

## 信用/扣賬卡交易爭議一般資料

### 處理流程

#### 滙豐持卡人

- 於月結單發出日期起 60 天內向滙豐提出賬項查詢及退款申請



#### 滙豐爭議處理組 (發卡銀行)

- 審查是否所有相關證明文件包括爭議交易表格已收到
- 於 7 個工作天內為爭議金額作出臨時退款並發出臨時退款函件
- 如有需要，我們將與您聯絡商討交易細節並向您獲取更多資料
- 向卡組織提交申請並附上相關文件



#### 卡組織

- 按不同發卡銀行的要求分類並發送到有關收單機構作處理



#### 收單機構

- 通知商戶有關爭議交易並要求商戶提供有關證明文件或退款



#### 商戶

- 提供有關證明文件或退款給收單機構核對或處理



#### 收單機構

- 回覆卡組織有關結果



#### 卡組織

- 按不同收單機構發出的回覆分類並發送到有關發卡銀行作處理



#### 滙豐爭議處理組 (發卡銀行)

- 收到卡組織的結果
- 回覆持卡人的退款申請結果 (只適用於某些爭議原因)
- 如退款申請不成立，會安排從卡戶口扣回該筆臨時退款

### 處理時間

持卡人必須於月結單發出日期起60天內或由商戶業務終止日期起60天內提出爭議申請，以便銀行有足夠時間檢閱及調查該宗個案。除此之外，每項爭議原因都有各自的處理期限，以下表格中的日期僅供參考。

爭議原因	向收單機構提出爭議交易之期限 (包括滙豐處理時間)		
	Visa	萬事達卡	銀聯
未經授權的交易	於交易清算日起計120天內		於交易清算日起計180天內
<ul style="list-style-type: none"><li>重複誌賬</li><li>交易貨幣/ 金額不符</li></ul>	於交易清算日起計120天內	於交易清算日起計90天內	於交易清算日起計150天內〔包括30天的強制性查核交易時間〕
交易已取消/ 退款交易未處理	<ul style="list-style-type: none"><li>於交易清算/ 退款收據日起計120天內</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>或</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>對於取消貨品/服務，持卡人於收到商品/服務或送遞商品/服務提供協定日起計120天內但不超過交易清算日起計540天</li></ul>	於退款文件或服務取消或貨品退回日起計120天內	於交易清算日起計150天內〔包括30天的強制性查核交易時間〕

爭議原因	向收單機構提出爭議交易之期限 (包括滙豐處理時間)		
	Visa	萬事達卡	銀聯
收到的貨品/ 服務與描述的不同	<ul style="list-style-type: none"> <li>於交易清算日起計120天內</li> <li>或</li> <li>於服務提供/ 送遞商品日起計120天內但不超過交易清算日起計540天</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於交易清算日起計120天內</li> <li>或</li> <li>於商品送遞/服務提供或取消日起計120天內</li> <li>或</li> <li>於服務終止日起計120天內但不超過交易清算日起計540天</li> </ul>	不適用
未收到貨品/ 服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>於交易清算日起計120天內</li> <li>或</li> <li>於服務提供/ 送遞商品協定日起計120天內但不超過交易清算日起計540天</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於交易清算日起計120天內</li> <li>或</li> <li>於服務提供/ 送遞商品協定日起計120天</li> </ul>	於交易清算日起計150天內〔包括30天的強制性查核交易時間〕
商戶業務終止	<ul style="list-style-type: none"> <li>於交易清算日起計120天內</li> <li>或</li> <li>於服務提供/ 送遞商品協定日起計120天內但不超過交易清算日起計540天</li> </ul>	於持卡人知道服務終止日起計120天內但不超過交易清算日起計540天	<ul style="list-style-type: none"> <li>香港、澳門及台灣的國內交易，於交易清算日起計360天內〔包括30天的強制性查核交易時間〕</li> <li>其他國家/地區，於交易清算日起計150天內〔包括30天的強制性查核交易時間〕</li> </ul>

## 提出爭議的方法

持卡人可透過以下其中一個方法向本行提出退款要求:

1. 致電以下客戶服務熱線:  
滙豐尚玉客戶: (852) 2233 3033  
滙豐卓越理財客戶: (852) 2233 3322  
其他客戶: (852) 2233 3000
2. 於 [hsbc.com.hk](http://hsbc.com.hk) 下載「爭議交易表格」，填妥表格後，連同有關商戶交易之文件及合約〔如適用〕，寄回卡中心，交易爭議處理組：九龍深旺道 1 號滙豐中心第 2 及第 3 座 8 樓
3. 透過個人網上理財

## 提供證明文件的方法

由於賬項查詢調查需時，閣下應盡快提供相關證明文件及透過以下其中一個方法交回本行，但該文件的提交時限不可超過爭議交易申請日起計14天。

發電郵至: [cardholderdispute@hsbc.com.hk](mailto:cardholderdispute@hsbc.com.hk)

郵寄至: 交易爭議處理組：九龍深旺道1號滙豐中心第2及第3座8樓

傳真至: (852) 3409 2329

當本行收到閣下的退款要求後，一般而言，本行會於 7 個工作天內安排臨時退款給閣下，若於某些情況之下，本行將需要較長時間處理臨時退款要求。本行會寄出臨時退款通知，通知閣下臨時退款已辦妥，而有關賬項諮詢需約 6 至 8 星期和商戶之所屬收單機構進行調查。如有需要，本行會聯絡閣下以作跟進。如有任何爭議，有關卡組織將保留最終決定權。

## 重要資料

1. 請注意，下列交易類別**不接受**爭議交易申請。閣下應聯絡商戶並嘗試與商戶解決爭議。
  - 八達通自動增值服務的自動增值交易
  - 商戶免息分期交易〔商戶業務終止除外〕
  - 網上交易並已透過一次性驗證碼認證〔以**未經授權的交易**為爭議原因〕
2. 如調查結果顯示爭議交易是持卡人授權的，本行將會於下列卡戶口收取有關交易賬項、整段期間〔包括調查期間〕的財務費用及 / 或利息（如適用）。
3. 閣下須於月結單日期起 60 天內通知本行〔商戶業務終止除外〕。由於賬項查詢調查需時，閣下應盡快提供相關證明文件及交回本行，但該文件的提交時限不可超過爭議交易申請日起計 14 天。
4. 對於商戶業務終止情況，請於商戶業務終止日期起 60 天內連同相關證明文件交回本行提出退款申請。本行將根據機制規定，透過卡組織向有關商戶所屬收單機構嘗試作出退款申請，如有任何爭議，有關卡組織將保留最終決定權。
5. 您可以就未經授權的交易向警方舉報。爭議小組可能會要求提供警方報告的副本或在調查期間向警方提供的書面陳述。及時向警方舉報有助於加強對案件的調查進度。

6. 收到您的爭議請求後，我們將分別在 7 個工作日內安排臨時退款和發出確認通知。
7. 在調查期間，我們可能會聯絡您提供證明文件，以協助處理爭議請求。如果您無法在截止日期前提供所需文件，可能會影響處理時間和爭議結果。