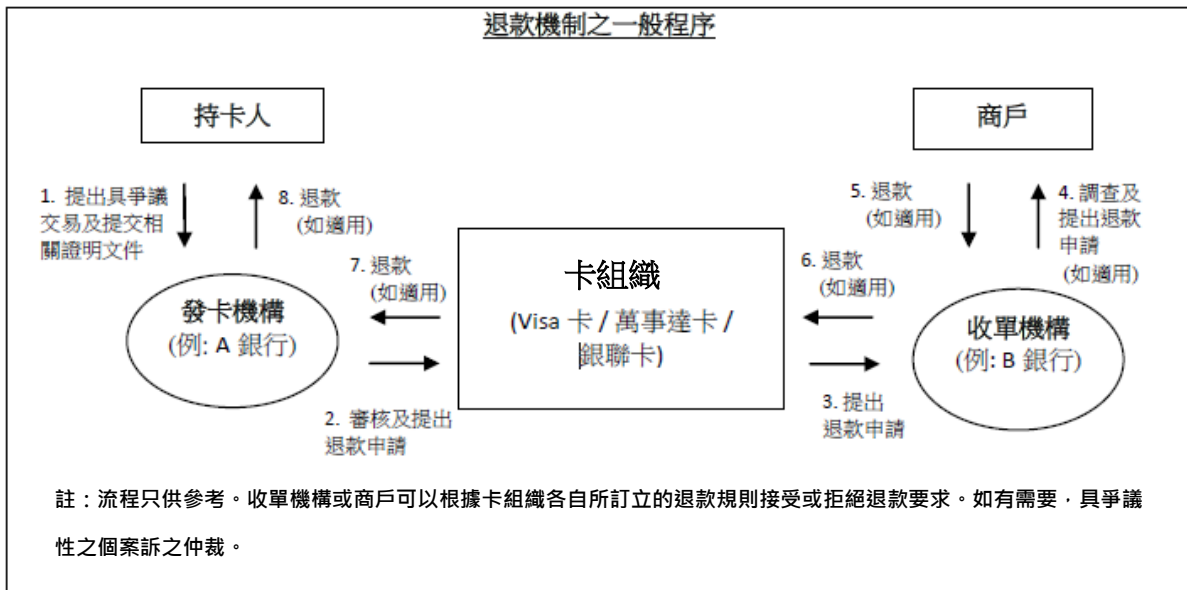


大新信用卡退款保障機制

A. 什麼是信用卡退款保障？

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



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相關卡組織規定之追溯時限，再透過卡組織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：當本行收到您的爭議交易申請，而若信用卡之爭議交易表格及相關證明文件內容合乎相關卡組織之退款規則，本行會於7個工作天內安排臨時退款（如適用；有關退款（如有）會直接反映於相關信用卡月結單），並向您發出通知，確認本行收到有關申請。

C. 退款申請之合資格 / 不合資格交易種類

- 信用卡一次性零售消費。
- 信用卡分期付款計劃（因分期付款計劃是一項有關持卡人與發卡機構（即本行）之間的貸款協議，本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予有關持卡人或持卡人是否收到該商品或服務，有關持卡人也須履行該還款責任，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的交易。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有關商品或服務付款。

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。持卡人須：

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；及
 - c. 商戶未能交付有關商品或服務之證明，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卡中心：2232 5991

F. 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，持卡人請留意卡組織之退款保障申請時限：

卡組織	發卡機構向收單機構提出退款保障申請之期限
Visa	<ul style="list-style-type: none"> • 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）。 • 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。
萬事達卡 Mastercard	<ul style="list-style-type: none"> • 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）。 • 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）。 • 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。
銀聯 UnionPay	<ul style="list-style-type: none"> • 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360個曆日（包括公眾假期及星期日）內。 • 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。

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：大新銀行有限公司（「大新銀行」）（傳真號碼：2232 5991）

To：Dah Sing Bank, Limited (the "Bank") (Fax number: 2232 5991)

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*: _____	
持卡人姓名 Cardholder's Name: _____	聯絡電話 Contact No: _____

交易項目編號 Transaction Item No.	交易日期 Transaction Date	商戶名稱 Merchant's Name	爭議交易貨幣及金額 Disputed Transaction Currency and Amount
1			
2			
3			
4			
5			

*如需要就多過一張信用卡提出爭議交易，必須填寫及提交另一張爭議交易表格。If you need to dispute transaction(s) in respect of more than one Credit Card, please complete and submit another Transaction Dispute Form.

- 合資格提出爭議申請之交易種類：信用卡一次性零售消費 Type of transactions eligible for raising dispute: Credit Card one-time retail spending payment
- 本人對上述之交易作出爭議的原因如下（請於適當方格內加上 √ 號；如需要就多過爭議的原因提出爭議交易，必須填寫及提交另一張爭議交易表格）：I dispute the above transaction(s) for the following reason(s) (please tick in the appropriate box(es); if you need to dispute transaction(s) in respect of more than one reason, please complete and submit another Transaction Dispute Form):

❖ **未經授權的交易 Unauthorized Transaction**

- 本人並沒有參與或授權上述之交易及一直持有上述之信用卡。本人要求大新銀行終止及補發上述之信用卡，以及郵寄新卡至本人於大新銀行登記的相關通訊地址。

I did not participate in or authorize the above transaction(s) and am always in possession of the above Credit Card. **I request the Bank to terminate and re-issue the above Credit Card and mail the new card to my relevant correspondence address registered at the Bank.**

註 / Remarks:

1. 上述信用卡將於大新銀行收到此表格後的下一個工作天終止。如閣下需即時終止上述信用卡，請聯絡大新銀行客戶服務熱線 2828 8188。The above Credit Card will be terminated on the next working day after the Bank's receipt of this Form. If you need to terminate the above Credit Card with immediate effect, please call the Bank's Customer Service Hotline 2828 8188.
2. 上述信用卡一經終止即永久失效，在任何情況下將不能重新啟用或使用。以下相關服務將會受到影響：Once the above Credit Card has been terminated, it becomes invalid immediately and cannot be re-activated or used again in any circumstances. The following related services will be affected:
 - 任何已與上述信用卡綁定的付款服務；any payment services connected with the above Credit Card;

- 任何經由商戶已預設的自動過賬指示 (例如保險費、電話費、上網費等) ; any scheduled autopay instructions (such as insurance premium, telephone or internet bills, etc.);
 - 任何已登記的電子錢包 (例如 PayMe、支付寶、微信支付等) ; any registered e-wallets (if applicable) (such as PayMe, AlipayHK, WeChat Pay HK, etc.);
 - 任何已登記的「流動支付服務」(如適用) (例如 Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay 等) ; 及 / 或 any registered mobile payment services (if applicable) (such as Apply Pay, Google Pay, Samsung Pay, etc.); and/or
 - 任何正在安排的商戶退款等等。 any merchant refund in progress, etc.
- 如有需要，請於補發新信用卡後重新辦理以上服務。 Where necessary, please re-arrange the above services after re-issuance of new credit card.
3. 為防止已終止之信用卡被盜用，請閣下盡快將該卡的磁帶及晶片部份 (如適用) 剪成兩截並銷毀或將其寄回大新銀行。 To prevent unauthorized use of the terminated Credit Card, please cut the terminated Credit Card across the magnetic stripe and chip (if applicable) into halves and dispose of it or return such card to the Bank as soon as possible.

❖ **重複誌賬 Duplicate Processing**

- 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及一直持有上述信用卡，現附上簽賬單據副本以作證明。

I have engaged in _____ transaction(s) at the merchant(s). However, I have been further charged for the above transaction(s) and am always in possession of the above Credit Card. I enclose copy(ies) of the sales slip(s) as evidence.

❖ **交易已取消 / 退款交易未處理 Transaction Cancelled / Credit Not Processed**

- 本人已用以下其中一種方式繳付上述之交易。 I have paid for the above transaction(s) by one of the following means.
- 現金 Cash (現附上有關現金收據之副本供參考 I enclose copy(ies) of the relevant cash receipt(s) for your reference)
- 其他卡 Other card(s) 卡號碼 card number(s) _____ ; 現附上有關銀行月結單之副本供參考 I enclose copy(ies) of the relevant bank statement(s) for your reference
- 其他 Other (請註明 Please specify _____ ; 現附上有關證明之副本供參考 I enclose copy(ies) of the relevant evidence for your reference)

- 本人曾經向商戶作出預訂但已於 _____ (日期) 取消該預訂。取消 / 參考號碼為 _____ 。
- I had made the reservation with the merchant(s) but then I cancelled it on _____ (date). The cancellation code / reference number is _____.

- 本人持有商戶提供的退款證明單據。但本人截至此表格日期為止仍未收到相關的退款，現附上退款證明單據副本以作證明。
- I have received credit transaction slip(s) from the merchant(s). However, no relevant credit has posted to my card account up to the date of this Form. I enclose copy(ies) of the credit transaction slip(s) as evidence.

- 本人已將收到的貨品退還給商戶，但仍未收到退款。在交易時，商戶未有告知本人的退貨條款，現附上相關文件作參考。
- I have received the merchandise and returned it to the merchant(s) but no credit has been received. The merchant did not disclose the Return Policy to me at the time of the transaction. I enclose copy(ies) of the relevant document(s) for your reference.

- 本人已於_____ (日期) 以 信件 電郵 傳真 通知商戶取消服務。現附上取消服務文件。請要求商戶停止誌賬。

I have requested for the termination of the service with the merchant(s) on _____ (date) by letter email fax. I enclose copy(ies) of the termination document(s). Please request the merchant(s) to stop further billings.

❖ **交易貨幣 / 金額不符 Incorrect Transaction Currency / Amount**

- 本人只授權金額原為_____ (貨幣及金額) 的交易，而並非_____ (貨幣及金額) 之入賬交易金額，現附上簽賬單據副本以作證明。

I have only authorised the transaction amount of _____ (currency and amount) instead of _____ (currency and amount). I enclose copy(ies) of the sales slips as evidence.

❖ **未收到貨品 / 服務 Non-receipt of Merchandise / Service**

- 上述商戶無法或不願意在預期提供服務 / 送貨之日期_____ (日期) 或之前向本人提供上述交易中購買 / 訂購之服務 / 商品。現附上相關服務合約 / 購貨單據的副本，並附上有關服務 / 商品之未使用 / 未交付部分的明細金額，以及所購買 / 訂購服務 / 商品的預期交付時程表 / 日期的證明文件作證明。

The merchant(s) was / were unable or unwilling to provide the service / merchandise(s) purchased / ordered under the above transaction(s) on or before the expected service / delivery date _____ (date). I enclose copy(ies) of the relevant services agreement(s) and / or sales invoice(s) with the breakdown amount for the unconsumed / undelivered portion of the relevant service / merchandise(s) and the documentary proof of the expected delivery schedule / date of the ordered service / merchandise(s).

- 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 / 清盤人以平息爭議，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。現附上相關服務合約 / 購貨單據的副本，並附上有關服務 / 商品之未使用 / 未交付部分的明細金額，以及所購買 / 訂購服務 / 商品的預期交付時程表 / 日期的證明文件作證明。

The merchant(s) was / were closed down on _____ (date) (if applicable). I have attempted to resolve the dispute with the merchant(s) / liquidator(s) by Phone / Email / Other _____ (method) on _____ (date). However, the dispute was unable to resolve and I have not received the service / merchandise(s) or refund from the merchant(s). I enclose copy(ies) of the relevant services agreement(s) and / or sales invoice(s) with the breakdown amount for the unconsumed / undelivered portion of the relevant service / merchandise(s) and the documentary proof of the expected delivery schedule / date of the ordered service / merchandise(s) as evidence.

- 其他爭議的原因 (請詳述及提供相關證明) Other dispute reason(s) (Please specify in details and provide the relevant proof)**

注意 / 同意事項 Points to Note / Agree

1. 本人同意須在大新銀行發出信用卡月結單日期後起60個曆日內提出相關爭議交易申請(詳情請參閱附件信用卡退款保障機制的 F 部份 (退款保障申請時限))。 I agree to raise the relevant transaction dispute application within 60 days from the date of issue of statement from the Bank (for details, please refer to Section F (Timeframe for Submitting Chargeback Request) of the attached "Dah Sing Credit Card Chargeback Mechanism".
2. 本人確定已填妥及簽署此表格, 並附上相關文件 (如適用)。本人明白如無法提供所需文件, 有關之爭議交易申請或未能處理。如有任何爭議, 大新銀行將保留最終決定權。 I confirm that I have completed and signed this Form and enclose the relevant document(s) (if applicable). I understand that if I am unable to provide the required document(s), the transaction dispute application may not be processed. The Bank reserves the right of final decision in case of any dispute.
3. 本人明白有關之爭議交易申請需約8星期和商戶之所屬收單機構進行調查, 而商戶之所屬收單機構有機會拒絕該申請。 I understand that the transaction dispute application will normally take 8 weeks for investigation with the merchant acquirer and the merchant acquirer may reject the application.
4. 本人明白大新銀行爭議諮詢組收到本人的爭議交易申請, 而此表格及相關證明文件符合相關卡組織之退款規則, 大新銀行會於7個工作天內安排臨時退款 (如適用) 並向本人發出通知, 確認大新銀行收到本人的申請。 I understand that after the Dah Sing Bank Dispute Team receives my transaction dispute application and provided that this Form and related supporting documents are in compliance with the requirements set out by the relevant card association, the Bank will arrange be temporary refund of the dispute amount (if applicable) and send a notification to me to acknowledge receipt of my application within 7 working days.

本人確認已詳閱、明白並同意以上注意 / 同意事項。

I confirm that I have read, understood and agree to the above Points to Note / Agree.

致客戶 – 請確保: To Customer – please ensure that you have:

- (適用於未經授權的交易) 已於適當方格內加上 √ 號, 以表示閣下要求大新銀行終止及補發上述之信用卡並郵寄新卡至閣下於大新銀行登記的相關通訊地址; (applicable to unauthorized transaction(s)) ticked in the appropriate box to signify that you request the Bank to terminate and re-issue the above Credit Card and mail the new card to your relevant correspondence address registered at the Bank;
- 已於所有 / 其他適當方格內加上 √ 號; ticked in all the / other appropriate box(es);
- 已簽署此表格; 以及 signed this Form; and
- 附上相關證明文件 (如適用)。 enclosed copy(ies) of the relevant supporting documents (if applicable).

持卡人簽署 Cardholder Signature

日期 Date