

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及律師費用。

此為空白頁

甘泉事件—— 信用卡退款申請

香港首家提供廉價航班的甘泉航空公司月前突然申請清盤及停止服務，大批預購了機票的乘客頓時陣腳大亂。

受影響的消費者除了飽受折騰之苦外，亦會關注到可否追回已預繳的機票款項。根據現行的安排，所有受影響的消費者（不論是以現金或信用卡方式預繳機票款項）都可向航空公司的臨時清盤人登記其索償要求。除此之外，以信用卡購買機票的消費者，亦可同時向其發卡機構提出信用卡退款申請（Chargeback Request）。

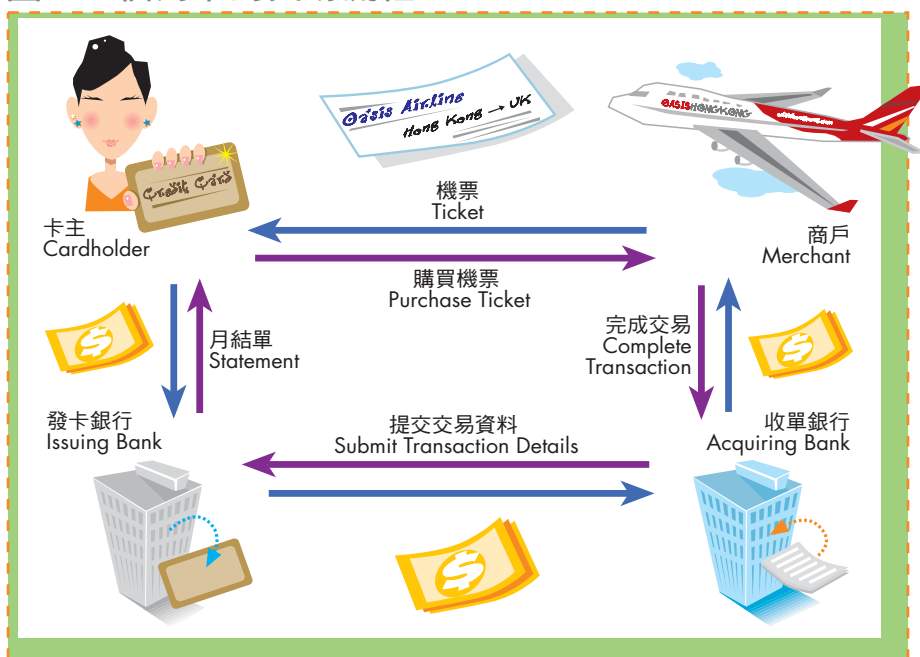
20間銀行的回覆

受影響的消費者向其發卡機構提出信用卡退款申請後，發卡機構如受理申請，便會代為向有關商戶的收單銀行（Merchant Bank/ Acquiring Bank）追討款項。就甘泉事件有關信用卡退款申請的具體安排，本會向20間本地發卡機構進行調查，詳情見表一。

信用卡的交易流程

消費者每次以信用卡簽帳交易，除了「卡主」與「商戶」外，還涉及商戶一方的「收單銀行」，以及發卡予卡主的「發卡銀行」。若收單銀行與發卡銀行並不是同一機構，每宗信用卡交易會涉及四個方面，詳情見圖一。

圖一：信用卡的交易流程



「甘泉事件」

1. 會否接受退款申請？

調查發現，不論透過哪種途徑購票（例如，消費者直接向航空公司購買機票，抑或透過旅行社購買機票），全部20間發卡機構都表示會受理卡主的「信用卡退款申請」。換句話說，只要受影響的卡主主動申請及提供相關的證明文件，顯示商戶（即航

空公司）最終並無提供服務，發卡機構便會向相關的收單銀行追討款項。

2. 退款申請有否時間限制？

各發卡機構就「信用卡退款申請」的安排，無疑是一重要的消費者保障。不過，

相信有不少受影響的卡主都不知道其發卡機構已備有相關的退款安排，因此而延誤提出申請。究竟「信用卡退款申請」是否有時間限制？受影響的消費者應最遲於何時提出退款申請，否則其申請便不獲受理？

調查發現，各發卡機構設有不同的時

表一：信用卡退款申請安排

	銀行 / 信用卡	信用卡退款申請		如消費者已提出退款申請，發卡機構如何處理有關的問題交易款項？	
		會否接受退款申請？	時間限制 (即消費者應最遲於何時提出退款申請，否則不獲受理)？	情況一： 消費者仍未繳付「卡數」	情況二： 消費者已繳付「卡數」
1	 AEON Credit Service (Asia) Co. Ltd.	會 [1]	交易日期或預期得到有關服務日期 (即原定航班日) 起計120日內	凍結有關款項	會向卡主先行墊支及退還有關款項
2	 AIG	會	(1)月結單發出後60日內、或 (2)於交易日期或預期得到有關服務日期 (即原定航班日)起計120日內	凍結有關款項	自動凍結有關款項，但不能直接領回；卡主可將款項用作扣除往後的簽帳
3	 美國運通國際股份有限公司	會	鼓勵受影響卡主盡早提出申請	卡主暫時毋須如期繳付	備有充足證明文件的會員都可獲得退款
4	 中國銀行(香港)	會	月結單發出後60日內，但由於部分客戶於較早時候購買機票，會按個別情況酌情處理	在卡主要求下，會為他們凍結有關款項	會向卡主先行墊支及退還有關款項，但卡主需於時限內提供充足文件
5	 交通銀行(香港)	會	月結單發出後60日內	在卡主要求下，會為他們凍結有關款項	會向卡主先行墊支及退還有關款項，但卡主須承諾假若該筆退款申請失敗，他們須償還該筆墊支及其相關利息[9]
6	 東亞銀行	會 [2]	(1) 月結單發出後60日內、或 (2)於預期得到有關服務日期 (即原定航班日) 起計60日內	在卡主要求下，會為他們凍結有關款項	不會向卡主先行墊支及退還有關款項
7	 創興銀行	會	月結單發出後60日內；如超過60日，則視乎個別追討個案而定	凍結有關款項	會向卡主先行墊支及退還有關款項
8	 花旗銀行(香港)	會	月結單發出後60日內	凍結有關款項	不會向卡主先行墊支及退還有關款項
9	 中信嘉華銀行	會	預期得到有關服務日期 (即原定航班日) 起計120日內	在卡主要求下，會為他們凍結有關款項	不會向卡主先行墊支及退還有關款項
10	 大新銀行/ 豐明銀行	會	預期得到有關服務之日期 (即原定航班日) 起計120日內	凍結有關款項	會向卡主先行墊支及退還有關款項
11	 星展銀行	會 [3]	交易日或預期得到有關服務之日期 (即原定航班日) 起計120日內 [6]	按個別情況而定 [7]	按個別情況而定 [10]
12	 富邦銀行	會	交易日或預期得到有關服務之日期 (即原定航班日) 起計120日內	凍結有關款項	會向卡主先行墊支有關款項
13	 恒生銀行	會	商戶停止提供服務後120日內	凍結有關款項	按個別情況而定 [11]
14	 滙豐銀行	會 [4]	需在航空公司停航 (即4月9日) 起計60日內	凍結有關款項 [8]	會向卡主先行墊支及退還有關款項
15	 中國工商銀行 (亞洲)	會	月結單發出後60日內，假如超過60日，會視乎VISA及MasterCard國際集團的條例而酌情處理	凍結有關款項	按個別情況而定
16	 大眾銀行(香港)	會	根據VISA International 之守則	凍結有關款項	不會向卡主先行墊支及退還有關款項
17	 上海商業銀行	會	(1) 月結單發出後60日內、或 (2)於預期得到有關服務日期 (即原定航班日) 起計60日內	凍結有關款項	不會向卡主先行墊支及退還有關款項
18	 渣打銀行	會	月結單發出後60日內；如超過60日，則視乎個別追討個案而定	會向卡主先行墊支及退還有關款項	會向卡主先行墊支及退還有關款項
19	 永亨銀行	會 [5]	航空公司公布清盤日起計或月結單發出60日內，如超過60日，則視乎個別情況及卡組織之條例而決定是否受理	凍結有關款項	會向卡主先行墊支有關款項，但不能直接領回；而卡主可將款額用作扣除往後的簽帳直至追討過程完成
20	 永隆銀行	會	交易日或預期得到有關服務日期 (即原定航班日)起計120日內	凍結有關款項	會向卡主先行墊支及退還有關款項

[1] 信用卡客戶應先嘗試聯絡有關商戶辦理退款事宜，並提供所需文件以助追討。
[2] 銀行建議信用卡客戶先嘗試聯絡有關商戶辦理退款事宜，並提供所需文件以助追討。
[3] 根據信用卡組織的條款，信用卡客戶於提出「差錯處理」前，必須先聯絡商戶作出索償，並向發卡銀行提供所有有關交易的有效文件，發卡銀行方可受理此「差錯處理」。因此若信用卡客戶按以上程序提出退款申請，該行會接受申請。
[4] 如信用卡客戶能夠提供相關的證據，該行會接受退款申請，退款屬臨時性質。如申請理據無效，該行會將爭議款項納入信用卡客戶戶口內。
[5] 信用卡客戶需先自行與商戶商討，並提供足夠文件證明。

[6] 實際日數需根據個別信用卡組織的條款而定。
[7] 如信用卡客戶主動要求，並能提供足夠和有效的證據證明退款申請有合理依據，則該行會向商戶的收單銀行作出跟進，並於跟進期間容許信用卡客戶根據信用卡使用條款暫緩支付有關款項。如信用卡客戶最終能取回退款，則信用卡客戶不需為有關交易負責。
[8] 如信用卡客戶能夠提供相關的證據，該行會主動凍結及退還有關款項。
[9] 墊支及退還有關款項前，信用卡客戶須承諾假若該筆退款申請失敗，他們須償還該筆墊支及其相關利息；而針對是次航空公司停航事件，該行亦會考慮免收所涉及爭議款項的利息及財務費用。

整項申請所需的處理時間	費用		客戶查詢熱線電話
	一旦未獲安排退款，發卡機構會否追收就整段期間 (包括調查期間)所涉及爭議款額的利息及財務費用？	其他收費	
不多於135日	按實際情況 [13]	按個別情況每個交易收取港幣50元手續費	2895 6262
45至180日	不會	—	2232 8328
收妥所需文件7日內會安排退款	不會	—	2277 1155
60至180日	酌情處理	— [16]	2583 8828 (普通卡及金卡) / 2851 5188 (白金卡)
不多於90日	考慮免收 [9]	—	2269 9699
一般為60日，個別個案或需較長時間	不會	爭議之交易若最終證實屬持卡人責任，該行會收取爭議帳項手續費：港幣150元(港幣信用卡) / 人民幣150元(人民幣信用卡)	3608 6688 (白金卡) / 3608 6628 (其他信用卡)
一般約需60至90日，個別追討個案或需較長時間	一般會獲豁免 [14]	— [17]	3768 8888
最快30日	不會	—	2860 0333
約45日	不會	—	2280 1288
不多於60日 [12]	不會	—	2828 8002 / 3101 3101
根據各信用卡組織的條款而定，一般需時4至6個月	會， 該行會根據信用卡使用條款收取利息及財務費用	—	2290 8888
一般不多於120日	不會	—	2566 8181
一般約需45日 [11]	不會	—	2822 0228
120至210個年曆日及視乎與商戶所屬收單銀行的商討結果	不會	—	2748 4949
120日	按實際情況	—	2189 5588
根據VISA International 之守則	不會	—	3768 9700
不多於60日	不會	—	2818 8236
60至90日	不會	—	2886 4111 (渣打信用卡) 2881 0888 (Manhattan 信用卡)
一般為 60 至 90日，個別個案或需較長時間	一般會獲豁免 [15]	—	2543 2223
若收單銀行接受信用卡客戶提出的退款申請，處理時間不多於60日	不會	—	2928 6668
[10] 如信用卡客戶主動要求，並能提供足夠和有效的證據證明退款申請有合理依據，則該行會向商戶的收單銀行作出跟進，並於跟進期間將款項暫時退回予信用卡客戶。如信用卡客戶最終能取回退款，則信用卡客戶不需為有關交易負責。 [11] 按個別情況而定，主要視乎信用卡客戶所提供資料是否完整及商戶銀行處理時間等因素。 [12] 若收單銀行接受信用卡客戶所提供之理據，處理時間不多於60日 (年曆日)。若收單銀行不接受信用卡客戶所提供之理據，則視乎個別追討個案或需較長時間。		[13] 一般情況下，該行都只會收回有關交易或爭議款額，但保留權利追收涉及爭議款額的利息及財務費用。 [14] 因應個別信用卡客戶提出追討之理據而定，一般會獲得豁免。 [15] 考慮信用卡客戶所持之追討理據而作決定，一般會獲得豁免。 [16] 如信用卡客戶要求該行向商戶索取詳細交易文件，該行將會收取查單費港幣30元。 [17] 一般情況下，若信用卡客戶已提出足夠文件協助追討，該行並無額外收費。	

