

● **持卡人購買商品或服務應注意事項**

1. 信用卡僅為支付工具，信用卡機構對買賣商品或服務之瑕疵或履行並不負保證責任，持卡人購買商品或服務應先審慎評估。例如，在購買各行業商品(服務)禮券時，應注意該禮券已依各行業之中央主管機關所訂定型化契約應記載事項規定，提供履約保證。
2. 消費時，請特別注意消費憑據或商品 / 服務合約上所列之交易金額與日期、付款方式(載明信用卡卡號)、個人資料及購買之商品 / 服務內容是否完整無誤，若購買非銀貨兩訖(預付型)商品 / 服務時，更應注意商品 / 服務提供有效期間及條件是否明確記載，務必於交易時確認商品 / 服務或合約內容係完整無誤。若為非銀貨兩訖(預付型)產品，消費憑據或商品 / 服務合約之原本(或正本)及相關文件(例如購貨證明、收據、使用紀錄收據及表單、會員卡或晶片卡、上課證等)應於消費完成時取得上述文件，並保存至商品 / 服務有效期間屆滿或收到商品確認無誤。
3. 保存每一筆消費憑據，收到月結帳單時，逐筆核對，如就信用卡對帳單所載事項有疑義，包括無此筆交易、重複請款、交易金額有誤、已以其他方式付款等，應立即向特約商店或本行詢問並請求處理。
4. 信用卡對帳單如顯示「○○○ (電子支付機構名稱) TWQR 跨機構購物交易」之消費爭議，應先向電子支付機構要求提出相關爭議帳款處理。
5. 當購買之商品或服務有未獲提供(含預借現金未吐鈔)之情形時，應先向特約商店或辦理預借現金機構尋求解決，如無法解決時，應依照本行約定條款之規定，檢附本注意事項第 2 條所列示之相關證明文件主張爭議帳款；如持卡人與商店雙方已取得協議，本行將不會接續處理持卡人之爭議帳款。本行受理爭議帳款之客服電話：02-2383-1000。
6. 茲就發卡機構處理各信用卡國際組織主張爭議帳款之程序(以下簡稱「處理爭議帳款程序」)需要持卡人配合之重要事項，摘要如下：
  - (1) 所謂商品或服務未獲提供係指預訂商品未獲特約商店移轉商品或其數量不符，或於自動化設備上預借現金而未取得金錢或數量不符，持卡人應備齊相關證明文件於爭議帳款扣款**期限截止前十五個工作日向本行提出**並主張扣款。持卡人對於同一筆交易僅能向本行申請一次爭議帳款，有關各信用卡國際組織就商品或服務未獲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
<p style="text-align: center;">Visa</p>	<p>當服務或商品未提供時，需於帳單消費日或服務約定提供日起 120 日曆日(含例、假日)內，且追溯時間不得超過自帳單消費日起算之 540 日曆日。</p> <p>1. 服務未提供：            舉例說明：如 2024 年 1 月 15 日以 Visa 卡購買某俱樂部會員資格，但俱樂部在 2024 年 2 月 10 日停業，而持卡人之會員資格仍為有效時，發卡機構應於 2024 年 2 月 10 日起 120 日曆日內，且不超過自帳單消費日起算之 540 日曆日提出扣款請求。</p>

	<p>2. 商品未收到：</p> <p>舉例說明：如 2024 年 1 月 15 日以 Visa 卡購買傢俱，並約定於 2024 年 3 月 15 日將傢俱送至持卡人指定地點交貨，但 2024 年 3 月 15 日當天商店卻表示無法交貨時，發卡機構應於 2024 年 3 月 15 日起 120 日曆日內，且不超過自帳單消費日起算之 540 日曆日提出扣款請求。</p>
<p>MasterCard</p>	<p>1. 當商品未收到時，需於帳單消費日或商品約定送達日起 120 日曆日內。(中國大陸地區為 90 日曆日內)</p> <p>舉例說明：如 2024 年 1 月 15 日以 MasterCard 卡購買傢俱，並約定於 2024 年 3 月 15 日將傢俱送至持卡人指定地點交貨，但 2024 年 3 月 15 日當天商店表示無法交貨時，發卡機構應於 2024 年 3 月 15 日起 120 日曆日內提出扣款請求。(中國大陸地區為 90 日曆日內)</p> <p>2. 服務未獲提供：</p> <p>(1) 一次性提供服務：需於帳單消費日或服務約定提供日起 120 日曆日內。(中國大陸地區為 90 日曆日內)</p> <p>舉例說明：如 2024 年 1 月 15 日以 MasterCard 卡支付 2024 年 3 月 15 日所提供的服務費用，但 2024 年 3 月 15 日當天商店表示無法提供服務時，發卡機構應於 2024 年 3 月 15 日起 120 日曆日內提出扣款請求。(中國大陸地區為 90 日曆日內)</p> <p>(2) 服務中斷(非屬一次性提供服務)：需於帳單消費日或特約商店無法提供服務日起 120 日曆日內(中國大陸地區為 90 日曆日內)，但追溯時間不得超過自帳單消費日起算之 540 日曆日。</p> <p>舉例說明：如 2024 年 1 月 15 日以 MasterCard 卡購買某俱樂部會員資格，但俱樂部在 2024 年 2 月 10 日停業，而持卡人之會員資格仍為有效時，發卡機構應於 2024 年 2 月 10 日起 120 日曆日內(中國大陸地區為 90 日曆日內)，且不超過自帳單消費日起算之 540 日曆日提出扣款請求。</p>
<p>JCB</p>	<p>1. 商品未收到、提供之商品損壞、商品或服務未如同描述：自帳單消費日起算 120 日曆日內。</p> <p>2. 服務未獲提供：</p>

	<p>(1) 一次性提供服務：需於帳單消費日或服務約定提供日起 120 日曆日內。舉例說明：如 2024 年 1 月 15 日以 JCB 卡支付 2024 年 3 月 15 日所提供的服務費用，但 2024 年 3 月 15 日當天商店表示無法提供服務時，發卡機構應於 2024 年 3 月 15 日起 120 日曆日內提出扣款請求。</p> <p>(2) 服務中斷(非屬一次性提供服務)：需於帳單消費日或特約商店無法提供服務日起 120 日曆日內，但追溯時間不得超過自帳單消費日起算之 540 日曆日。舉例說明：如 2024 年 1 月 15 日以 JCB 卡購買某俱樂部會員資格，但俱樂部在 2024 年 2 月 10 日停業，而持卡人之會員資格仍為有效時，發卡機構應於 2024 年 2 月 10 日起 120 日曆日內，且不超過自帳單消費日起算之 540 日曆日提出扣款請求。</p>
--	--

註：請注意「處理爭議帳款程序」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「處理爭議帳款程序」有制定或變更規則、解釋及仲裁會員機構爭議之最終權限，所以持卡人主張爭議帳款，不表示一定可以退款或對於分期付款未付部分無須再繳款。

(2) 如果持卡人消費購買商品 / 服務的提供期間超過前述信用卡國際組織之規定，則於該期間過後，發生特約商店無法繼續提供商品 / 服務的情形時，因為持卡人已無法透過信用卡國際組織作業規定處理此類爭議，所以持卡人購買該類商品 / 服務前，應審慎評估將來無法獲得商品 / 服務之風險。

(3) 倘持卡人對於爭議帳款要求本行向信用卡國際組織提出仲裁者，持卡人需向本行承諾支付仲裁程序可能產生之相關處理費用。惟仲裁結果有利於持卡人，持卡人無需負擔全部或部分仲裁處理費。若仲裁失敗持卡人須承擔該筆爭議帳款並支付仲裁費用每筆為美金 600 元。倘收取之仲裁處理費用變更，將依本行網站公告為準。

#### 7. 網路交易安全認證服務

本行支援由 Visa、MasterCard 及 JCB 國際組織所驗證的即時線上安全購物機制，讓持卡人在網路購物更安全。