

客戶轉賬至第三方 / 從第三方接收款項的通知

為提升客戶的體驗，本行現制定適切的措施以妥善處理客戶（「付款人」）¹ 要求退還錯誤地匯給第三方（「收款人」）² 的款項（「錯誤轉賬」）³。

- **付款人 / 收款人的通知:**
 1. 付款人：向第三方轉賬時，付款人應提供準確的資料，並小心謹慎避免錯誤。
 2. 收款人：若收到誤存款項，收款人應盡快授權本行退回有問題的款項；否則，有可能承擔刑事責任。

- **如何匯報「錯誤轉賬」：**
 1. 直接親臨東亞銀行分行，填妥「錯誤轉賬 - 退款要求申請表格」，並連同有關文件提交。
 2. 透過以下網站下載「錯誤轉賬 - 退款要求申請表格」，連同有關文件經郵寄或直接遞交至香港任何一間東亞銀行分行：
<https://www.hkbea.com/html/tc/bea-application-forms.html>

- **「錯誤轉賬」的跟進行動：**

當本行收妥「錯誤轉賬- 退款要求申請表格」後，本行將向付款人：

 1. 在下一個工作日內經郵寄或透過電子郵件發出書面確認函。
 2. 在二十個工作日內經郵寄或透過電子郵件作出最終書面回覆。

- **備註：**
 - ¹向第三方轉賬之客戶
 - ²從付款人接收款項之客戶
 - ³上述措施不適用於某些交易 / 案件，包括但不限於在香港以外進行的轉賬（例如跨境匯款），可疑欺詐案件，糾紛，扣款計劃，以及因繳付賬單而錯誤轉賬至同一商戶的賬戶。

免責聲明

本文檔中包含的資料僅供一般參考之用。如有更改，恕不另行通知。