

信用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