

## 客户转账至第三方 / 从第三方接收款项的通知

为提升客户的体验，本行现制定适切的措施以妥善处理客户（「付款人」）<sup>1</sup> 要求退还错误地汇给第三方（「收款人」）<sup>2</sup> 的款项（「错误转账」）<sup>3</sup>。

- **付款人 / 收款人的通知:**
  1. 付款人：向第三方转账时，付款人应提供准确的数据，并小心谨慎避免错误。
  2. 收款人：若收到误存款项，收款人应尽快授权本行退回有问题的款项；否则，有可能承担刑事责任。
  
- **如何汇报「错误转账」：**
  1. 直接亲临东亚银行分行，填妥「错误转账 - 退款要求申请表格」，并连同有关文件提交。
  2. 透过以下网站下载「错误转账 - 退款要求申请表格」，连同有关文件经邮寄或直接递交至香港任何一间东亚银行分行：  
<https://www.hkbea.com/html/tc/bea-application-forms.html>
  
- **「错误转账」的跟进行动：**

当本行收妥「错误转账- 退款要求申请表格」后，本行将向付款人：

  1. 在下一个工作日内经邮寄或透过电子邮件发出书面确认函。
  2. 在二十个工作日内经邮寄或透过电子邮件作出最终书面回复。
  
- **备注：**
  - <sup>1</sup>向第三方转账之客户
  - <sup>2</sup>从付款人接收款项之客户
  - <sup>3</sup>上述措施不适用于某些交易 / 案件，包括但不限于在香港以外进行的转账（例如跨境汇款），可疑欺诈案件，纠纷，扣款计划，以及因缴付账单而错误转账至同一商户的账户。

### 免责声明

本文档中包含的数据仅供一般参考之用。如有更改，恕不另行通知。