



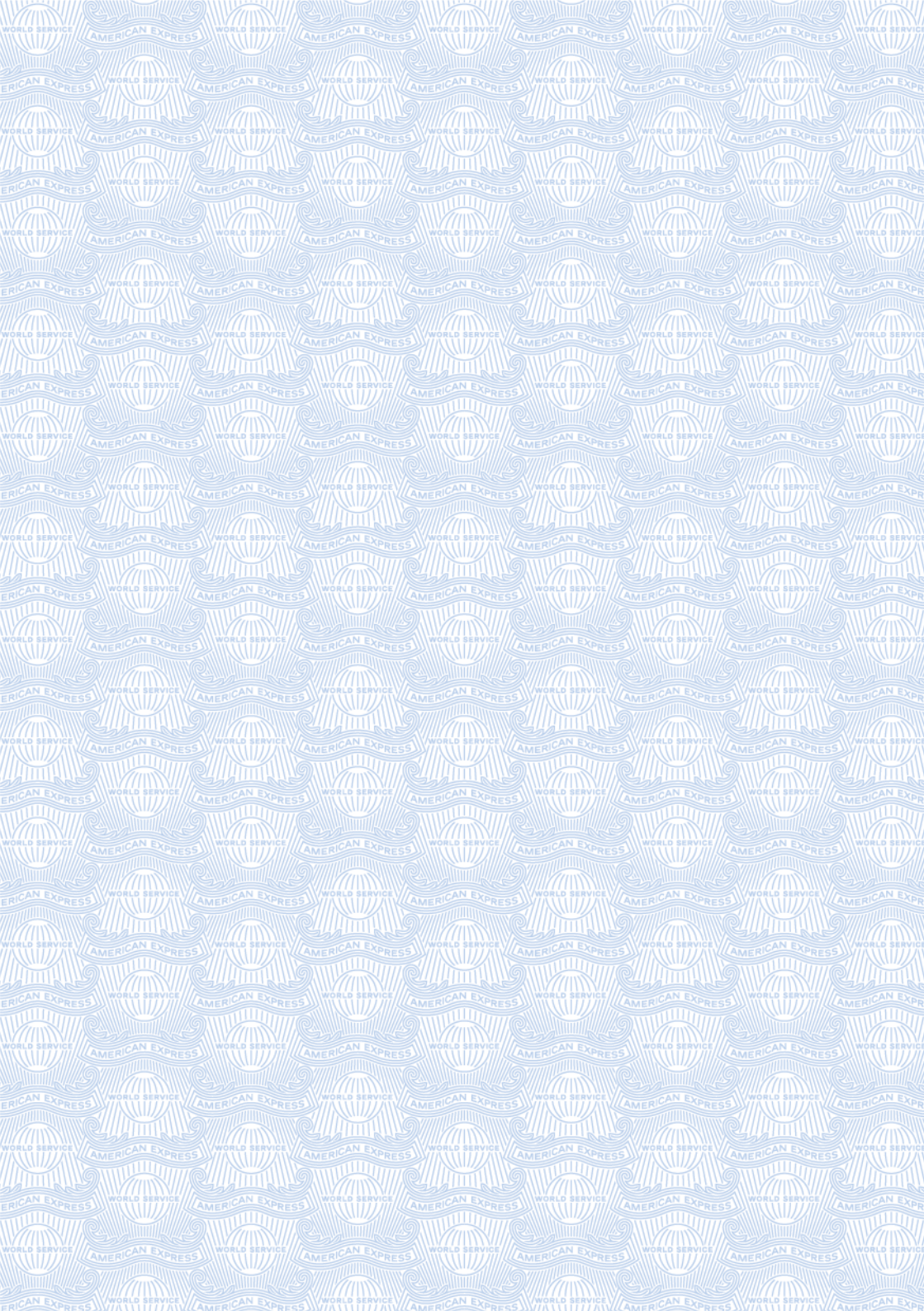
Global Merchant & Network Services



美國運通與您
一起發展業務

美國運通國際股份有限公司(在美國成立的有限責任公司)
香港太古城太古灣道12號太古城中心四期18樓

DON'T *do business* WITHOUT ITSM



本指南可讓您了解更多如何接受美國運通卡簽賬的步驟。

	頁
開始接受美國運通卡	2
處理交易	3
1. 以電子途徑	
2. 以人手方式	
3. 遞交退款單	
認識美國運通卡	12
獲取付款	15
防止詐騙和爭議交易	15
聯絡我們	16

開始接受美國運通卡

我們知道您努力為業務爭取更多顧客，並希望更有效地管理現金周轉，您現可利用美國運通為您提供的各種方案，助您發展業務。

► 讓顧客知道您接受美國運通卡

我們為您奉上一系列宣傳陳列品，讓顧客知悉您接受美國運通卡簽賬。

- 請即在櫥窗及店內清楚展示宣傳陳列品及美國運通商標；
- 透過我們的網站 www.amexpop.com/hk 訂取免費宣傳陳列品或下載美國運通的商標並應用於您的網站、產品目錄及單據上。

► 登記使用網上商戶服務

透過我們的網站輕鬆地管理您的美國運通商戶賬戶，您可隨時：

- 跟進交易及收款狀況
- 監察及處理爭議交易
- 更新您的聯絡及賬戶資料
- 訂取免費宣傳陳列品

請即於 americanexpress.com.hk/merchant/ch 登記網上商戶賬戶。

如對終端機有任何疑問，請聯繫其供應商。

處理交易

如何驗證美國運通卡？

務請細心查看卡上的資料，查核美國運通卡的有效期，及確定該卡的外表並無被更改及竄改過。



1. 卡面上可能配置有晶片。
2. 所有美國運通卡賬戶號碼（15位數字）會以凸字印刷，開首為「37」或「34」。請確保卡上之賬戶號碼與終端機所顯示的相符。
3. 請確保4位數字的保險密碼(CID)是以熱燙效果印刷，同時該號碼並不可以被刮花。
4. 查核卡上以凸字印刷的到期日及確認該美國運通卡是否有效。
5. 查核卡上以凸字印刷的「Member Since」日期，再比較年份與持卡人的年齡。
6. 檢查印在卡背上的會員號碼是否與卡面上凸字印刷的號碼相同。
7. 核對會員在收據上的簽名式樣與卡背之簽署是否一致；確保署名帶沒有被更改或覆蓋，而署名帶上的波浪紋線條完整無缺。

若對美國運通卡有懷疑，請致電美國運通授權中心2277 1234，並向美國運通職員報稱「Code 10(密碼10號)」。

處理美國運通卡簽賬

終端機安妥後，您將會有機會遇到以下幾種不同類型的交易簽賬。以電子途徑是接受美國運通卡簽賬最快捷的方法，而且我們的電子授權及遞交程序能助您更快收到款項。如您的終端機尚未設定接受美國運通卡，請聯絡您的服務供應商或銀行，或致電商戶服務熱線2277 2277查詢（星期一至五上午9時至下午6時30分，公眾假期除外）。

1. 以電子途徑處理交易

美國運通的傳統磁帶及晶片卡(不論是否需要密碼或簽署)在美國運通及世界各地的發卡機構皆通行使用。因此，請歡迎不同類型的美國運通卡簽賬惠顧。

(a) 使用磁帶的美國運通卡 - 沒有晶片

以電子交易終端機接受美國運通卡簽賬是最簡易快捷的方法，請留意以下的步驟，以確保電子授權能順暢地進行，並能保障貴商戶及顧客免受偽卡詐騙而蒙受損失。

步驟1：將運通卡刷過終端機

如果交易順利通過並打印出記賬單(「收據」)，請直接繼續步驟4。
假如沒有立即打印出收據，請轉至步驟2。

步驟2：索取美國運通授權密碼 (Authorization Approval Code)

您的終端機屏幕上應顯示一項訊息，提示您致電美國運通，例如：「PLS LIFT HANDSET (請拿起聽筒) / 「PLS CALL BANK (請致電銀行)」 / 「CALL REFERRAL (查詢號碼)」：

- 如貴商戶使用的終端機備有聽筒，請按指示連接至美國運通授權中心，並索取一個授權密碼，以供進行交易。
- 如貴商戶的終端機並沒有聽筒，請致電2277 1234聯絡美國運通授權中心，並索取一個授權密碼，以供進行交易。

步驟3：於終端機輸入由授權中心提供的授權密碼，並打印出收據

步驟4：讓會員在收據上簽署

核對收據上的簽署與卡背所載的是否相符。(不適用於FastPay交易)

步驟5：完成交易

請將運通卡和收據之「會員存根」一併交回該名運通卡會員；請保存收據之正本以備日後如遇爭議時作查核之用。

如交易被拒、或收據上簽署與卡背所載的不相符，請拒絕交易。欲了解更多詳情，致電商戶服務熱線2277 2277（星期一至五上午9時至下午6時30分，公眾假期除外）。

重要提示：

- 請注意個別型號的終端機上會顯示「REFERRAL (查詢號碼)」字樣，並可能出現一組數字，這組數字並非有效的授權密碼，請勿在終端機輸入這些數字。當「REFERRAL (查詢號碼)」字樣出現時，請致電美國運通索取有效的授權密碼並繼續進行交易。
- 除非終端機上顯示「ENTER PIN (輸入密碼)」，否則請不要讓會員操作終端機。
- 終端機型號繁多，如您不確定機上顯示的訊息，請聯絡您的終端機供應商。
- 美國運通對沒有按照美國運通商戶服務條款及細則進行之交易概不負責。

(b) 使用晶片的美國運通卡

步驟1：將美國運通卡放在終端機的晶片閱讀器上

如您的終端機不設有晶片閱讀器，請依循使用磁帶卡的指示（請參閱第4及5頁）。

步驟2：依照終端機上的提示處理該項交易

步驟3：如交易獲批准，請要求會員簽署或輸入密碼 (不適用於FastPay交易)

- 如終端機顯示「ENTER PIN(輸入密碼)」，請要求會員輸入密碼以完成交易。只有當終端機上顯示「ENTER PIN(輸入密碼)」時，方可讓會員操作終端機。
- 如終端機沒有顯示「ENTER PIN(輸入密碼)」，而打印出收據，請讓會員在收據上簽署。請核對收據上的簽署與卡背所載的是否相符。

步驟4：請將運通卡和收據之「會員存根」一併交回該名運通卡會員

如晶片卡交易被拒，請依循使用磁帶卡的程序（請參閱第4及5頁）完成交易。

如屏幕顯示「REFERRAL (查詢號碼)」/「CALL ISSUER (請致電銀行)」，請致電授權中心2277 1234。

重要提示：

- 請注意個別型號的終端機會顯示「REFERRAL (查詢號碼)」字樣，並可能出現一組數字，這組數字並非有效的授權密碼，請勿在終端機輸入這些數字。當「REFERRAL (查詢號碼)」字樣出現時，請致電美國運通索取有效的授權密碼並繼續進行交易。
- 終端機型號繁多，如您不確定機上顯示的訊息，請聯絡您的終端機供應商。
- 美國運通對沒有按照美國運通商戶服務條款及細則進行之交易概不負責。

(c) 非接觸式付款 (如適用)


步驟1：請輸入交易金額至終端機

步驟2：交易金額顯示於非接觸式付款讀卡器上，讀卡器的燈會閃亮或發出提示聲響

步驟3：請會員確認讀卡器上的交易金額

步驟4：(i) 當會員使用適用於非接觸式付款的運通卡，請會員將卡放近讀卡器。當讀卡器的燈閃亮或發出提示聲響，會員可移開卡並等待交易被批核。請依照收據上的指示進行簽署並將收據之「會員存根」交予會員。

(ii) 當會員使用流動電話裝置，請會員打開相關之電話應用程式並進行指紋認證(或輸入電話密碼)，同時請將電話放近讀卡器。當讀卡器的燈閃亮或發出提示聲響，會員可移開電話並等待交易被批核。請將收據之「會員存根」交予會員，並不需要簽署。

適用於非接觸式付款的運通卡印有全球通用的非接觸式付款符號  (通常印於卡背上)。這全球通用的非接觸式付款符號確認該卡有非接觸式付款功能。

若非接觸式付款交易被拒絕，會員需根據使用晶片的運通卡的步驟付款。(請參閱第6頁)。

如屏幕顯示「REFERRAL (查詢號碼)」/「CALL ISSUER (請致電銀行)」，請致電授權中心2277 1234。

重要提示：

- 請注意個別型號的終端機會顯示「REFERRAL (查詢號碼)」字樣，並可能出現一組數字，這組數字並非有效的授權密碼，請勿在終端機輸入這些數字。當「REFERRAL (查詢號碼)」字樣出現時，請致電美國運通索取有效的授權密碼並繼續進行交易。
- 終端機型號繁多，如您不確定機上顯示的訊息，請聯絡您的終端機供應商。
- 美國運通對沒有按照美國運通商戶服務條款及細則進行之交易概不負責。

如您的終端機有問題而未能使用，您仍可以人手方式接受美國運通卡簽賬，請依照下一部份所示的簡單步驟進行。

2. 以人手方式處理交易

如您的終端機損毀或未能自動連線至美國運通，您仍可以人手方式接受美國運通卡簽賬，請依照以下簡單步驟：

- 填妥記賬單(ROC)及所需資料
- 會員簽署後核對簽署與卡背所載的是否相符
- 致電24小時授權熱線2277 1000，要求獲取交易的授權密碼
- 填妥入數單(SOC)，連同記賬單一併遞交予美國運通國際股份有限公司，寄往香港中央郵政局信箱11414號

美國運通對沒有按照美國運通商戶服務條款及細則進行之交易概不負責。

記賬單

由“37”或“34”字頭開始的十五位數字
美國運通卡賬戶號碼
美國運通卡會員
名稱及有效日期

由“981”字頭開始
〔香港〕的十位數字
商戶號碼及名稱

美國運通卡會員簽署。
請核對美國運通卡會員
在記賬單上的簽署與
卡背所載的是否相符

交易日期

由美國運通提供的兩位數字授權號碼

總交易金額

入數單

由“981”字頭開始
〔香港〕的十位數字
商戶號碼

商戶名稱

入數總金額

入數日期

賬單總數量

3. 遞交退款單

填寫及遞交退款單

安排每項退款務請：

- 填妥退款單(Credit ROC)及所需資料
- 填寫退款總結單(Credit SOC)
- 把填妥之退款單及退款總結單遞交予美國運通國際股份有限公司，寄往香港中央郵政局信箱11414號。

美國運通退款單

由“37”或“34”字頭
開始的十五位數字
美國運通卡賬戶號碼
美國運通卡會員名稱

由“981”字頭開始
〔香港〕的十位數字
商戶號碼及名稱

美國運通卡會員簽署
〔此項非必須填寫〕

退款日期

退款金額

美國運通退款總結單

由“981”字頭開始
〔香港〕的十位數字
商戶號碼

商戶名稱及地址

商戶簽署

退款日期

退款總金額

退款單總數量

認識美國運通卡

消費卡



Centurion®卡



美國運通白金卡



美國運通白金信用卡



美國運通金卡



美國運通卡



美國運通信用卡



美國運通Charter金卡



美國運通Charter卡



美國運通信用卡



美國運通Blue CashSM信用卡

聯盟卡



香港牙醫學會
美國運通商務金卡



澳洲會計師公會
美國運通信用卡



香港測量師學會
美國運通信用卡



香港特許秘書公會
美國運通信用卡



香港證券及投資學會
美國運通信用卡

聯營卡



美國運通半島白金卡



美國運通半島金卡



美國運通
國泰航空尊尚信用卡



美國運通
國泰航空信用卡



美國運通長江卡



美國運通
IT Cashback卡

公司卡



美國運通
國泰航空尊尚公司卡



美國運通
國泰航空公司卡



美國運通公司金卡



美國運通公司卡

認識美國運通卡

商務卡



美國運通商務金卡



美國運通商務卡

夥伴發卡機構聯合發卡



AEON美國運通信用卡



AEON至尚美國運通信用卡



The DBS Black American Express® Card



Citibank Cash Back American Express® Card



渣打American Express®卡



渣打WorldMiles American Express® 卡

獲取付款

為確保您可更快收取款項，我們已推出優化程序如下：

- 按照個別商戶付款計劃訂定之時間付款。
- 向您支付尚欠的淨金額，此乃在結賬前將每項交易減去商戶佣金後得出的金額。
- 付款會抵銷您賬戶的任何調整，例如退款或扣款。

如有任何疑問，請致電商戶服務熱線2277 2277。

防止詐騙和爭議交易

防止偽卡詐騙

我們以技術和安全系統，盡力保障您的業務免受任何形式的欺詐行為所影響。

假若發現任何異常情況，請致電2277 1234聯絡美國運通授權中心並向美國運通職員報稱「Code 10 (密碼10號)」，切勿與持卡人直接對質。防止欺詐的關鍵是時刻警惕。

處理爭議交易

美國運通卡會員可能就其月結單上的某項簽賬，向美國運通表示其不認可有關簽賬項目，因而有機會出現扣款。*

請按照以下程序處理：

1. 當收到我們的來函時，請按時提供所需資料。
我們如在限期前沒有收到回覆，我們會在貴商戶的賬戶扣除該項交易的金額。
2. 提供有關交易的完整及清晰文件。

*如會員提供了足夠的證據，我們或可立即扣款，而不會作預先通知。

聯絡我們



Cards Welcome

一般資訊及
網上商戶服務

americanexpress.com.hk/merchant/ch

美國運通宣傳陳列品

amexpop.com/hk

商戶服務

2277 2277

授權熱線

2277 1000

終端機支援服務

2277 2100

如有任何疑問，您可於americanexpress.com.hk/merchant/ch瀏覽「常見問題」，或可於星期一至五上午9時至下午6時30分（公眾假期除外），致電商戶服務熱線2277 2277查詢。

展示美國運通的商標

讓我們的會員知悉貴商戶歡迎美國運通卡，務請在櫥窗或收款處附近張貼這些宣傳陳列品。您可致電2277 2277或透過網站amexpop.com/hk訂取免費宣傳陳列品。



americanexpress.com.hk/merchant/ch