

爭議交易保障

客戶可根據爭議交易保障機制於特定情況下，如：未經授權之交易或客戶以信用卡一筆過預繳款項後，商戶未能提供貨品/服務，可透過本行申請退還有關交易款項。

然而，並非所有信用卡交易均獲爭議交易保障。信用卡分期付款計劃是客戶與本行訂立的貸款協議，本行向客戶提供一筆過的貸款以直接支付客戶與商戶之間的交易，而客戶承諾以分期方式向本行償還貸款。因此，客戶必須按協議向本行按時還款至清還全部貸款。

如何申請？

客戶可按照以下程序申請退還爭議款項：

1. 致電本行 24 小時客戶服務熱線(渣打信用卡：2886-4111 或 MANHATTAN 信用卡：2881-0888)提出爭議賬項查詢；及/或[按此](#)下載「持卡人賬項爭議聲明」。
2. 客戶可經以下途徑將填妥的「持卡人賬項爭議聲明」表格及證明文件交回本行：
 - a. 電郵地址：CreditCard.Dispute@sc.com
 - b. 郵寄地址：香港九龍觀塘道 388 號渣打中心 16 樓 (Attn : Customer Support Team)
 - c. 渣打銀行分行

證明文件包括但不限於有關爭議交易單據/合約及商戶未能提供貨品/服務的證明(如適用)。

3. 客戶須於本行發出月結單 60 日內就爭議交易提出申請。
4. 如商戶倒閉或未能提供貨品/服務，申請時限將根據各信用卡組織的要求而定(一般為 75 至 120 日內)。客戶應儘快提出申請，並提供充分而有效的證明文件。本行保留接納退款申請之權利，如有任何爭議，本行將保留最終決定權。
5. 由本行收到所有文件起，一般約需 60-90 日處理申請。申請將視乎複雜性有可能需要較長處理時間。本行會代客戶向收單機構提出申請。如收單機構接納申請，收單機構將透過本行退款予客戶。