



信用卡争议交易和退款的常见问题

1. 什么是信用卡「退款保障机制」(Chargeback mechanism) ?

答：信用卡退款保障是信用卡国际机构(如 Visa, MasterCard 和银联)为持卡人提供的保障机制，在符合信用卡国际机构所订的情况下(请注意，退款保障机制并不适用于下列第 8 条所述持卡人签署「免息消费分期计划直接付款授权书」使用免息消费分期计划进行交易的情况)，包括当持卡人以信用卡预缴款项，而商户未能提供商品或服务时，持卡人可通过信用卡发卡机构向收单机构(即商户银行)申请退还就商户未能提供的商品或服务所支付的款项，但是需注意个别信用卡发卡机构的规则及追溯期限。

2. 什么是常见的争议交易及退款申请？

答：一般而言，持卡人可就以下情况下的信用卡交易提出异议及申请退款，最常见的包括：

- 无授权网上/ 邮购/ 电话订购交易
- 授权一笔交易，但商户重复收款
- 金额/ 交易货币不符
- 收不到退款
- 没有收到订购之商品或服务
- 向商户提出取消自动转账授权，但该商户没有按照办理

例子：持卡人向某健身中心购买 1 年会籍，并以中银信用卡一次性付款港币 12,000 元，但使用会籍服务 6 个月后，中心因倒闭而未能提供剩余 6 个月之服务。持卡人可于指定之时间内向中银信用卡(国际)有限公司(「卡公司」)提出争议交易及退款申请。若申请符合信用卡国际机构之规则，卡公司会通过信用卡国际机构向收单机构提出追讨退款申请。卡公司会把成功追讨的争议交易之款项退回持卡人信用卡户口。

3. 如何向卡公司提出争议交易及退款申请？

答：持卡人可先致电 24 小时信用卡客户服务热线(2853 8828)向客户服务员查询及提出争议交易及退款申请，客户服务员会协助持卡人完成所需程序。持卡人亦可以填写「争议交易表格」，选择合适原因及按要求附上所需证明档(如服务合约、会

员卡及可证明未曾享用商品或服务之记录等)；以便卡公司按照信用卡国际机构规定，向收单机构(即商户银行)就相关签账申请退回争议交易之款项。

由于追溯期是有期限的，因此，持卡人需检查清楚卡公司发出的月结单，如发现有问题交易，持卡人须尽快向卡公司提出。

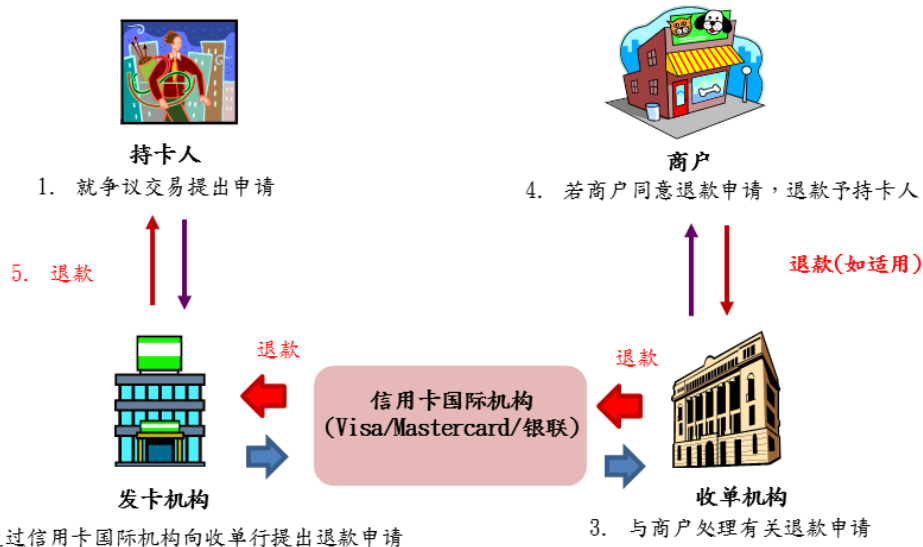
注：「争议交易表格」可于中银信用卡网页(www.bochk.com/creditcard)下载或到中国银行(香港)各分行索取。

4. 在争议交易的过程中，卡公司作为中银信用卡发卡机构扮演什么角色？

答：除第8条所列情况外，卡公司会根据信用卡国际机构的规则(「该规则」)协助持卡人就争议交易提出退款申请，在符合该规则所订的情况下就申请及相关证明档进行分析及做出审核。如果发卡机构接纳申请，便会根据该规则通过信用卡国际机构向收单机构(即商户银行)提出退款申索。若收单机构接纳申索，便向发卡机构做出退款，再由发卡机构退款给持卡人。

5. 持卡人提出争议交易退款申请后，有关争议交易及退款申请处理的过程一般是怎样的？如何通知处理结果及需时多久？

答：在相关证明文件齐备及符合该规则所订的情况下，卡公司会就持卡人争议交易及退款的申请透过信用卡国际机构，交予收单机构(即商户银行)跟进。收单机构会视乎情况处理有关申请或将其转发给商户跟进。(详见下图)



按照信用卡国际机构规定，视乎不同原因，一般追讨程序预计需时45-90日(历日)。如争议交易及退款申请成功，退款将直接被退回信用卡账户内，而有关记账将显示于下期月结单内。

6. 当商户在持卡人付款后未能提供货品或服务时(如因商户倒闭)，持卡人提出争议交易及退款申请的追溯限期为多久？

答：一般而言，根据 Visa/MasterCard 信用卡国际机构规定，此类别追溯限期须取决于以下两个时限：(1)交易日起计 540 日(历日)内及(2)于商户倒闭后 120 日(历日)内；而按银联国际规定，银联信用卡持卡人在香港进行的交易，有关追溯限期为交易日起计 360 日(历日)内。

请注意，持卡人必须在追溯限期前至少 14 日(历日)，向卡公司提出争议交易及退款申请并提供相关的证明档，以便处理有关申请。

假设某商户于 2017 年 1 月 1 日倒闭：

- i. 如持卡人于 2015 年 1 月 1 日以 Visa 卡购买该商户会籍，由于从交易日起计已超过 540 日，因此该退款申请未能符合 Visa 信用卡国际机构的规定；
- ii. 如从交易日起计未超过 540 日，但持卡人于 2017 年 12 月才提出退款申请，由于该申请于商户倒闭 120 日后始提出，因此该退款申请未能符合 Visa 信用卡国际机构的规定；
- iii. 如持卡人于 2016 年 12 月 1 日以 Visa 卡购买该商户会籍，并于 2017 年 1 月 20 日提出退款申请，由于该申请于商户倒闭后 120 日内提出，且从交易日起计不超过 540 日，所以该退款申请符合 Visa 信用卡国际机构的规定。

7. 持卡人提出争议及退款申请后，可通过什么渠道查询处理情况？对于已提出的争议交易及退款申请，是否仍需要先缴付？

答：客户可以致电卡公司 24 小时信用卡客户服务热线 28538828 查询。已提出的争议交易及退款申请，客户无须先缴付有关交易款项。

8. 如持卡人签署「免息消费分期计划直接付款授权书」并使用免息消费分期计划进行交易，有关退款安排是怎样的？持卡人须承担什么责任？

答：「免息消费分期计划直接付款授权书」上，已列明该计划为卡公司提供予持卡人的贷款，如持卡人同意授权书并签署确认已明白差错处理（即退款保障）条款不适用于免息消费分期计划，即使有关货品及/或服务其后发生任何争议或投诉，包括但不限于有关商户未能提供相关货品及/或服务，持卡人亦必须按照授权书上相关条款及细则及持卡人合约向卡公司偿还所有免息消费分期计划的应付款项。