted to resolve the dispute with merchant by Phone / Email / Other _____ (method) on _____ (date). However, the dispute was unable to resolve and I still have not received refund from the merchant. (Please enclose copy of the credit slip)

8. 本人授權以_____ (貨幣名稱, 例如人民幣) 完成交易, 但商戶卻錯誤地收取_____ (貨幣名稱, 例如美元) 完成交易。(請附上簽賬單據副本)

The order I made was in _____ (state currency, example RMB). However, the transaction was wrongly charged by merchant in _____ (state currency, example USD). (Please enclosed the Sale Slip copy)

9. 其他爭議的原因 (請詳述) :

Other dispute reason (Please specify in details):

--

註: 1. 客戶須在本行發出信用卡月結單日期後的60個曆日內提出有爭議交易申請(詳情請參閱不同信用卡機構之退款保障申請時限)。2. 請於遞交此表格及有關文件後致電 2828 8168 與本行的客戶服務員聯絡以確認收妥。3. 若本行未能收到填妥之爭議交易表格及相關文件, 有關之爭議交易申請或未能處理。如有任何爭議, 本行將保留最終決定權。

Notes: 1. Cardholder is required to raise a dispute **within 60 calendar days after the credit card statement date** (details please refer Timeframe for Card Issuer to submit Chargeback Request to Merchant Acquirer). 2. Please contact 2828-8168 after submitting this form for acknowledgment. 3. The dispute application might not be processed if the transaction dispute form and / or document is / are incomplete or missing. The Bank reserves the right on the processing.

持卡人姓名 Cardholder Name	持卡人簽署* Cardholder Signature*
日期 Date	
日間聯絡電話號碼 Day Time Contact Telephone Number	

**須與閣下信用卡上之簽字式樣相符 The signature must be same as the one shown on your credit card*