

借记卡争议交易和退款的常见问题

(中银卡适用)

1. 甚么是借记卡「退款保障机制」(Chargeback mechanism) ?

答：借记卡退款保障是借记卡国际机构（如银联）为持卡人提供的保障机制，在符合借记卡国际机构所订的情况下，包括当持卡人以借记卡缴付款项，而商户未能提供商品服务时，持卡人可通过借记卡发卡机构向收单机构（即商户银行）申请退还就商户未能提供的商品或服务所支付的款项，惟需注意借记卡发卡机构订立的规则及追溯期限。

2. 甚么是常见的借记卡争议交易及退款申请？

答：一般而言，持卡人可就以下情况下的借记卡交易提出异议及申请退款，最常见的包括：

- 未经授权之自动柜员机（ATM）/ 智能终端机（POS）交易
- 重复扣数（授权一笔交易，但商户重复收款）
- ATM交易金额/ 交易货币不符
- 收不到退款
- 没有收到订购之商品或服务

例子：持卡人使用银联借记卡于ATM提款港币5,000元，但ATM实际吐钞为港币4,500元。因ATM交易金额不符，持卡人可于指定之时间内向中国银行（香港）有限公司（「中银香港」或「本行」）提出争议交易及退款申请。若申请符合借记卡国际机构之规则，中银香港会通过借记卡国际机构向收单机构提出追讨退款申请。银联的退款时间约为30至90工作天，退款时间可能因不同因素而异，较复杂的个案（如未经授权之交易）可能需要较长时间处理。中银香港会把成功追讨的争议交易之款项退回持卡人之借记卡账户。

3. 如何向中银香港提出争议交易及退款申请？

答：持卡人可先致电中银卡服务热线（2691 2323）向客户服务员查询及提出争议交易及退款申请，客户服务员会协助持卡人完成所需程序。持卡人也可以到分行填写「ATM交易查询表及涉嫌未经授权之ATM交易声明书」，选择合适原因及按要求提供所需证明文件（如口供纸、中银卡（如有）、出入境记录/机票（如有）等）；以便中银香港按照借记卡国际机构规定，向收单机构（即商户银行）就相关签账申请退回争议交易之款项。

由于追溯期是有期限的，因此，持卡人需检查清楚中银香港发出的月结单，如发现有问题交易，持卡人须尽快向中银香港提出。

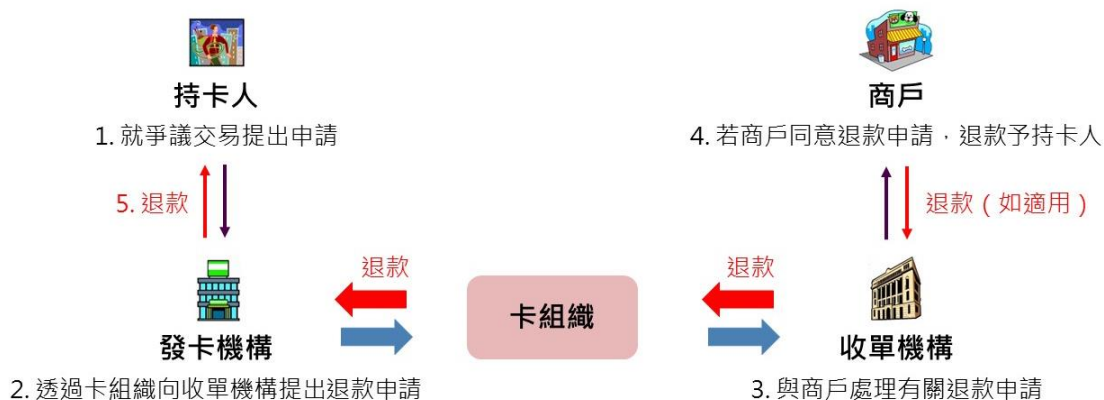
注：「ATM交易查询表及涉嫌未经授权之ATM交易声明书」可于中银香港网页（https://www.bochk.com/sc/more/boccard/card_security.html）下载或到中国香港各分行索取。

4. 在争议交易的过程中，中银香港作为中银借记卡的发卡机构扮演甚么角色？

答：中银香港，作为发卡机构，会根据借记卡国际机构的规则（「该规则」）协助持卡人就争议交易提出退款申请，在合符该规则所订的情况下就申请及相关证明文件进行分析及作出审核。如果发卡机构接纳申请，便会根据该规则通过借记卡国际机构向收单机构（即商户银行）提出退款申索。若收单机构接纳申索，便向发卡机构作出退款，再由发卡机构退款给持卡人。

5. 持卡人提出争议交易退款申请后，有关争议交易及退款申请处理的过程一般是怎样？如何通知处理结果及需时多久？

答：在相关证明文件齐备及合符该规则所订的情况下，中银香港会就持卡人争议交易及退款的申请透过借记卡国际机构，交予收单机构（即商户银行）跟进。收单机构会视乎情况处理有关申请或将其转发给商户跟进。（详见下图）



按照借记卡国际机构规定，视乎不同原因，一般追讨程序预计需时 30-90 工作天。如争议交易及退款申请成功，退款将直接被退回借记卡账户内，或以银行本票形式退回（适用于未经授权之交易），本行也会以书面通知持卡人争议交易及退款申请结果。

作为调查的一部份，本行可能会要求您提供更多资料和证据，以便本行进一步解决纠纷。

6. 当商户在持卡人付款后未能提供货品或服务时，持卡人提出争议交易及退款申请的追溯限期为多久？

答：一般而言，按银联国际规定，就银联借记卡的交易，有关追溯限期为交易日起计180日内。

请注意，持卡人应在本行发出月结单90日内就争议交易提交申请，以便处理有关申请。如果你怀疑发生了未经授权的交易，我们建议您立即通知本行。当收到相关文件后，本行将会对个案进行评估以确定是否符合相关争议交易及退款之规则及条件。

7. 持卡人提出争议及退款申请后，可通过甚么渠道查询处理情况？

答: 客户可致电中银卡服务热线（2691 2323）向客户服务员查询。