

# 支付寶電子錢包 – 常見問題

## 關於支付寶電子錢包

### 什麼是支付寶電子錢包？美國運通卡會員可以使用嗎？

支付寶是在中國大陸主要開放的支付平台，「支付寶電子錢包」是支付寶提供的電子錢包服務。當您在中國大陸旅行時，您可選擇將適用的美國運通卡綁定至相容的行動裝置，並使用中國官方貨幣的人民幣進行 QR code 支付。

### 哪些卡別適用支付寶電子錢包？

持有台灣美國運通國際(股)公司在台灣發行之美國運通卡包括簽帳卡、信用卡、商務卡及企業卡可使用支付寶電子錢包。其他發卡機構發行之環球網絡卡不適用。

### 哪些行動裝置可使用支付寶電子錢包？

支付寶電子錢包是一款手機應用程式，您可以選擇下載至 Android 和 Apple 行動裝置。

### 我可以在哪裡使用支付寶電子錢包？

將符合資格的美國運通卡與支付寶電子錢包綁定後，您可以在中國大陸的商店使用支付寶（以人民幣支付）。結帳時確認商店有支付寶的標識即可。



### 支付寶電子錢包是否會分享或使用我的卡片資訊或個人資料？

電子錢包的服務是由支付寶電子錢包提供，並受其服務條款（「支付寶中國條款」）管轄。在提供電子錢包服務時，支付寶電子錢包可能會根據中國大陸當地的隱私法規要求或收集您的個人識別資訊（PII），包括您的姓名、電話號碼及出生日期。為了遵守當地法規，支付寶需要對年度交易金額 2,000 美元以上的交易進行身份驗證。一旦您在支付寶電子錢包中的累積交易金額達到此金額門檻，系統將提示您上傳護照資訊以進行身份驗證。在身分驗證成功後，您的交易限額將提高至單筆交易最高限額 5,000 美元，年度交易最高限額 50,000 美元。美國運通沒有涉及任何關於支付寶的資料蒐集，也沒有合作參與或涉及支付寶電子錢包儲存及處理個人資料的行動。

請注意：如果您選擇使用支付寶電子錢包，您對支付寶電子錢包的使用將受到《支付寶支付隱私權政策》、《支付寶支付服務協議》、《客戶端軟體授權與服務協議》、以及《客戶端軟體隱私權政策》、《淘寶服務協議》、以及《用戶服務協議》的約束。如果您對支付寶中國條款和/或支付寶電子錢包處理您個人資料的方式有任何疑問，請參閱支付寶中國條款和/或支付寶中國隱私權政策，或直接向支付寶電子錢包反映。

## 支付寶設定說明

### 如何將美國運通卡綁定至支付寶電子錢包？

如果您選擇將適用的美國運通卡綁定支付寶電子錢包，請按照下面的步驟 1 至 7 在您的手機上安裝支付寶 APP，再按照步驟 8 至 12 將指定卡片新增至支付寶電子錢包。

1. 在手機應用程式商店中搜尋「Alipay 支付寶」並下載應用程式。
2. 打開支付寶，查看隱私保護提示視窗中的資訊後選擇「同意」。
3. 選擇您所在的地區，然後輸入您的手機號碼。
4. 查看支付寶的服務協議和隱私權保護提示視窗後，選擇「同意」。
5. 完成螢幕上顯示的驗證動作。
6. 查看支付寶服務協議和隱私權保護提示視窗後，選擇「同意」。
7. 選擇您政府核發之身分證件上顯示的地區。
8. 在支付寶電子錢包首頁，選擇螢幕下半部出現的銀行卡圖示下方的「立即新增」。
9. 從選項清單中選擇「銀行卡」，然後建立 6 位數字的支付密碼；將其他卡綁定您的電子錢包時將需要此密碼，並可用於驗證未來的交易。
10. 輸入 15 位數的美國運通卡號、有效期限和安全碼（在美國運通卡正面的 4 位數代碼），然後選擇「同意條款並新增」。
11. 於卡片綁定過程之中，您可能會需要輸入經由簡訊發送給您的 6 位數驗證碼。輸入此驗證碼後，即可完成卡片綁定程序。若系統未要求您輸入 6 位數驗證碼，您的卡片將無須經由驗證程序，直接新增至電子錢包。

### 什麼是 CVV 卡片識別碼？為什麼需要它？

適用的美國運通卡之卡片識別碼 (CVV) 或安全碼是印在實體卡片正面的 4 位數字。

基於安全性因素，系統會在將卡片新增綁定至支付寶電子錢包時要求您輸入 CVV 卡片識別碼。

### 系統提示我接收一次性驗證碼 - 這是什麼？為什麼需要它？

基於安全性因素，支付寶電子錢包可能會要求您輸入一次性驗證碼以確認您的身分。該代碼是一系列獨特的數字和/或字母，您可以選擇透過簡訊接收。如果出現提示，您可以選擇將該代碼輸入到對應的欄位中。

## 我可以將我的卡片同時綁定至不同行動裝置嗎？

是的，您可以在多個行動裝置上新增並綁定符合條件的卡片。但請注意，您的卡片必須分別綁定至每台行動設備。

## 如果我在綁定卡片時遇到任何問題，我該聯絡誰？

您可以透過支付寶中國 APP 連結至「帳戶」並選擇「客服中心」來尋找更多資訊，或您可以直接致電至支付寶英語客戶服務：+86 0571 26886000（可能會產生國際漫遊電話費）。

# 支付寶電子錢包使用說明

## 如何使用支付寶電子錢包付款？

如果您選擇使用支付寶電子錢包付款：

1. 在支付寶 APP 首頁上，選擇上方功能區中的「付款/收款」圖示。
2. 在店家付款時出示條碼/QR code。
3. 您可以在付款時選擇使用指定的美國運通卡，方法是選擇在 QR Code 正下方的功能區，然後點選另一張卡片。

## 支付寶電子錢包交易將如何顯示在我的美國運通帳單上？

在您的美國運通卡帳單上，透過支付寶電子錢包處理的交易將顯示「支付寶中國（Alipay China）」。有關特定商店的更多資訊，請參見支付寶電子錢包應用程式「我的交易」頁面。

## 若用支付寶電子錢包購買的商品想要退款，可以退款到我的帳戶嗎？

請聯絡與您進行交易的商家申請退款。根據商家的退款政策，您使用支付寶數位錢包進行的購買交易將收到退款至您的帳戶。

作為支付寶數位錢包提供的服務的一部分，如果您無法直接聯繫商家，您可以嘗試按照以下步驟透過支付寶電子錢包應用程式申請退款。

1. 在支付寶首頁，選擇底部功能區中的「帳戶」。
2. 從選項清單中選擇「我的交易」。
3. 選擇您需要退款的交易。
4. 從螢幕底部的選單中選擇「聯絡收款人」。
5. 點選訊息框，輸入訊息並點選發送。

## 6. 在支付寶應用程式首頁的「訊息」中查看商家的回覆。

如果商家在 48 小時後仍未回覆您的訊息，您可以聯絡支付寶電子錢包客服，客服人員可協助您與商家聯絡申請退款。您可以依照以下步驟聯絡支付寶客服。

1. 在支付寶首頁，選擇底部功能區中的「帳戶」。
2. 點選「客服中心」。
3. 啟動功能區上的「聊天」功能與客服團隊聯絡或致電 +86 571-2688-6000。

## 支付寶電子錢包消費是否享有會員酬賓積分？

請參考透過支付寶電子錢包消費與以美國運通卡簽帳消費之累積及使用會員酬賓積分方式相同。\* 會員酬賓計劃相關優惠權益或服務細節或限制條件，請參閱美國運通「會員酬賓」計劃網站。

## 我設備的軟體或硬體有問題。我該怎麼辦？

如果您的設備軟體或硬體有問題無法使用，請聯絡您的設備製造商。

## 管理已綁定的卡片

### 哪裡可以查看和管理我已綁定的卡片？

1. 在支付寶主頁，選擇下方功能區的「帳戶」。
2. 若要在支付寶電子錢包中查看您的卡片，請從可用選項清單中選擇「銀行卡」。
3. 若要將新卡片綁定至支付寶電子錢包，請選擇螢幕底部的「+」圖案。
  - 輸入符合條件的美國運通卡的 15 位卡號，然後輸入到期日和 CVV 代碼（美國運通卡正面的 4 位數代碼）。
  - 於卡片綁定過程之中，您可能會需要輸入經由簡訊發送給您的 6 位數驗證碼。輸入此驗證碼後，即可完成卡片綁定程序。
  - 若系統未要求您輸入 6 位數驗證碼，您的卡片將無須經由驗證程序，直接新增至電子錢包。
4. 若要從支付寶電子錢包中刪除已綁定的卡片，請從支付寶行動應用程式的「銀行卡」頁面中選擇該卡片。
  - 從螢幕上的選項中選擇「刪除」，然後選擇「刪除卡片」。
  - 選擇「解除綁定」，然後從螢幕彈出視窗中選擇「刪除」。
  - 輸入之前在帳戶註冊期間建立的 6 位數支付密碼以完成卡片刪除過程，然後從下一個畫面中選擇「完成」。

使用符合條件的美國運通卡付款，需要付額外手續費嗎？

支付寶將對超過 200 元人民幣（約 28 美元）的國際銀行卡交易收取 3%的手續費。

支付寶電子錢包是否有交易金額限制？

單筆交易限額為 5,000 美元，年支付限額為 50,000 美元。

卡會員於支付寶電子錢包之交易幣別為哪一種貨幣？

支付寶電子錢包的交易將以中國大陸當地貨幣的人民幣結算，並適用相關的外幣交易結匯手續費。