

了解交易爭議處理程序

AMERICAN EXPRESS

交易爭議可能很複雜。這個分步流程圖有助您了解處理程序，一旦出現交易爭議，您就可以預計出現的情況。



美國運通卡會員認為月結單上的某項簽賬可能出錯，就會向美國運通提出爭議。
美國運通卡會員自交易日起計，有120日時間對該項簽賬提出爭議。*

在聯絡您之前，我們會先直接與美國運通卡會員溝通並嘗試解爭議。

調查

如果利用已有的資料仍然無法解決爭議，我們需要您的協助。



預先 / 即時扣款

如果美國運通卡會員向我們提供了足夠的資料，我們可能會先從您的賬戶扣款。

回覆

請及時提供證明文件，以免錯過處理期。



回覆時間

回覆

不過您仍可以繼續提供有助於退還扣款的證明文件。

很簡單。在以下網頁登記：
americanexpress.com/hk/cn/disputes



個案得到解決

如果您及時回覆並提供了足夠的證明文件，毋須扣款。



扣款

如果您沒有及時回覆或者沒有提供足夠的證明文件，您的賬戶將被扣款。



退還扣款

如果您及時回覆且提供了足夠的文件，我們將退還扣款。



扣款維持不變

如果您沒有及時回覆或者沒有提供足夠的文件，扣款可能維持不變。

處理美國運通卡會員爭議的一般建議

- 在指定的答覆時間內回覆美國運通。
- 向美國運通提供全部所需文件及其他相關資料。
- 在您的書面回覆中詳述爭議的緣由。

*此類爭議除外：1. 未收到的貨品 / 獲得服務。2. 貨品 / 服務已退回 / 取消。3. 再次提出的爭議。4. 如您未有遵守「商戶協議」，且爭議由發卡機構提出。在這些情況下可以延長提出交易爭議的時間。
請注意，美國運通對所有交易爭議保留最終決定權。

了解更多 americanexpress.com/hk/cn/disputes