

退款保障的基本資料

甚麼是退款保障？

退款保障（Chargeback）是由發卡組織（例如：Mastercard）所制定的機制，容許在特定情況下將有關 WeLab Debit Card 交易撤銷並退回有關款項給你。以下為可能提出退款要求的情況：

- 收到的貨品有損毀或與描述不符合
- 使用 WeLab Debit Card 付款後未能提供相關服務
- 使用 WeLab Debit Card 付款後未能如期收到貨品

WeLab Bank 擔當的角色是甚麼？

WeLab Bank 作為發卡銀行，將按照發卡組織制定的規則和標準，代表你向商戶的收單機構就有關交易提出爭議，並要求退款。

如何提出退款保障申請？

一般情況下，你可於電子月結單發出後的 60 日內向我們提出退款保障申請。溫馨提示，我們建議你在發現不明的交易或希望對交易提出異議時，立即聯繫我們或提出退款保障申請。詳情可以參考退款申請表格內的爭議處理時間。

提出退款保障申請步驟：

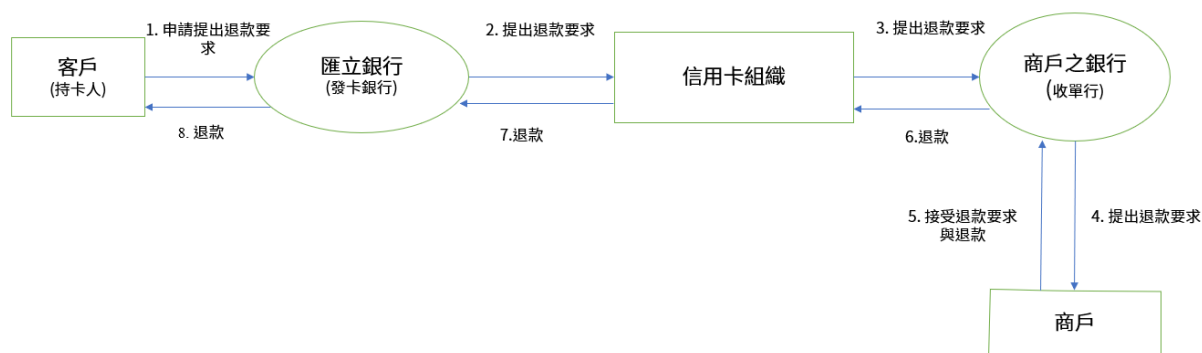
1. [按此](#)下載「退款申請表格」
2. 填妥表格及附上相關證明文件（例如：收據、發票或其他文件），透過[電子郵件](#)或郵寄方式發送給我們
3. 如果你以郵寄方式提交，請郵寄至：WeLab Bank 客戶服務中心，香港鰂魚涌英皇道 728 號 K11 Atelier King's Road 23 樓

我們將在 2 個工作天內向你發送通知，以確認已經收到你的退款申請。如果你尚未提交證明文件，則必須在提交退款申請表格後的 14 個工作天內提交。

我們會在收到退款申請表格及所需證明文件後處理你的申請，並在 60 至 90 曆日內通知你申請結果。如需要其他證明文件，我們會通知你，並要求在 8 個工作天內提交。

如果退款申請成功，有關款項將存入你的 WeLab Bank 賬戶。如果申請被拒絕，我們會通知你，你或需繼續與客戶服務中心尋求進一步的協助。

以下為申請退款保障的一般流程：



*僅用於說明使用。

如你需要任何協助，請致電我們的 24 小時客戶服務熱線 (852) 3898 6988 或電郵至 wecare@welab.bank。