

處理時間

持卡人必須於月結單發出日期起60天內或由商戶業務終止日期起60天內提出爭議申請，以便銀行有足夠時間檢閱及調查該宗個案。除此之外，每項爭議原因都有各自的處理期限，以下表格中的日期僅供參考。

爭議原因	向收單機構提出爭議交易之期限 (包括滙豐處理時間)		
	Visa	萬事達卡	銀聯
未經授權的交易	於交易清算日起計120天內		於交易清算日起計180天內
<ul style="list-style-type: none">重複誌賬交易貨幣/ 金額不符	於交易清算日起計120天內	於交易清算日起計90天內	於交易清算日起計150天內〔包括30天的強制性查核交易時間〕
交易已取消/ 退款交易未處理	<ul style="list-style-type: none">於交易清算/ 退款收據日起計120天內或對於取消貨品/服務，持卡人於收到商品/服務或送遞商品/服務提供協定日起計120天內但不超過交易清算日起計540天	於退款文件或服務取消或貨品退回日起計120天內	於交易清算日起計150天內〔包括30天的強制性查核交易時間〕

爭議原因	向收單機構提出爭議交易之期限 (包括滙豐處理時間)		
	Visa	萬事達卡	銀聯
收到的貨品/ 服務與描述的不同	<ul style="list-style-type: none"> 於交易清算日起計120天內 或 於服務提供/ 送遞商品日起計120天內但不超過交易清算日起計540天 	<ul style="list-style-type: none"> 於交易清算日起計120天內 或 於商品送遞/服務提供或取消日起計 120 天內 或 於服務終止日起計120天內但不超過交易清算日起計540天 	不適用
未收到貨品/ 服務	<ul style="list-style-type: none"> 於交易清算日起計120天內 或 於服務提供/ 送遞商品協定日起計120天內但不超過交易清算日起計540天 	<ul style="list-style-type: none"> 於交易清算日起計120天內 或 於服務提供/ 送遞商品協定日起計120天 	於交易清算日起計150天內〔包括30天的強制性查核交易時間〕
商戶業務終止	<ul style="list-style-type: none"> 於交易清算日起計120天內 或 於服務提供/ 送遞商品協定日起計120天內但不超過交易清算日起計540天 	於持卡人知道服務終止日起計120天內但不超過交易清算日起計540天	<ul style="list-style-type: none"> 香港、澳門及台灣的國內交易，於交易清算日起計360天內〔包括30天的強制性查核交易時間〕 其他國家/地區，於交易清算日起計150天內〔包括30天的強制性查核交易時間〕