中國銀行(香港)
BANK OF CHINA (HONG KONG)

中银卡及/或扣账卡争议交易和退款的常见问题

1. 甚么是中银卡及/或扣账卡「退款保障机制」(Chargeback mechanism)?

答：中银卡及/或扣账卡退款保障是中银卡及/或扣账卡国际机构（如银联和万事达卡）为持卡人提供的保障机制，在符合中银卡及/或扣账卡国际机构所订的情况下，包括当持卡人以中银卡及/或扣账卡缴付款项，而商户未能提供商品服务时，持卡人可通过中银卡及/或扣账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，惟需注意中银卡及/或扣账卡发卡机构订立的规则及追溯期限。

2. 甚么是常见的中银卡及/或扣账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中银卡及/或扣账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
- 无授权网上/ 邮购/ 电话订购交易

例子：持卡人使用中银卡及/或扣账卡于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。若申请符合中银卡及/或扣账卡国际机构之规则，中银香港会通过中银卡及/或扣账卡国际机构向收单机构提出追讨退款申请。银联和万事达卡的退款时间约为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相关中银卡及/或扣账卡账户。

3. 如何向中银香港提出争议交易及退款申请？

答：持卡人可先透过手机银行及网上银行的「在线客服」或致电客户服务热线（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。持卡人也可以填写「ATM交易查询表及涉嫌未经授权之ATM交易声明书」及/或「中银万事达卡扣账卡争议交易表格」，选择合适原因及按要求提供所需证明文件（如口供纸、中银卡及/或扣账卡（如有）、出入境记录/机票（如有）、服务合约（如有）、会员卡（如有）及可证明未曾享用商品或服务之记录（如有）等）；以便中银香港按照中银卡及/或扣账卡国际机构规定，向收单机构（即商户银行）就相关ATM交易及/或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或存折，如发现有问题交易，持卡人须尽快向中银香港提出。

注一：如涉及中银卡及/或中银万事达卡扣账卡的未经授权之ATM交易，请提交「ATM交易查询表及涉嫌未经授权之ATM交易声明书」，该表格可于中银香港网页（https://www.bochk.com/sc/more/boccard/card_security.html 及 https://www.bochk.com/dam/more/bocdebitcard/card/sc.html）下载或到中银香港各分行索取。

注二：如涉及中银万事达卡扣账卡的消费争议交易，请提交「中银万事达卡扣账卡争议交易表格」，该表格可于中银香港网页（https://www.bochk.com/dam/more/bocdebitcard/card/sc.html）下载或到中银香港各分行索取。

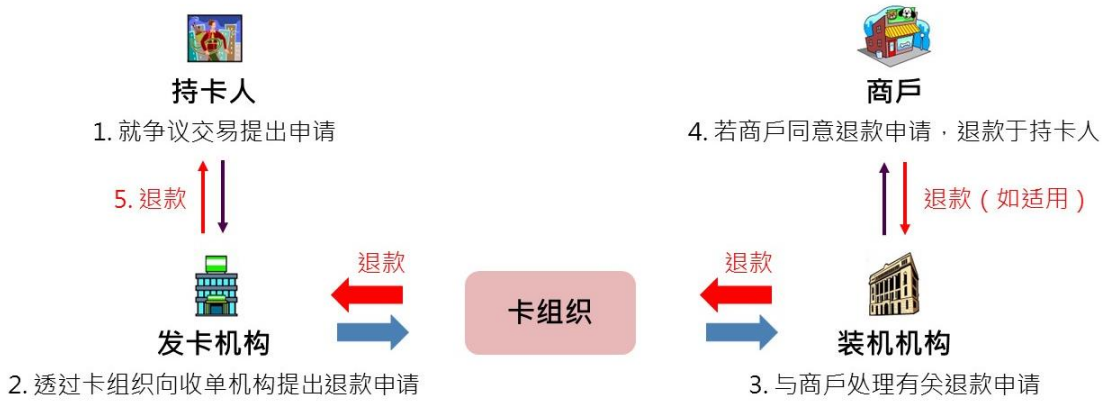
4. 在争议交易的过程中，中银香港作为中银卡及扣账卡的发卡机构扮演甚么角色？

答：中银香港，作为发卡机构，会根据中银卡及/或扣账卡国际机构的规则（「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

过中银卡及/或扣账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中银卡及/或扣账卡国际机构，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）



按照中银卡及/或扣账卡国际机构规定，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，退款将直接被退回有关之中银卡及/或扣账卡账户内，且有关记账将显示于存折或下期月结单内，或以银行本票形式退回（适用于未经授权之交易），本行也会以短讯或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（如因商户倒闭)），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，就中银卡的交易，有关追溯限期为交易日起计180日内。

根据 Mastercard 国际机构规定，就中银万事达卡扣账卡的交易，此类别追溯限期须取决于以下两个时限：（1）交易日起计 540 日（历日）及（2）于商户倒闭后 120 日（历日）内。假设某商户于 2017 年 1 月 1 日倒闭：

i. 如持卡人于 2015 年 1 月 1 日以中银万事达卡扣账卡购买该商户会籍，由于从交易日起计已超过 540 日，因此该退款申请未能符合 Mastercard 国际机构的规定；

ii. 如从交易日起计未超过 540 日，但持卡人于 2017 年 12 月才提出退款申请，由于该申请于商户倒闭 120 日后始提出，因此该退款申请未能符合 Mastercard 国际机构的规定；

iii. 如持卡人于 2016 年 12 月 1 日以中银万事达卡扣账卡购买该商户会籍，并于2017年1月20日提出退款申请，由于该申请于商户倒闭后 120 日内提出，且从交易日起计不超过 540 日，所以该退款申请符合 Mastercard 国际机构的规定。

请注意，持卡人应在本行发出月结单結单日或存折上显示的交易日起计90日内，向本行提出爭議交易及退款申請並提供相關的證明文件，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: 客户可致电客户服务热线 （2691 2323） 或透过手机银行及网上银行的「在线客服」向客户服务员查询。