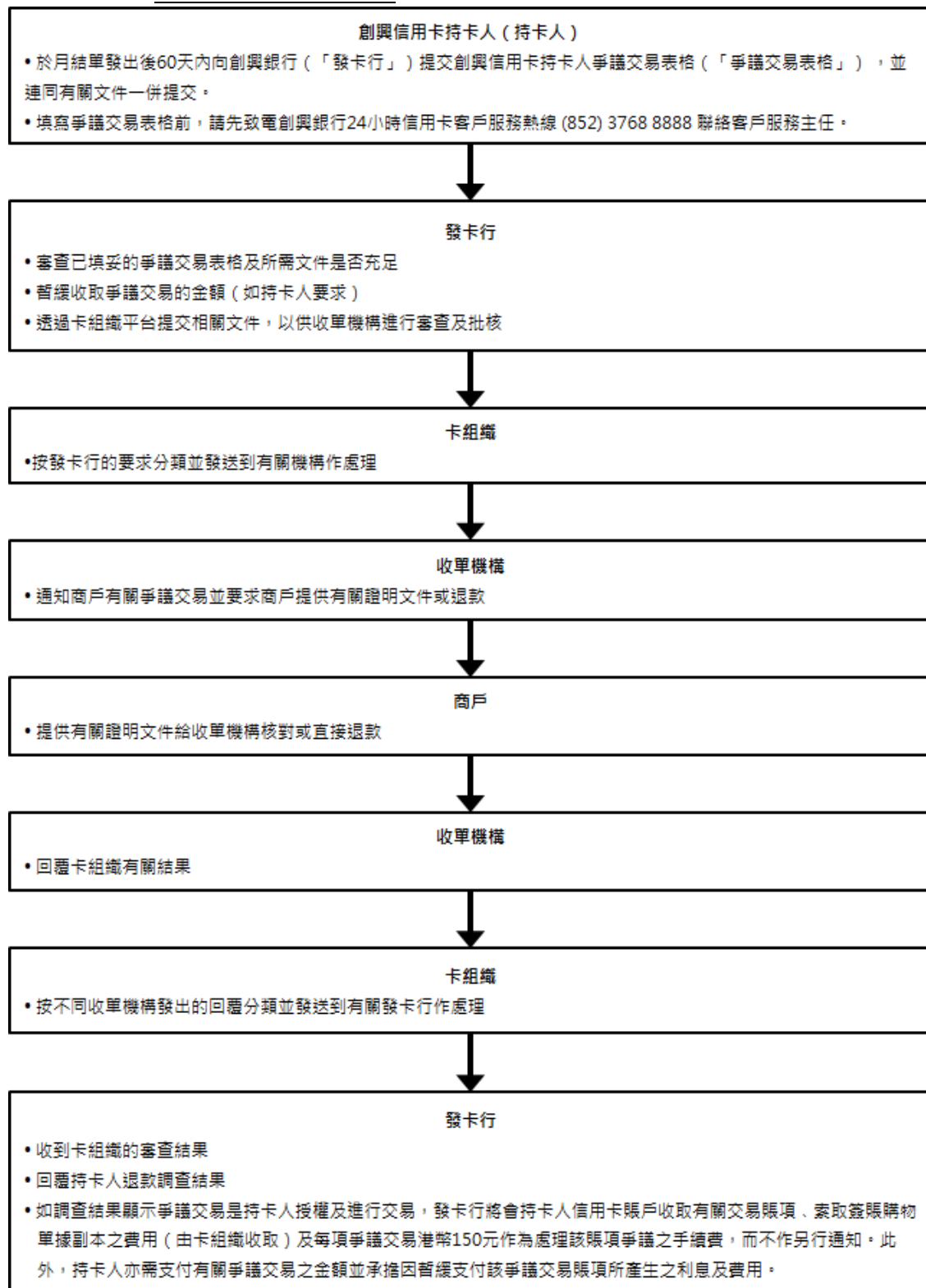


創興信用卡退款保障機制及爭議交易表格

A. 什麼是信用卡退款保障機制？

信用卡退款保障是信用卡卡組織（「卡組織」）（如Visa、Mastercard或銀聯）為持卡人提供的保障機制。在符合卡組織所訂定的情況下，持卡人可通過信用卡發卡行向收單機構發出要求取消有關信用卡爭議交易並退回已支付的全數或部份款項。

退款保障機制之一般爭議交易處理流程



B. 發卡行的角色

在爭議交易的過程中，持卡人須填妥並簽署「創興信用卡持卡人爭議交易表格」及提交相關的證明文件，創興銀行（「發卡行」）會在符合卡組織所訂定的情況下，通過卡組織向收單機構就有關交易提出退款申請。

當收到持卡人簽妥之「創興信用卡持卡人爭議交易表格」及相關的證明文件後，發卡行會即時按照退款保障計劃規則向收單機構提出退款申請。如收單機構接納申請，收單機構將透過發卡行把有關款項退還予持卡人信用卡賬戶內。

C. 爭議交易類別

- 未經授權交易
- 商戶未能提供服務 / 沒有收到訂購之貨物
- 重覆收款
- 金額 / 交易貨幣不符
- 已使用其他付款方式
- 退款未處理
- 自動轉賬授權已終止

但並非所有信用卡交易均獲爭議交易保障，如八達通自動增值服務的自動增值交易不包括在保障內。

D. 如何提出爭議交易及退款申請？

一般情況下，持卡人需要先聯絡商戶解決問題。如問題未能解決，持卡人可聯絡發卡行就該筆爭議交易提出退款申請。

持卡人必須：

1. 一般而言，在發卡行發出月結單日期後的60天內就爭議交易提出申請，以便發卡行有足夠時間處理。
2. 提出退款申請及提交相關證明文件以便處理退款申請。
3. 將已填妥及簽署的表格及相關資料從以下途徑交回發卡行：
 - 電郵地址：customerservice@chbank.com
 - 傳真：(852) 3768 1881
 - 親身交回創興銀行任何香港分行

E. 不同卡組織之退款保障申請時限

為協助發卡行向收單機構提出退款保障申請，持卡人請留意不同卡組織提出退款保障申請之時限（以各信用卡組織最新公佈為準）：

爭議理由	Visa卡	萬事達卡	銀聯
未經授權交易	於交易誌賬日起計120天內	於交易誌賬日起計120天內	於交易誌賬日起計180天內
商戶未能提供服務 / 沒有收到訂購之貨物	於服務提供 / 送遞商品協定日起計120天內，但不超過交易誌賬日起計540天	於交易誌賬日 或 服務提供 / 送遞商品協定日起計120天內	於交易誌賬日起計150天內
重覆收款	於交易誌賬日起計120天內	於交易誌賬日起計90天內	於交易誌賬日起計150天內
金額 / 交易貨幣不符	於交易誌賬日起計120天內	於交易誌賬日起計90天內	於交易誌賬日起計150天內
已使用其他付款方式	於交易誌賬日起計120天內	於交易誌賬日起計120天內	於交易誌賬日起計150天內
退款未處理	於交易清算日起計120天內	於交易清算日起計120天內	於交易清算日起計150天內
自動轉賬授權已終止	於交易清算日起計120天內	於交易清算日起計120天內	於交易清算日起計150天內

F. 其他須知

1. 持卡人如何確定有關交易是否非授權 / 爭議交易？

持卡人可先從以下方向考慮，以確定是否涉及非授權 / 爭議交易：

- 該筆交易是否由附屬卡持有人進行
- 商戶是否以不同名稱註冊，因此月結單上的名稱未必與店鋪或網頁相同
- 如果持卡人如最近曾簽訂免費試用服務，該試用期是否已經屆滿而已自動續期，因而需要付款
- 交易涉及持卡人曾設置的常行付款指示 / 自動轉賬
- 若交易是以外幣結算，交易是否因涉及匯率換算而涉及額外費用

2. 持卡人是否需要就可疑個案報警？

建議持卡人可向警方舉報，而發卡行就非授權交易案件的調查將會獨立於警方的行動（如有）。

3. 持卡人是否需就未授權交易如期還款？

如涉及未經授權交易，持卡人可要求發卡行暫緩收取有關未授權交易金額，直到調查完結後再處理。如調查結果顯示爭議交易屬持卡人授權及進行交易，發卡行將會於信用卡賬戶收取有關交易賬項、因暫緩支付該交易賬項所產生之利息及費用、索取簽賬購物單據副本之費用（由卡組織收取）及每項爭議交易之手續費港幣150元而不作另行通知。

4. 如爭議交易屬於未經授權交易，持卡人何時可獲得回覆？

持卡人遞交「創興信用卡持卡人爭議交易表格」後，發卡行的專責團隊會於7個工作天內聯絡持卡人跟進個案。

填寫創興信用卡持卡人爭議交易表格須知

Notes for filling in Chong Hing Credit Card Cardholder Transaction Dispute Form

- 1) 下列交易類別不接受爭議交易申請。
 - 八達通自動增值服務的自動增值交易（因增值服務屬持卡人授權並登記之服務，如對自動增值交易爭議，建議持卡人聯絡八達通卡有限公司）
- 2) 所有爭議交易申請必須於月結單發出後60天內向本行提出，填寫此表格前，請先致電24小時信用卡客戶服務熱線 (852) 3768 8888 聯絡客戶服務主任。
- 3) 持卡人填妥並簽署表格後，可從以下途徑交回本行：
 - 電郵地址：customerservice@chbank.com
 - 傳真：(852) 3768 1881
 - 親自交回創興銀行各分行
- 4) 如調查結果顯示持卡人曾授權及進行交易，本行將會於下列信用卡賬戶收取有關交易賬項、因暫緩支付該交易賬項所產生之利息及費用、索取簽賬購單據副本之費用（由卡組織收取），及每項爭議交易之手續費港幣150元而不作另行通知。

- 1) Please note that dispute request for the following transaction types is not accepted.
 - Octopus Automatic Add Value Service (AAVS) auto-reload transaction (Since add value services are authorised and registered by cardholders, cardholders are advised to contact Octopus Cards Limited if they have any disputes about automatic add value transactions)
- 2) All disputed transactions are required to be reported to the Bank within 60 days of the statement date. Please contact our customer service representative by calling the 24-hour Credit Card Customer Services Hotline at (852) 3768 8888 before completing this form.
- 3) Cardholder can return the filled in and signed dispute form to the Bank via the following channels.
 - Email address: customerservice@chbank.com
 - Fax: (852) 3768 1881
 - Return in person to any Hong Kong branch of the Bank
- 4) If the investigation result shows that the transaction(s) is/are proved to have been authorised and performed by the cardholder, the Bank will charge the below credit card account with the relevant transaction amount, the accrued interest and fees arising from the suspension of payment of the transaction amount, the sales slip retrieval fee(s) (charged by Card Scheme) as well as a handling fee of HK\$150 per transaction without further notice.

創興信用卡持卡人爭議交易表格**Chong Hing Credit Card Cardholder Transaction Dispute Form**

持卡人姓名 Cardholder Name : _____

信用卡號碼 Credit Card No. : _____

爭議交易 Disputed Transaction(s)

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

未經授權交易 Unauthorised Transaction☐ **未經授權交易 Unauthorised Transaction**

本人沒有參與上述交易或給予授權。當上述交易發生時，本人之信用卡並沒有被盜竊或遺失。

I did not participate in or authorise the above disputed transaction(s), my credit card was in my possession and control at the time of the above disputed transaction(s).

☐ **其他 Others**

(請註明): _____

(Please specify): _____

*持卡人請先致電24小時信用卡客戶服務熱線：(852) 3768 8888，報失或凍結信用卡。

Cardholder please call the 24-hour Credit Card Customer Services Hotline: (852) 3768 8888 first to report the loss or suspend the credit card.

已授權交易 Authorised Transaction☐ **商戶未能提供服務 / 沒有收到訂購之貨物 Services Not Provided/Merchandise Not Received**本人曾授權上述交易，但仍未收到於_____ (日期) 所訂購之貨品 / 服務。本人曾於_____ (日期) 嘗試以 ☐ 電話 ☐ 電郵 ☐ 其他方法 _____ 聯絡商戶尋求解決方法但不成功。I have not received the merchandise/service that I ordered on _____ (Date). I have attempted to contact the merchant by ☐ Phone ☐ Email ☐ Other Methods _____ to resolve the matter but failed.☐ **重覆收款 Duplicated Charge**

本人並沒有簽署上述交易並只於_____ (日期) 在商戶授權進行_____ 項交易，金額為_____。

I did not engage for the above transaction, I only engaged in _____ transaction(s) of amount _____ at merchant on _____ (Date).

☐ **金額 / 交易貨幣不符 Incorrect Amount/Transaction Currency**

本人曾授權上述簽賬交易為_____ (貨幣 / 金額)，而不是誌賬交易_____ (貨幣 / 金額)。

I only authorised a transaction of _____ (Currency/Amount) but not _____ (Currency/Amount).

☐ **已使用其他付款方式 Paid by Other Means**

本人已使用其他方式付款：☐ 現金 ☐ 支票 ☐ 其他信用卡 ☐ 其他_____，但上述交易仍然被誌賬。

I settled the transaction(s) by ☐ Cash ☐ Cheque ☐ Other Credit Card ☐ Others_____.
However, the above transaction was still posted.

☐ **退款未處理 Credit Not Processed**

本人收到由商戶發出的退款單，但該退款至今仍未存入本人之賬戶。本人曾於_____（日期）以
☐ 電話 ☐ 電郵 ☐ 其他方法_____聯絡商戶尋求解決辦法並作出追討，但不成功。

I received a credit slip from the merchant but the refund has not been processed to my account. I attempted to resolve with the merchant by ☐ Phone ☐ Email ☐ Other Methods_____ on _____(Date). However, the dispute remained unsettled.

☐ **自動轉賬授權已終止 Cancelled Direct Debit Authorisation**

本人已於_____（日期）要求商戶終止自動轉賬授權，但該商戶未有按照本人指示辦理，繼續於本的賬戶支賬。

I have already requested the merchant to cancel Direct Debit Authorisation related to above transaction(s) on _____(Date). However, the merchant has not followed my instruction.
My account was still being charged.

☐ **其他 Others**

（請註明）：：_____

(Please specify): :_____

本人明白處理爭議交易時可能需提供相關的證明文件，如調查結果證實本人曾授權及進行上述交易，本人同意支付有關交易賬項、因暫緩支付該交易賬項所產生之利息及費用、索取簽賬購物單據副本之費用（由卡組織收取），及每項爭議交易港幣150元作為處理該賬項爭議之手續費，而不會獲得另行通知。

I understand that I may need to provide the relevant document(s) in support of the disputed transaction(s) and I agree to pay for the relevant transaction amount, the accrued interest and fees arising from the suspension of payment of the transaction amount, the sales slip retrieval fee(s) (charged by card scheme) as well as a handling fee of HK\$150 per transaction if the investigation result shows that the transaction(s) is/are proved to have been authorised and performed by me without getting further notice.

持卡人簽署

Cardholder

Signature

* 須與閣下信用卡上之簽

字式樣相符

Must be the same
signature as on your
credit card

聯絡電話

Contact No.

電郵

Email

日期

Date

PCPS/SE-10/06-25EN

創興信用卡收費表

Chong Hing Credit Card Charges Table

(2025 年 6 月 30 日起生效)

項目	收費（港幣）
1. 年費	
普通卡（主卡）	每張 \$300
（附屬卡）	每張 \$150
鈦金卡 / 金卡（主卡）	每張 \$600
（附屬卡）	每張 \$300
白金卡（主卡）	每張 \$1,500
（附屬卡）	每張 \$750
2. 財務費用	
2.1 萬事達卡（鈦金卡 / 白金卡）	
購物簽賬利率 ^a	年息 27.6% （實際年利率： 30.29% ）
現金透支利率 [#]	年息 27.6% （實際年利率： 33.36% ）
2.2 其他創興信用卡	
購物簽賬利率 ^a	年息 32.16% （實際年利率： VISA 及萬事達卡 - 35.90% ）
現金透支利率 [#]	年息 29.52% （實際年利率： VISA 及萬事達卡 - 35.97% ）
3. 現金透支手續費	透支額的 4% 及另加 \$20 （最低為 \$100）
4. 退票 / 自動轉賬退回手續費	每筆 \$150 （如已收取遲繳費用，於同一月結單之退票 / 自動轉賬退回手續費可獲豁免）
5. 遲繳費用	\$300 或最低還款額，以較低者為準
6. 補發新卡費用	每張 \$120
7. 超逾信用限額費用	每期月結單 \$200
8. 索取月結單副本費用	每份 \$55
9. 索取簽賬購物單據副本費用	每張 \$70

項目	收費（港幣）
10. 以本票提取信用卡結餘	每張本票 \$100
11. 以轉賬形式提取信用卡結餘（只限轉賬至本行戶口）	每次轉戶金額的1%或每次\$100，以較高者為準
12. 爭議交易手續費*	每項爭議交易 \$150
13. 信用狀況證明書	每份 \$300
14. 在港以外簽賬 / 港元以外貨幣簽賬之交易費用	所有外幣交易（包括境外及本地之交易）/ 跨境港幣交易（包括於境外以港幣交易或於非香港結算之商戶以港幣交易，如網上商戶交易）乃根據 VISA 及萬事達卡於處理該賬目當日所採用之滙率折算為港幣（如適用）；該滙率再加入本銀行所收取之服務費用，詳細列明如下： 外幣交易手續費： — 在香港及境外之外幣交易，收費將為簽賬額之 1.95%（如為境外簽賬，該收費已包括 VISA / 萬事達卡所收取簽賬額 1% 之費用） 以港幣支付外幣簽賬的有關費用： 客戶在外地消費時，有時候可選擇以港幣支付外幣簽賬。此選項屬海外商戶的直接安排，而非由信用卡發卡機構提供。客戶應於簽賬前向該商戶查詢有關匯率及手續費的詳情，因為以港幣支付外幣簽賬，所涉及的費用可能會較以外幣簽賬的手續費為高。 — 在境外之港幣交易（包括於非香港結算之商戶以港幣交易，如網上商戶交易），收費將為簽賬額之 1.95%（已包括 VISA / 萬事達卡所收取簽賬額 1% 之費用） 另該滙率是取自 VISA 及萬事達卡進行交易處理當日之滙率價格。交易處理日並不同簽賬當日，因此滙率可能受市場浮動所影響。
15. 經櫃檯付款手續費	每張卡之每次交易 \$30

借定唔借？還得到先好借！

^a如果客戶在每月的到期還款日或之前支付全數欠款，本行將不會向客戶收取利息。否則，利息將按 (i) 自月結單日起尚未繳付之每日結欠(不論到期與否)之財務費用，直至月結單結欠中尚未繳付之款額全數清還為止；及 (ii) 新交易款額之財務費用，即使任何該等新交易款額尚未到期繳付，亦須由所有新交易於過賬當日起計算(現金貸款除外，其財務費用由貸款當日起計算)，直至有關信用卡賬戶之所有尚未繳付款額全數清還為止。

[#]現金透支利息費用可能會在信用卡月結單截止日之後產生，為減少利息費用，請於下一個信用卡月結單日期前致電本行24小時信用卡客戶服務熱線(852) 3768 8888安排全額清還利息費用。

*如調查結果為客戶曾授權及進行交易，本行將收取爭議交易手續費。

註： 1. 創興銀行有限公司保留一切修訂上述收費之權利。

2. 須受創興信用卡持卡人合約之條款及細則約束。

客戶服務熱線 3768 8888
Customer Services Hotline

網 址
Website **www.chbank.com**

創興銀聯雙幣信用卡收費表

Chong Hing UnionPay Dual
Currency Credit Card Charges Table

(2025 年 6 月 30 日起生效)

項目	收費
1. 年費 金卡 (主卡) (附屬卡) 鑽石卡 (主卡) (附屬卡)	每張港幣600元 每張港幣300元 每張港幣1,800元 每張港幣900元
2. 財務費用 購物簽賬利率 [^] 現金透支利率 [#]	個人卡 / 公司卡 港幣卡賬戶/人民幣卡賬戶： 年息32.16% (實際年利率： 35.90%) 個人卡 / 公司卡 港幣卡賬戶/人民幣卡賬戶： 年息29.52% (實際年利率： 35.97%)
3. 現金透支手續費	港幣卡賬戶： 透支額4%及另加港幣20元 (最低為港幣100元) 人民幣卡賬戶： 透支額4%及另加人民幣20元 (最低為人民幣100元)
4. 退票/自動轉賬退回手續費	港幣卡賬戶：每筆港幣150元 人民幣卡賬戶：每筆人民幣150元 (如已收取遲繳費用，於同一月結單之退票／自動轉賬退回手續費可獲豁免)
5. 遲繳費用	港幣卡賬戶： 港幣300元或最低還款額，以較低者為準 人民幣卡賬戶： 人民幣300元或最低還款額，以較低者為準
6. 補發新卡費用	每張港幣120元
7. 超逾信用限額費用	港幣卡賬戶： 每期月結單港幣200元 人民幣卡賬戶： 每期月結單人民幣200元
8. 索取月結單副本費用	每份港幣55元
9. 索取簽賬購物單據副本費用	每張港幣70元
10. 以本票提取信用卡結餘 (只適用於港幣卡賬戶)	每張本票港幣100元

項目	收費
11. 以轉賬形式提取信用卡結餘 (只限轉賬至本行賬戶)	港幣卡賬戶： 每次轉戶金額的1%或每次港幣100元，以較高者為準 人民幣卡賬戶： 每次轉戶金額的1%或每次人民幣100元，以較高者為準
12. 爭議交易手續費 [*]	每項爭議交易港幣150元
13. 信用狀況證明書	每份港幣300元
14. 外幣交易手續費	不適用
15. 以港幣支付外幣簽賬的有關費用	不適用 客戶在外地消費時，有時候可選擇以港幣支付外幣簽賬。此選項屬海外商戶的直接安排，而非由信用卡發卡機構提供。客戶應於簽賬前向該商戶查詢有關匯率及手續費的詳情，因為以港幣支付外幣簽賬，所涉及的費用可能會較以外幣簽賬的手續費為高。
16. 經櫃檯付款手續費	每張卡之每次交易港幣30元

[^] 如果客戶在每月的到期還款日或之前支付全數欠款，本行將不會向客戶收取利息。否則，利息將按 (i) 自月結單日起尚未繳付之每日結欠(不論到期與否)之財務費用，直至月結單結欠中尚未繳付之款額全數清還為止；及 (ii) 新交易款額之財務費用，即使任何該等新交易款額尚未到期繳付，亦須由所有新交易於過賬當日起計算(現金貸款除外，其財務費用由貸款當日起計算)，直至有關信用卡賬戶之所有尚未繳付款額全數清還為止。

[#] 現金透支利息費用可能會在信用卡月結單截止日之後產生，為減少利息費用，請於下一個信用卡月結單日期前致電本行24小時信用卡客戶服務熱線(852)3768 8888安排全額清還利息費用。

^{*} 如調查結果為客戶曾授權及進行交易，本行將收取爭議交易手續費。

註： 1. 須受創興銀聯雙幣信用卡持卡人合約之條款及細則約束。
2. 創興銀行有限公司保留一切修訂上述收費之權利。

借定唔借？還得到先好借！