

信用卡争议退款

什么是争议退款机制？

争议退款机制是信用卡会员在一次性付款购买商品或服务后，根据个别卡组织的规则在指定许可情况下，要求全数或部分退款。

我们作为发卡银行的角色是什么？

我们作为发卡银行，会为信用卡会员在争议退款上提供协助，并按卡组织的规则尽快处理。信用卡会员提供足够资料及相关文件，对整个争议退款处理程序是十分重要的。

信用卡会员如何提出争议退款请求？

根据卡组织之争议交易机制，每一笔交易只有一次提出争议的机会。因此，我们鼓励信用卡会员在提出争议退款请求前，先尝试与商户解决争议。

信用卡会员提出争议退款请求时，须提交“争议交易声明书”及相关文件（例如销售单，收据，发票，送货单等）。“争议交易声明书”上提出争议退款数据及相关文件必需正确及有效，以供收单机构考虑及接受处理争议退款请求。该请求如获确认有效，信用卡会员将可按照卡组织的规定获得相应的退还争议金额。如有任何争议，本行将保留最终决定权。

“争议交易声明书”副本均可在各分行索取或从我们的官方网站下载“争议交易声明书”及指引(第 6 - 7 页)：

http://www.asia.ccb.com/hongkong_tc/personal/credit_cards/download_form.html

争议退款流程

收到信用卡会员争议退款请求及有关资料后，我们将会根据相关卡组织的规则，在切实可行的情况下尽快处理争议退款。因应情况，争议退款请求会被接受或拒绝。

不同卡组织之争议事务处理时限

信用卡会员需在月结单发出日期起 60 日内检查其月结单并向我们报告任何错误或遗漏。如果信用卡会员在指定的期限内没有按照信用卡会员合约报告任何错误或遗漏，我们将保留权利视该月结单所示之各项交易为正确无误。

此外，从收到信用卡会员提供的所有数据和相关文件之日期起计算，争议退款程序通常需要 6 至 12 周时间以完成处理。退款申请视乎情况复杂性，有可能需要更长处理时间。

卡组织对于提出不同类型的争议退款有指定的时间限制，而有关的时间限制亦因应不同卡组织的规则而有所不同。

卡组织	<p>信用卡会员需在月结单发出日期起 60 日内提出退款请求。各争议类型，请详见“争议交易声明书”表格。</p> <p>有关涉及未收到退款、预付商品/服务及商户结业之争议，请参照以下争议退款处理时限。有关处理时限仅供参考，卡组织的指引可能会不时更改而毋须预先通知。</p>
Visa / 万事达	<p>未收到退款之争议：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 退款单据/文件发出日起120日内。 <p>未收到预付商品/服务或商户结业之争议：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 于交易处理日起120日内，或预期收到商品/服务或商户结业日起120日内，但不超过交易处理日起540日。
银联	<p>未收到退款之争议：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 交易日起150日内，但不超过交易日起240日（包括30日的强制性查核交易时间）。 <p>未收到预付商品/服务之争议：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 于交易日起150日内（包括30日强制性查核交易时间）。 <p>有关商户结业之争议：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 香港、澳门及台湾之当地交易： 于交易日起计360日内（包括30日的强制性查核交易时间）。 • 其他国家/地区交易： 于交易日起计150日内（包括30日的强制性查核交易时间）。

若信用卡会员争议退款之原因为未收到退款、商品/服务或商户结业，为确保有足够时间经卡组织处理退款请求，信用卡会员必须在卡组织规定的追溯限期前至少 14 日以上，向我们提出争议退款请求并提供相关资料及文件，以便处理。

不接受争议申请之交易类别

以下交易类别**不接受争议申请**，信用卡会员应直接联络商户解决争议。

- 八达通自动增值服务交易
- 信用卡免息分期交易
- 涉及商户提供之商品/服务质素有关之争议

不接受以未经授权作为原因申请争议之交易类别

因以下交易已被验证，责任属持卡人，故**不接受以未经授权作为原因提出争议**。

- 以实体信用卡支付之当面交易
- 透过电子银包支付之交易 (包括但不限于 Apple Pay、Google Pay、云闪付、支付宝、微信支付、八达通银包等进行之交易)
- 透过一次性验证码认证之网上交易

联络我们

信用卡会员可以通过以下途径与我们联络，查询信用卡争议退款：

- 信用卡客户服务热线 317 95533;
- 电邮 (cs_contact@asia.ccb.com);
- 我们的官方网站 (www.asia.ccb.com) ;
- 传真 (传真号码: 311 16279) ;
- 各分行。

常见问题

问：为什么鼓励信用卡会员在提出信用卡争议退款请求之前联络商户？

答：我们鼓励信用卡会员首先联络商户解决争议（如有可能），以便客户可以在较短的时间内解决问题。

问：我需要支付信用卡争议退款请求的手续费吗？

答：如果争议退款请求被证实无效，信用卡会员可能需要按照信用卡会员协议书支付相关费用，如处理争议事项手续费、月结单检索费、补发新卡费用、查询期间所引致的利息及财务费用等（如适用）。

问：我目前每月以信用卡直接付款授权方式向一家商户付款，现在我希望取消这项直接付款授权，银行可受理我取消直接付款授权的指示吗？我可怎样做？

答：涉及与商户订立合约的信用卡直接付款授权，是信用卡会员直接给予商户而不是银行，因此请你向商户提出取消该授权的要求。你可以向商户发出取消授权的书面指示。如果有关的直接付款授权仍然没有被取消，你可以提供一份取消指示的副本给我们，我们可协助联络有关商户以取回争议款项及/或取消有关的直接付款授权（视情况而定）。

问：我使用建行(亚洲)信用卡与一间提供健身服务的商户签了一份 24 个月的分期付款计划，期后商户结业。我可以停止支付剩余 10 个月的分期付款金额吗？

答：分期付款计划是一项各下与我们银行之间的贷款协议，我们已一笔过向商户支付全数金额，无论商品或服务已根据合约交付与否，在这情况下信用卡会员也须继续承担还款责任，直至所有款项清缴为止。

问：我如何得知未收到商品/服务或商户结业的争议退款请求之时间限制。

答：争议退款请求时间限制是根据争议类型和卡组织之规则而有所不同。有关处理时限仅供参考，卡组织的指引可能会不时更改而毋须预先通知。

例子甲/

客户使用 Visa /万事达卡购买商品，但商户未按指定日期交付商品。

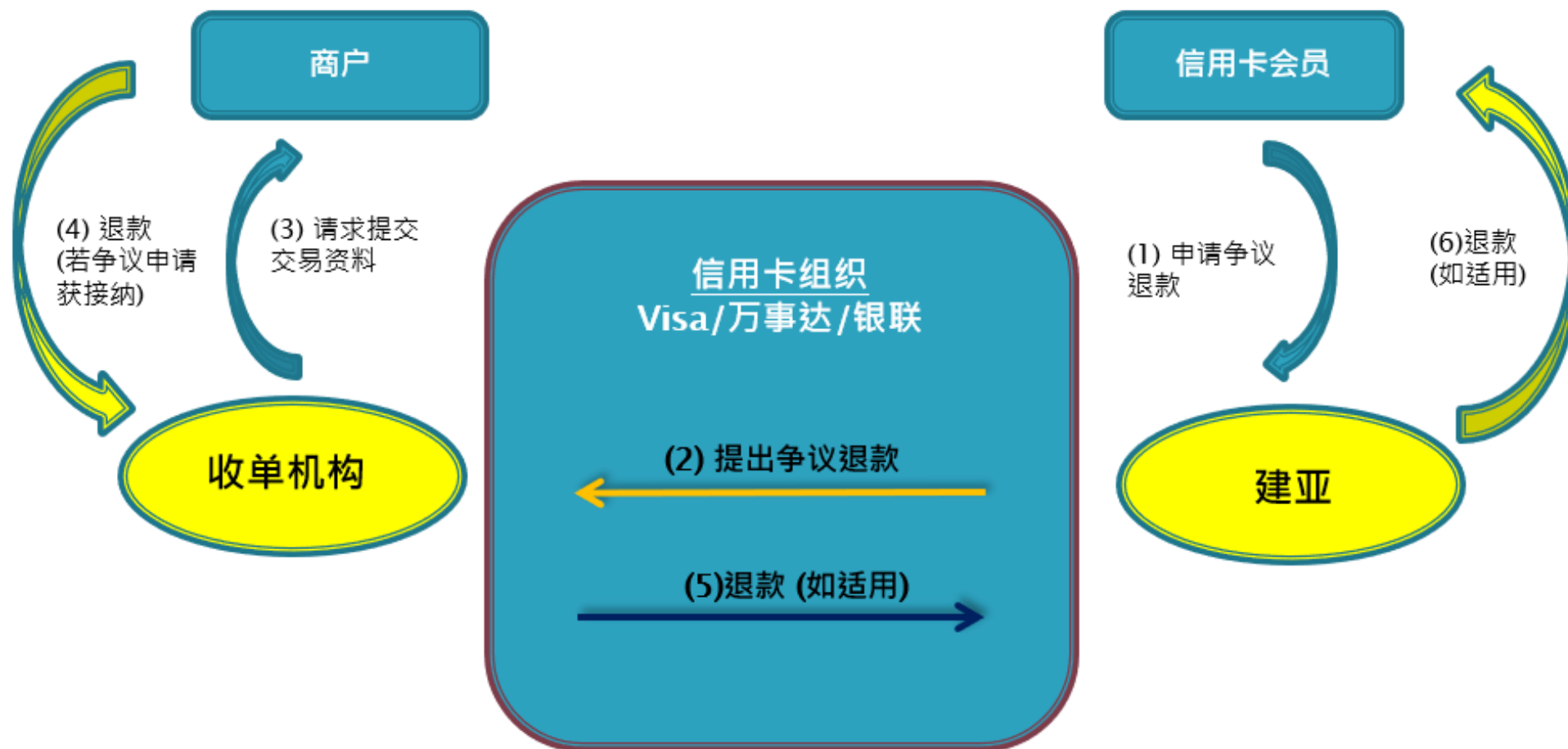
争议退款请求时间限制是信用卡会员预计收到商品或服务的日期起 120 日内，而不得超过交易处理日期起 540 日。

例子乙/

客户使用 Visa /万事达卡预付服务，后来发现商户已倒闭。

争议退款请求时间限制是由商户结业日起 120 日内，而不得超过交易处理日起 540 日。

信用卡争议退款程序



To: China Construction Bank (Asia)
致：中国建设银行(亚洲)

Address 地址：P.O. Box 60126, Tsat Tsz Mui Post Office, Hong Kong . 香港七姊妹邮政信箱 60126 号
Email Address 电邮地址: cs_contact@asia.ccb.com Fax 传真号码: 311 16279

Please contact our Credit Card Customer Service Hotline at 317 95533 before completing this form.
请于填写此表格前，先致电本行信用卡客户服务热线 317 95533。

TRANSACTION DISPUTE FORM
(争议交易声明书)

Card Number 卡号 _____

Transaction Details 事务数据

Transaction Date 交易日期	Merchant Name 商户名称	Transaction Amount 交易金额

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

本人因以下理由，并不同意上述之交易项目，请调查：

- I did not authorise the transaction(s) indicated above.
本人从未授权此笔交易。
- 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.
本人从未签署上述的帐项并且未授权他人参与此笔交易，本人证实从未遗失信用卡并一直持有该卡。

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

如怀疑诈骗情况或未经授权交易，请致电本行信用卡客户热线 317 95533 以暂停该信用卡。

- The amount of the sales slip was altered from \$ _____ to \$ _____. The cardholder copy of the sales slip is enclosed.
本人证实上述之交易帐款是_____并不是_____。贵公司付上之单据曾被涂改，现付上持卡人副本以作参考。
- 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.
此笔交易已用其他方式缴付(附件)。本人已尝试联络商户，但未能解决此争议。
- 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).
本人只授权一笔交易，金额为_____ (附单据)，但并没有授权另一笔交易金额_____。而在该笔未授权交易之时，本人仍持有信用卡并未遗失。
- Non-receipt of goods / services. The expected date was _____ (supporting document attached). I have attempted to resolve the dispute with Merchant but failed.
尚未收到预订之商品/服务，收货/服务日期为_____ (附件)，本人已尝试联络商户，但未能解决此争议。

- I authorised the transaction, but I cancelled on _____ with a cancellation number _____.
The cancellation notice is enclosed.
本人曾授权上述交易，但该交易已经在_____取消，取消编号为_____。
现附上取消通知书。
- 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.
未处理退款。本人仍未收到退款(附退款单)。本人已尝试联络商户，但未能解决此争议。
- 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.
本人已取消此笔定期循环交易，取消日期为_____，并且已通知商户终止此合约(附件)。
本人已尝试联络商户，但未能解决此争议。

Any other comments: (Please use another sheet if necessary) 其他：(如有需要请提交附页填写)

Note : To expedite the investigation process, please provide your supporting document(s) as stated above.
附注：请提供有关文件以协助调查

CARDMEMBER'S SIGNATURE & DATE (持卡人签署及日期)
(Signature should correspond with the specimen signature as per your Credit Card)
(签名必须与阁下之信用卡签名相同)

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.
本人明白查询交易需要 6-12 个星期。如果被查询的争议证实无效，本人的港币信用卡户口会被支取有关处理争议事项手续费(详情请参阅信用卡会员指引)，而本人亦须要缴付查询期间所引致的财务费用。