

信用卡爭議交易和退款的常見問題

1. 甚麼是信用卡「退款保障機制」(Chargeback mechanism) ?

答：信用卡退款保障是信用卡國際機構(如 Visa, MasterCard 和銀聯)為持卡人提供的保障機制，在符合信用卡國際機構所訂的情況下（請注意，退款保障機制並不適用於下列第 8 條所述持卡人簽署「免息消費分期計劃直接付款授權書」使用免息消費分期計劃進行交易的情況），包括當持卡人以信用卡預繳款項，而商戶未能提供商品或服務時，持卡人可通過信用卡發卡機構向收單機構(即商戶銀行)申請退還就商戶未能提供的商品或服務所支付的款項，惟需注意個別信用卡發卡機構的規則及追溯期限。

2. 甚麼是常見的爭議交易及退款申請？

答：一般而言，持卡人可就以下情況下的信用卡交易提出異議及申請退款，最常見的包括：

- 無授權網上/ 郵購/ 電話訂購交易
- 授權一筆交易，但商戶重覆收款
- 金額/ 交易貨幣不符
- 收不到退款
- 沒有收到訂購之商品或服務
- 向商戶提出取消自動轉帳授權，但該商戶沒有按照辦理

例子：持卡人向某健身中心購買 1 年會籍，並以中銀信用卡一次性付款港幣 12,000 元，但使用會籍服務 6 個月後，中心因倒閉而未能提供剩餘 6 個月之服務。持卡人可於指定之時間內向中銀信用卡（國際）有限公司（「卡公司」）提出爭議交易及退款申請。若申請符合信用卡國際機構之規則，卡公司會通過信用卡國際機構向收單機構提出追討退款申請。卡公司會把成功追討的爭議交易之款項退回持卡人信用卡戶口。

3. 如何向卡公司提出爭議交易及退款申請？

答：持卡人可致電信用卡客戶服務熱線(853)8988 9933 / (852)2853 8828 向客戶服務員查詢及提出爭議交易及退款申請，客戶服務員會協助持卡人完成所需程序。持卡人亦可以填寫「爭議交易表格」，選擇合適原因及按要求附上所需證明文件（如服務合約、會員卡及可證明未曾享用商品或服務之記錄等）；以便卡公司按照信用卡國際機構規定，向收單機構（即商戶銀行）就相關簽賬申請退回爭議交易之款項。

由於追溯期是有期限的，因此，持卡人需檢查清楚卡公司發出的月結單，如發現有問題交

易，持卡人須盡快向卡公司提出。

註：「爭議交易表格」可於中銀信用卡網上服務 <https://www.bochk.com/creditcard/> 點選澳門地區下載或到卡公司澳門辦事處索取。

4. 在爭議交易的過程中，卡公司作為中銀信用卡發卡機構扮演甚麼角色？

答：除第 8 條所列情況外，卡公司會根據信用卡國際機構的規則（「該規則」）協助持卡人就爭議交易提出退款申請，在符合該規則所訂的情況下就申請及相關證明文件進行分析及作出審核。如果發卡機構接納申請，便會根據該規則通過信用卡國際機構向收單機構（即商戶銀行）提出退款申索。若收單機構接納申索，便向發卡機構作出退款，再由發卡機構退款給持卡人。

5. 持卡人提出爭議交易退款申請後，有關爭議交易及退款申請處理的過程一般是怎樣？如何通知處理結果及需時多久？

答：在相關證明文件齊備及符合該規則所訂的情況下，卡公司會就持卡人爭議交易及退款的申請透過信用卡國際機構，交予收單機構（即商戶銀行）跟進。收單機構會視乎情況處理有關申請或將其轉發給商戶跟進。（詳見下圖）



按照信用卡國際機構規定，視乎不同原因，一般追討程序預計需時 45-90 日（曆日）。如爭議交易及退款申請成功，退款將直接被退回信用卡賬戶內，卡公司澳門辦事處會有專人回覆客戶，而有關記賬將顯示於下期月結單內。

6. 當商戶在持卡人付款後未能提供貨品或服務時(如因商戶倒閉)，持卡人提出爭議交易及退款申請的追溯限期為多久？

答：一般而言，根據 Visa/MasterCard 信用卡國際機構規定，此類別追溯限期須取決於以下兩個時限：(1)交易日起計 540 日（曆日）及(2)於商戶倒閉後 120 日（曆日）內；而按銀聯國際規定，銀聯信用卡持卡人在香港進行的交易，有關追溯限期為交易日起計 360 日（曆日）內。

請注意，持卡人必須在追溯限期前至少 14 日（曆日），向卡公司提出爭議交易及退款申請並提供相關的證明文件，以便處理有關申請。

假設某商戶於 2017 年 1 月 1 日倒閉：

- I. 如持卡人於 2015 年 1 月 1 日以 Visa 卡購買該商戶會籍，由於從交易日起計已超過 540 日，因此該退款申請未能符合 Visa 信用卡國際機構的規定；
- II. 如從交易日起計未超過 540 日，但持卡人於 2017 年 12 月才提出退款申請，由於該申請於商戶倒閉 120 日後始提出，因此該退款申請未能符合 Visa 信用卡國際機構的規定；
- III. 如持卡人於 2016 年 12 月 1 日以 Visa 卡購買該商戶會籍，並於 2017 年 1 月 20 日提出退款申請，由於該申請於商戶倒閉後 120 日內提出，且從交易日起計不超過 540 日，所以該退款申請符合 Visa 信用卡國際機構的規定。

7. 持卡人提出爭議及退款申請後，可通過甚麼渠道查詢處理情況？對於已提出的爭議交易及退款申請，是否仍需要先繳付？

答：客戶可以致電卡公司信用卡客戶服務熱線(853)8988 9933/(852)2853 8828 查詢。已提出的爭議交易及退款申請，客戶無須先繳付有關交易款項。

8. 如持卡人簽署「免息消費分期計劃直接付款授權書」並使用免息消費分期計劃進行交易，有關退款安排是怎樣？持卡人須承擔甚麼責任？

答：「免息消費分期計劃直接付款授權書」上，已列明該計劃為卡公司提供予持卡人的貸款，如持卡人同意授權書並簽署確認已明白差錯處理（即退款保障）條款不適用於免息消費分期計劃，即使有關貨品及/或服務其後發生任何爭議或投訴，包括但不限於有關商戶未能提供相關貨品及/或服務，持卡人亦必須按照授權書上相關條款及細則及持卡人合約向卡公司償還所有免息消費分期計劃的應付款項。