

信用卡消費爭議帳款申訴聲明書

APPLICATION FORM FOR CREDIT CARD DISPUTE TRANSACTION

持卡人姓名 (Cardholder's Name)	
信用卡卡號 (Credit Card Number)	

壹、爭議款項明細 Dispute Transaction(s)

交易日期 (Transaction Date)	商店名稱 (Merchant Name)	交易金額(新臺幣) Transaction Amount (TWD)	交易金額(外幣) Transaction Amount (Foreign Currency)

本人已詳細審閱本聲明書第2頁之注意事項並同意遵守該注意事項規範檢附相關證明文件。本人了解貴行將於收到經本人簽名之聲明書後，始受理爭議帳款申請。

貳、爭議理由請“擇一勾選” Please check one box below to indicate the dispute reason.

**商店請款問題 或 退貨未退款**

- 1. 未收到退款<檢附:商店開立之退貨證明> Credit not processed.
- 2. 交易金額有誤<檢附:正確金額交易收據\簽單或相關資料證明> Incorrect transaction amount.
- 3. 重覆請款<檢附:交易簽單或相關證明文件> Duplicate Processing.
- 4. 交易幣別有誤<檢附:正確幣別的交易收據\簽單或相關資料證明> Incorrect transaction currency.

**商品 或 服務問題**

- 5. 此筆預訂 / 訂房已於\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日時取消，取消碼為\_\_\_\_\_ <檢附:取消訂房證明>  
Reservation was cancelled on \_\_\_\_\_ (MM/DD/YY) . The cancellation code is \_\_\_\_\_
- 6. 已於\_\_\_\_\_ (MM/DD/YY) 取消會員 Cancel recurring transaction on \_\_\_\_\_ MM/DD/YY)  
<檢附:取消會員證明>
- 7. 商店倒閉,無法提供服務<檢附:完整合約\簽單\剩餘價金(殘值)估算> Service not provided due to wind-up of the merchant.
- 8. 未收到訂購之貨物或服務<檢附:訂購合約或訂購證明\若為網路郵購交易請提供往來之 E-MAIL 信件證明及訂購商店資料> Merchandise or Services not received.
- 9. 收到商品不符或有瑕疵<檢附:訂購合約或訂購證明及實際收到商品內容,若為瑕疵商品需檢附已退貨證明,若為網路郵購交易請提供往來之 E-MAIL 信件證明> Merchandise not as described or defective.

**否認交易**

- 10. 當日曾在此商店消費但並無此筆款項<檢附:同一日該商店消費的其它簽單> Had another transaction with the merchant on the same date, other than this transaction.
- 11. 為本人交易但已做取消<檢附:已取消交易的刷退文件或其他證明文件> Completion of Sales, but already cancel order.
- 12. 已改用其它方式付費<檢附:其它方式付款之證明文件> Paid by other means.
- 13. 非上述爭議事由, 確認本人未授權及參與此交易 I acknowledge that I did not authorize nor participate in the transaction.
- 14. 至自動提款機預借現金未吐鈔 Withdrawal from the ATM but did not receive the money.
- 15. 其它爭議事由 Other dispute reason. \_\_\_\_\_

本人(即立書人)、本人授權的任何人及本人知曉和同意的任何人都未曾或不將因上開交易而獲得任何不當之利益或錢財, 本人聲明及保證以上陳述於各方面皆為真實及正確。

Neither I (the undersigned) nor anyone authorized or known and agreed by me received or will receive any unjustified benefit or value as a result of above transaction(s). I hereby represent and warrant that to the best of my knowledge that said statement is true and correct in all respects.

簽名 Signature (同信用卡背面簽名樣式) \_\_\_\_\_ 日期 Date \_\_\_\_\_

請於簽名後傳真至 (02) 6602-8291 或 email 至 card\_dispute@hsbc.com.tw 或郵寄至台北郵政 167 之 2590 號信箱, 爭議帳款處理收。並請電洽本行 24 小時客戶服務專線: (02)6616-6000 確認是否收到您的文件

## 信用卡消費爭議帳款申訴注意事項

- A. 本人明瞭案件調查處理時間約需 40~180 天左右，如遇特殊情況(例如交付信用卡國際組織仲裁等)則可能超過 180 天。
- B. 本人於當期繳款截止日前，對信用卡帳單上所載之交易明細有疑義時，得檢具理由及貴行要求之證明文件(如簽帳單或退款收執聯等)通知貴行協助處理。
- C. 本人申請消費爭議帳款處理時，應一併檢附所有證明文件並同意授權貴行依據信用卡國際組織規定，將本聲明書及相關證明文件交予特約商店所屬之收單銀行，代為反應本人就消費爭議帳款之扣款申請。惟若依信用卡國際組織規定或信用卡約定條款，該扣款申請不符扣款要件而經收單銀行拒絕時，貴行得將消費爭議帳款計入本人信用卡帳單，本人並應繳付全額消費爭議帳款(包含調閱簽帳單之手續費每筆新台幣 100 元及暫停付款期間之利息)。
- D. 本人應自收到貴行所提供之簽帳單或退款單(及/或相關交易資訊證明文件)之日起 10 個銀行營業日內回覆貴行是否繼續辦理爭議申請或仲裁，若本人未於前開時限內回覆貴行，則視為本人同意繳付全額消費爭議帳款(包含調閱簽帳單之手續費每筆新台幣 100 元及暫停付款期間之利息)。
- E. 若貴行查明消費爭議帳款確實為本人消費無誤，或因非可歸責於貴行之事由而不得向收單機構扣款時，本人於受貴行通知後應立即繳付全額消費爭議帳款(包含調閱簽帳單之手續費每筆新台幣 100 元及暫停付款期間之利息)。
- F. 倘本人就消費爭議帳款要求貴行向信用卡國際組織提出仲裁，本人承諾並保證無條件支付仲裁程序可能產生之任何相關費用，包括仲裁敗訴一方依信用卡國際組織規定須繳付之仲裁費用(每筆消費爭議帳款之仲裁費用最低為美金 500 元，惟實際仲裁費用將依信用卡國際組織實際收費金額為準)。
- G. 本人同意配合以下貴行為處理各信用卡國際組織主張帳款疑義處理程序(請參照以下註一)而摘要之需持卡人配合之重要事項：

- (1) 所謂商品或服務未獲得提供係指預定商品未獲特約商店移轉商品或其數量不符，持卡人應備齊相關證明文件於爭議帳款扣款期限截止前 15 個銀行營業日向發卡機構提出並主張扣款，有關信用卡國際組織就商品或服務未獲得提供之爭議帳款扣款期限如下：

信用卡國際組織	發卡機構向收單機構提出扣款請求之期限
VISA	<p><b>當服務或商品未提供時</b>，需於交易清算日(請參照以下註二)或服務約定提供日起 120 日曆日內(含例假日)，且追溯時間不得超過交易清算日起之 540 日曆日。</p> <p>1. 服務未提供舉例說明：如 98 年 1 月 15 日以 Visa 金融卡購買某俱樂部會員資格，但俱樂部在 99 年 2 月 10 日停業，而持卡人之會員資格仍為有效時，發卡機構得於 99 年 2 月 10 日起 120 日曆日內，且不超過自該交易清算日起算 540 日曆日提出扣款請求。</p> <p>2. 商品未收到舉例說明：如 99 年 1 月 15 日以 Visa 卡購買傢俱，並約定於 99 年 3 月 15 日將傢俱送至持卡人指定地點交貨，但在 3 月 15 日當天商店卻表示無法交貨時，發卡機構應於 99 年 3 月 15 日起 120 日曆日內，且不超過自該交易清算日起算之 540 日曆日提出扣款請求。</p>
MasterCard	<p><b>當服務或商品未提供時</b>，需於交易清算日或服務約定提供日起 120 日曆日內(含例假日)，且追溯時間不得超過自交易清算日起之 540 日曆日。</p> <p>1. 當商品未收到時，需於交易清算日或商品約定送達日起 120 日曆日內。                      ※ 舉例說明：如 99 年 1 月 15 日以 MasterCard 卡購買傢俱，並約定於 99 年 3 月 15 日將傢俱送至持卡人指定地點交貨，但 3 月 15 日當天商店表示無法交貨時，發卡機構應於 99 年 3 月 15 日起 120 日曆日內提出扣款請求。</p> <p>2. 服務未獲提供                      (1) 一次性提供服務：需於交易清算日或服務約定提供日起 120 日曆日內。                      ※ 舉例說明：如 98 年 1 月 15 日以 MasterCard 卡支付 98 年 3 月 15 日所提供的服務費用，但 3 月 15 日當天商店表示無法提供服務時，發卡機構應於 98 年 3 月 15 日起 120 日曆日內提供扣款請求。                      (2) 服務中斷(非屬一次性提供服務)：需於交易日或特約商店無法供服務日起 120 日曆日內，但追溯時間不超過交易清算日之 540 日曆日。                      ※ 舉例說明：如 98 年 1 月 15 日以 MasterCard 卡購買某俱樂部會員資格，但俱樂部在 99 年 2 月 10 日停業，而持卡人之會員資格仍有效時，發卡機構應於 99 年 2 月 10 日起 120 日曆日內，且不得超過自該交易清算日起算之 540 日曆日提出扣款請求。</p>

註一：請注意「帳款疑義處理程序」應以各信用卡國際組織之詳細規則為準。各信用卡國際組織對「帳款疑義處理程序」有制定或變更規則、解釋及仲裁會員機構爭議之最終權限，**故持卡人主張爭議帳款，不表示一定可以退款或就分期付款未付部分無須再繳款。**

註二：交易清算日係指收單機構將該筆交易交付於清算組織進行資料處理的日期，持卡人若欲查詢每筆交易清算日，請洽本行信用卡客服中心。

- (2) 如果持卡人刷卡購買商品/服務的提供期間超過前述信用卡國際組織之規定，則於上述爭議帳款扣款請求期限屆至後，發生特約商店無法繼續提供商品/服務的情形時，持卡人將無法透過信用卡國際組織作業規定處理此類爭議，故持卡人購買該類商品/服務前，宜審慎評估將來無法獲得商品/服務之風險。

- H. 本注意事項如有未盡事宜，悉依照貴行官網上之卡友消費權益及禮遇、信用卡約定條款等相關規定辦理。