

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貨物和服務後(分期付款除外), 根據個別信用卡組織的規則在指定許可情況下如貨品/服務未能送達或商戶倒閉而要求全數或部分退款。

信用卡會員如何提出爭議退款請求？

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之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信用卡組織的規定獲得相應的退還爭議金額。

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：

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，我們將會根據相關信用卡組織的規則，在切實可行的情況下盡快處理爭議退款。因應情況，爭議退款請求會被接受或拒絕。

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，並按信用卡組織的規則盡快處理。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。

時間限制

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

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 8 周時間以完成處理。

提醒信用卡會員需在月結單發出日期起六十（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。

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 / 白金卡客戶服務熱線 317 95588 / Infinite 客戶服務熱線 317 95538;
- 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，如購物單據檢索費，月結單檢索費，補發新卡費用等（如適用）。

問：我之前同意以信用卡直接付款授權方式每月支付服務費。但我現在希望取消這項直接付款授權，為什麼銀行不可代表我取消直接付款授權的指示？

答：信用卡直接付款授權是一項信用卡會員與商戶之間的合約（而不是發卡機構）。若信用卡會員欲向商戶取消每月的直接付款授權，信用卡會員必須直接向商戶發出取消授權的指示。

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，期後商戶結業。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，無論貨物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信用卡組織之規則而有所不同。

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 曆日內，而不得超過 540 曆日由交易處理日期起開始。

例子乙

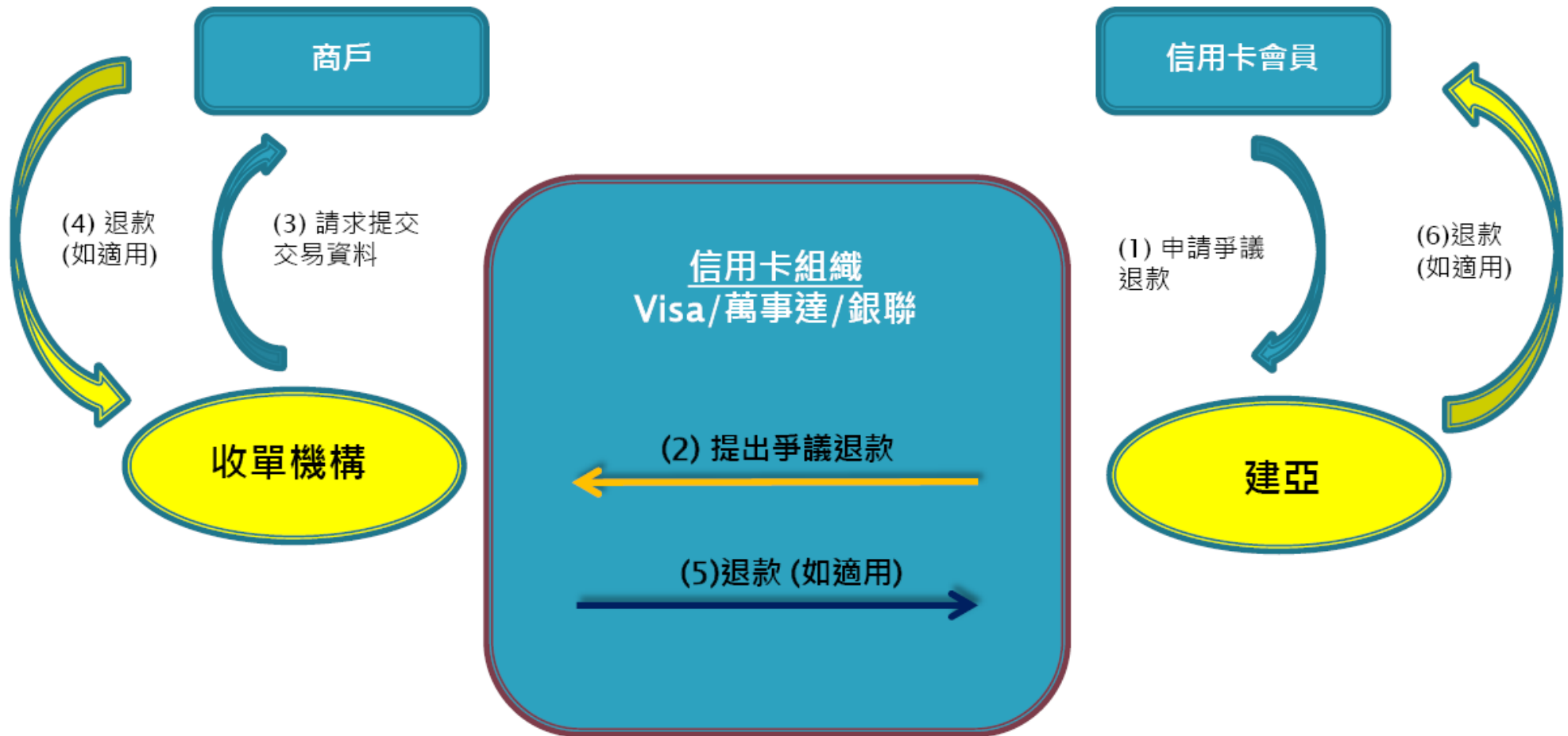
客戶使用 Visa /萬事達卡預付服務，後來發現商戶已倒閉。

爭議退款請求時間限制是當信用卡會員知道商戶不提供商品或服務之日起 120 個曆日內，而不得超過 540 曆日由交易處理日期起開始。

注意：

若商戶在信用卡會員付款後未能提供商品／服務（例如商戶結業）而令信用卡會員作出退款請求，為確保有足夠時間經信用卡組織處理退款請求，信用卡會員必須在信用卡組織規定的追溯限期前至少 14 天以上，向我們提出退款請求並提供相關資料及文件，以便處理。

信用卡爭議退款程序



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 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並且未授權他人參與此筆交易。
- 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 but has always been in my possession.
本人從未簽署上述的帳項,本人証實從未遺失信用卡。
- 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,現附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_____。而在該等未授權之交易時,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_____ (附件)。
- 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.
本人未收到退款(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 6-8 weeks to investigate the disputed transaction. If the dispute is found to be invalid, a sales draft retrieval 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.

本人明白查詢交易須要 6-8 個星期。如果被查詢的交易不屬實,我的港幣信用卡戶口會被支取有關購物單據檢索手續費(詳情請參閱信用卡會員指引);而我亦須要繳付查詢期間所引致的財務費用。

Please sign and return it by fax at 311 16279 or by mail at P.O. Box 60126, Tsat Tsz Mui Post Office, Hong Kong.

請簽署及傳真至 311 16279 或寄回香港七姊妹郵政信箱 60126 號。