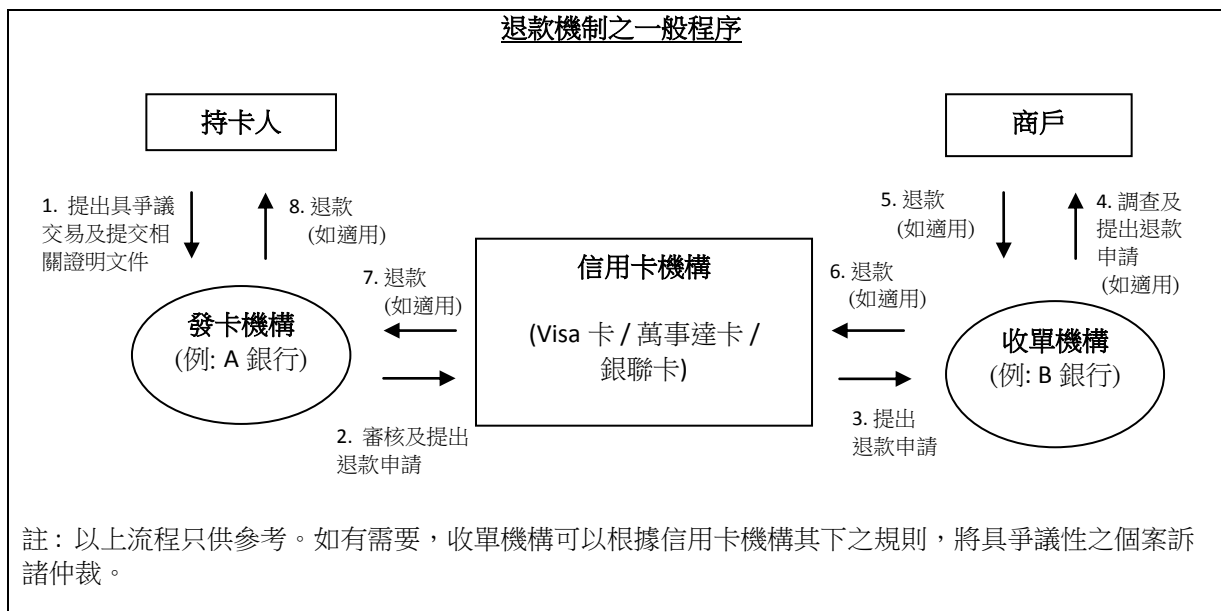


大新信用卡退款保障機制及爭議交易表格

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。



B. 發卡銀行之角色

大新銀行有限公司（「大新銀行」）作為發卡機構，會在收到持卡人提出之具爭議交易後，將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後，大新銀行將通知持卡人退款申請的結果。

C. 退款申請之合資格交易種類

- ✓ 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，而無論該貨物或服務是否交付，客戶也須履行還款責任，直至所有款項清繳為止。)

D. 如何提出退款申請

1. 致電大新銀行客戶服務熱線：2828-8168
2. 提出退款申請及提交相關證明文件以便處理退款申請，包括但不限於以下各項（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）：
 - a. 已填妥及簽署之大新信用卡爭議交易表格（可從大新銀行網頁下載：信用卡 > 信用卡資料 > 其他表格及服務）
 - 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. 將所有相關資料傳真至大新銀行信用卡中心：2564-3703

E. 不同信用卡機構之退款申請時限

為協助大新銀行向收單機構提出退款申請，持卡人請留意不同信用卡機構提出退款申請之時限，並提交相關所需資料：

信用卡機構 / 情境	商戶未能交付商品或服務	商戶因倒閉未能交付商品或服務
Visa 卡或萬事達卡	貨品或服務之預期交付日起計120天內 及 由交易日起計540天內	商戶倒閉日起計 120 天內 及 由交易日起計 540 天內
銀聯卡	交易日起計 180 天內	本地交易： <ul style="list-style-type: none"> • 交易日起計 360 天內 (因商戶清盤) • 交易日起計 180 天內 (因商戶倒閉) 海外交易：交易日起計 180 天內

例子：

	個案 1	個案 2
個案詳情	客戶於 2016 年 1 月 2 日購買兩年制會籍課程，並以 Visa 卡一筆過繳付 HK\$2,000。 商戶於 2016 年 12 月 31 日倒閉。	客戶於 2015 年 4 月 2 日購買十次美容療程，並以萬事達卡一筆過繳付 HK\$5,000。 商戶於 2016 年 12 月 31 日倒閉。
提出退款日期	2017 年 1 月 20 日	2017 年 1 月 20 日
可否提出退款?	<u>可以</u> ，仍在提出退款申請之時限內。 持卡人可要求退還會籍未使用的 HK\$1,000。 (仍在商戶倒閉日起計 120 天內及由交易日起計 540 天內)	<u>不可以</u> ，已超過提出退款申請之時限。 (仍在商戶倒閉日起計 120 天內，但由交易日起計已超過 540 天)

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

持卡人姓名 Cardholder Name: _____ 賬戶號碼 Account Number : _____

商戶名稱 Name of Merchant	交易日期 Transaction Date	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):

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

- 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，並沒有被盜竊或遺失。本人同意終止上述信用卡賬戶，並安排補發一張全新卡號之信用卡。I did not participate nor authorize in the transaction(s), my credit card was in my possession and control at the time of the disputed transaction. I agree to cancel the captioned credit card account and reissue with a new account number.
- 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)
- 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)
- 上述商戶無法或不願意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)
- 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 _____ (Please enclose the relevant payment receipt copy). 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 refund from the merchant. (Please enclose the relevant payment proof such as receipt copy)
- 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)
- 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)
- 其他原因或備註：如有需要，請另加紙張填寫。Any other reasons or remarks: Please use a separate sheet if necessary.

持卡人簽署 Cardholder Signature* : _____ 日期 Date : _____

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

註 1：請於遞交此表格及有關文件前先致電 2828-8168 與本行的客戶服務員聯絡。2：爭議之交易若最終證實屬持卡人責任，本行將收取每項交易調查手續費 HK\$70。

Note 1: Please contact our Customer Service Hotline at 2828-8168 before submission of this form with the supporting documents. 2. A Chargeback handling fee of HK\$70 will be levied on each assessment if it is finally determined that the cardholder is liable for the disputed transaction.