

## 信用卡爭議退款

### **什麼是爭議退款機制？**

爭議退款機制是信用卡會員在一次性付款購買商品或服務後，根據個別卡組織的規則在指定許可情況下，要求全數或部分退款。

### **我們作為發卡銀行的角色是什麼？**

我們作為發卡銀行，會為信用卡會員在爭議退款上提供協助，並按卡組織的規則儘快處理。信用卡會員提供足夠資料及相關文件，對整個爭議退款處理程序是十分重要的。

### **信用卡會員如何提出爭議退款請求？**

根據卡組織之爭議交易機制，每一筆交易只有一次提出爭議的機會。因此，我們鼓勵信用卡會員在提出爭議退款請求前，先嘗試與商戶解決爭議。

信用卡會員提出爭議退款請求時，須提交「爭議交易聲明書」及相關文件（例如銷售單，收據，發票，送貨單等）。「爭議交易聲明書」上提出爭議退款資料及相關文件必需正確及有效，以供收單機構考慮及接受處理爭議退款請求。該請求如獲確認有效，信用卡會員將可按照卡組織的規定獲得相應的退還爭議金額。如有任何爭議，本行將保留最終決定權。

「爭議交易聲明書」副本均可在各分行索取或從我們的官方網站下載「爭議交易聲明書」及指引(第6-7頁):

[http://www.asia.ccb.com/hongkong\\_tc/personal/credit\\_cards/download\\_form.html](http://www.asia.ccb.com/hongkong_tc/personal/credit_cards/download_form.html)

### **爭議退款流程**

收到信用卡會員爭議退款請求及有關資料後，我們將會根據相關卡組織的規則，在切實可行的情況下儘快處理爭議退款。因應情況，爭議退款請求會被接受或拒絕。

### **不同卡組織之爭議交易處理時限**

信用卡會員需在月結單發出日期起 60 日內檢查其月結單並向我們報告任何錯誤或遺漏。如果信用卡會員在指定的期限內沒有按照信用卡會員合約報告任何錯誤或遺漏，我們將保留權利視該月結單所示之各項交易為正確無誤。

此外，從收到信用卡會員提供的所有資料和相關文件之日期起計算，爭議退款程序通常需要 6 至 12 周時間以完成處理。退款申請視乎情況複雜性，有可能需要更長處理時間。

卡組織對於提出不同類型的爭議退款有指定的時間限制，而有關的時間限制亦因應不同卡組織的規則而有所不同。

卡組織	<p>信用卡會員需在月結單發出日期起 60 日內提出退款請求。各爭議類型，請詳見「爭議交易聲明書」表格。</p> <p>有關涉及未收到退款、預付商品/服務及商戶結業之爭議，請參照以下爭議退款處理時限。有關處理時限僅供參考，卡組織的指引可能會不時更改而毋須預先通知。</p>
Visa / 萬事達	<p>未收到退款之爭議：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 退款單據/文件發出日起120日內。</li> </ul> <p>未收到預付商品/服務或商戶結業之爭議：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 於交易處理日起120日內，或預期收到商品/服務或商戶結業日起120日內，但不超過交易處理日起540日。</li> </ul>
銀聯	<p>未收到退款之爭議：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 交易日起150日內，但不超過交易日起240日（包括30日的強制性查核交易時間）。</li> </ul> <p>未收到預付商品/服務之爭議：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 於交易日起150日內（包括30日強制性查核交易時間）。</li> </ul> <p>有關商戶結業之爭議：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 香港、澳門及台灣之當地交易： 於交易日起計360日內（包括30日的強制性查核交易時間）。</li> <li>• 其他國家/地區交易： 於交易日起計150日內（包括30日的強制性查核交易時間）。</li> </ul>

若信用卡會員爭議退款之原因為未收到退款、商品/服務或商戶結業，為確保有足夠時間經卡組織處理退款請求，信用卡會員必須在卡組織規定的追溯限期前至少 14 日以上，向我們提出爭議退款請求並提供相關資料及文件，以便處理。

### 不接受爭議申請之交易類別

以下交易類別**不接受爭議申請**，信用卡會員應直接聯絡商戶解決爭議。

- 八達通自動增值服務交易
- 信用卡免息分期交易
- 涉及商戶提供之商品/服務質素有關之爭議

### 不接受以未經授權作為原因申請爭議之交易類別

因以下交易已被驗證，責任屬持卡人，故**不接受以未經授權作為原因提出爭議**。

- 以實體信用卡支付之當面交易
- 透過電子銀包支付之交易 (包括但不限於 Apple Pay、Google Pay、云閃付、支付寶、微信支付、八達通銀包等進行之交易)
- 透過一次性驗證碼認證之網上交易

### 聯絡我們

信用卡會員可以通過以下途徑與我們聯絡，查詢信用卡爭議退款：

- 信用卡客戶服務熱線 317 95533;
- 電郵 (cs\_contact@asia.ccb.com);
- 我們的官方網站 (www.asia.ccb.com) ;
- 傳真 (傳真號碼：311 16279) ;
- 各分行。

## 常見問題

**問：為什麼鼓勵信用卡會員在提出信用卡爭議退款請求之前聯絡商戶？**

答：我們鼓勵信用卡會員首先聯絡商戶解決爭議（如有可能），以便客戶可以在較短的時間內解決問題。

**問：我需要支付信用卡爭議退款請求的手續費嗎？**

答：如果爭議退款請求被證實無效，信用卡會員可能需要按照信用卡會員協議書支付相關費用，如處理爭議事項手續費、月結單檢索費、補發新卡費用、查詢期間所引致的利息及財務費用等（如適用）。

**問：我目前每月以信用卡直接付款授權方式向一家商戶付款，現在我希望取消這項直接付款授權，銀行可受理我取消直接付款授權的指示嗎？我可怎樣做？**

答：涉及與商戶訂立合約的信用卡直接付款授權，是信用卡會員直接給予商戶而不是銀行，因此請你向商戶提出取消該授權的要求。你可以向商戶發出取消授權的書面指示。如果有關的直接付款授權仍然沒有被取消，你可以提供一份取消指示的副本給我們，我們可協助聯絡有關商戶以取回爭議款項及/或取消有關的直接付款授權（視情況而定）。

**問：我使用建行(亞洲)信用卡與一間提供健身服務的商戶簽了一份 24 個月的分期付款計畫，其後商戶結業。我可以停止支付剩餘 10 個月的分期付款金額嗎？**

答：分期付款計畫是一項各下與我們銀行之間的貸款協議，我們已一筆過向商戶支付全數金額，無論商品或服務已根據合約交付與否，在這情況下信用卡會員也須繼續承擔還款責任，直至所有款項清繳為止。

**問：我如何得知未收到商品/服務或商戶結業的爭議退款請求之時間限制。**

答：爭議退款請求時間限制是根據爭議類型和卡組織之規則而有所不同。有關處理時限僅供參考，卡組織的指引可能會不時更改而毋須預先通知。

### 例子甲/

客戶使用 Visa /萬事達卡購買商品，但商戶未按指定日期交付商品。

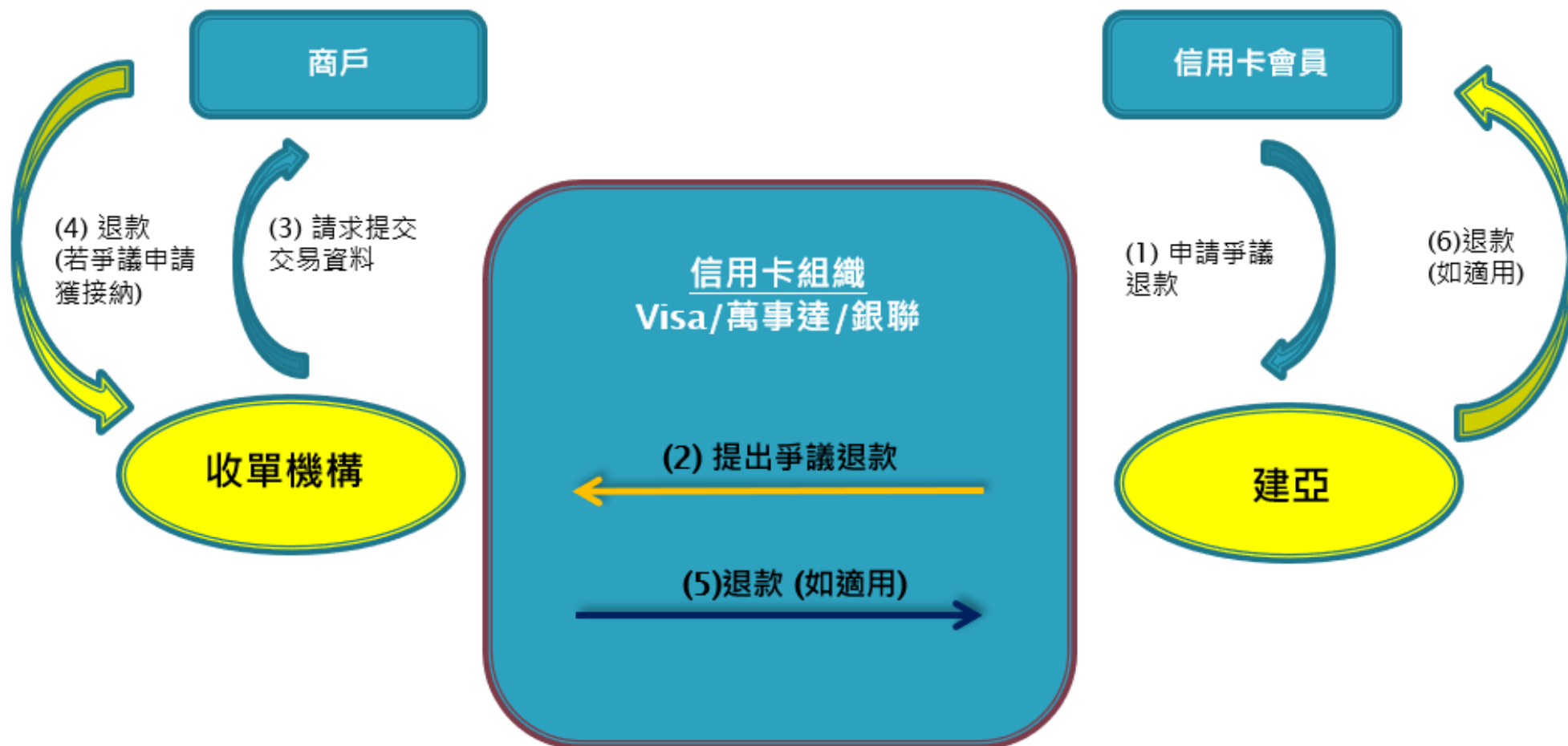
*爭議退款請求時間限制是信用卡會員預計收到商品或服務的日期起 120 日內，而不得超過交易處理日起 540 日。*

### 例子乙/

客戶使用 Visa /萬事達卡預付服務，後來發現商戶已倒閉。

*爭議退款請求時間限制是由商戶結業日起 120 日內，而不得超過由交易處理日期起 540 日。*

## 信用卡爭議退款程序



To: China Construction Bank (Asia)  
致：中國建設銀行(亞洲)

Address 地址：P.O. Box 60126, Tsat Tsz Mui Post Office, Hong Kong . 香港七姊妹郵政信箱 60126 號  
Email Address 電郵地址: [cs\\_contact@asia.ccb.com](mailto:cs_contact@asia.ccb.com) Fax 傳真號碼: 311 16279

**Please contact our Credit Card Customer Service Hotline at 317 95533 before completing this form.**  
請於填寫此表格前，先致電本行信用卡客戶服務熱線 317 95533。

**TRANSACTION DISPUTE FORM**  
(爭議交易聲明書)

Card Number 卡號 \_\_\_\_\_

**Transaction Details 交易資料**

Transaction Date 交易日期	Merchant Name 商戶名稱	Transaction Amount 交易金額

**I did not consent to the above transaction(s) for the following reason(s), please investigate: -**

本人因以下理由，並不同意上述之交易項目，請調查：

- I did not authorise the transaction(s) indicated above.  
本人從未授權此筆交易。
- I certify that the transaction(s) was/were not signed by me nor by any person(s) authorized by me. I further declare that my Credit Card was not stolen and has always been in my possession.  
本人從未簽署上述的帳項並且未授權他人參與此筆交易，本人証實從未遺失信用卡並一直持有該卡。

**In case of suspicious fraud case(s) or unauthorize transaction(s), please call our Customer Service Hotline at 317 95533 to suspend card.**

如懷疑詐騙情況或未經授權交易，請致電本行信用卡客戶熱線 317 95533 以暫停該信用卡。

- The amount of the sales slip was altered from \$ \_\_\_\_\_ to \$ \_\_\_\_\_. The cardholder copy of the sales slip is enclosed.  
本人証實上述之交易帳款是\_\_\_\_\_並不是\_\_\_\_\_。貴公司付上之單據曾被塗改，現付上持卡人副本以作參考。
- The transaction(s) was/were paid by other means as shown in the document (receipt/invoice/statement) attached. I have attempted to resolve the dispute with Merchant but failed.  
此筆交易已用其他方式繳付(附件)。本人已嘗試聯絡商戶，但未能解決此爭議。
- I authorised only one transaction for \$ \_\_\_\_\_ (sales slip attached) but did not authorise in the other transaction(s) for \$ \_\_\_\_\_. My card was in my possession at the time of the other transaction(s).  
本人只授權一筆交易，金額為\_\_\_\_\_ (附單據)，但並沒有授權另一筆交易金額\_\_\_\_\_。而在該筆未授權交易之時，本人仍持有信用卡並未遺失。
- Non-receipt of goods / services. The expected date was \_\_\_\_\_ (supporting document attached). I have attempted to resolve the dispute with Merchant but failed.  
尚未收到預訂之商品/服務，收貨/服務日期為\_\_\_\_\_ (附件)，本人已嘗試聯絡商戶，但未能解決此爭議。

- I authorised the transaction, but I cancelled on \_\_\_\_\_ with a cancellation number \_\_\_\_\_.  
The cancellation notice is enclosed.  
本人曾授權上述交易，但該交易已經在\_\_\_\_\_取消，取消編號為\_\_\_\_\_。  
現附上取消通知書。
- Credit not processed. I enclose my copy of Credit/Refund slip, which has not been credited to my card account. I have attempted to resolve the dispute with Merchant but failed.  
未處理退款。本人仍未收到退款(附退款單)。本人已嘗試聯絡商戶，但未能解決此爭議。
- I have cancelled the recurring transaction(s) with the Merchant on \_\_\_\_\_ but I am still being charged. The Merchant was notified of the direct debit authorization cancellation. (supporting document attached). I have attempted to resolve the dispute with Merchant but failed.  
本人已取消此筆定期循環交易，取消日期為\_\_\_\_\_，並且已通知商戶終止此合約(附件)。  
本人已嘗試聯絡商戶，但未能解決此爭議。

Any other comments: (Please use another sheet if necessary) 其他：(如有需要請提交附頁填寫)

---

---

---

---

---

*Note : To expedite the investigation process, please provide your supporting document(s) as stated above.*  
附註：請提供有關文件以協助調查

**CARDMEMBER'S SIGNATURE & DATE (持卡人簽署及日期)**  
**(Signature should correspond with the specimen signature as per your Credit Card)**  
**(簽名必須與閣下之信用卡簽名相同)**

I understand that it will take 6-12 weeks to investigate the disputed transaction. If the dispute is found invalid, a dispute handling fee (please refer to Cardmember Agreement for details) will be charged to HKD Credit Card account; and I am obliged to pay the dispute amount plus finance charges incurred during the investigation period.  
本人明白查詢交易需要 6-12 個星期。如果被查詢的爭議證實無效，本人的港幣信用卡戶口會被支取有關處理爭議事項手續費(詳情請參閱信用卡會員指引)，而本人亦須要繳付查詢期間所引致的財務費用。