中國銀行(香港)
BANK OF CHINA (HONG KONG)

中銀卡及/或扣賬卡爭議交易和退款的常見問題

1. 甚麼是中銀卡及/或扣賬卡「退款保障機制」(Chargeback mechanism) ?

答：中銀卡及/或扣賬卡退款保障是中銀卡及/或扣賬卡國際機構（如銀聯和萬事達卡）為持卡人提供的保障機制，在符合中銀卡及/或扣賬卡國際機構所訂的情況下，包括當持卡人以中銀卡及/或扣賬卡繳付款項，而商戶未能提供商品服務時，持卡人可通過中銀卡及/或扣賬卡發卡機構向收單機構（即商戶銀行）申請退還就商戶未能提供的商品或服務所支付的款項，惟需注意中銀卡及/或扣賬卡發卡機構訂立的規則及追溯期限。

2. 甚麼是常見的中銀卡及/或扣賬卡爭議交易及退款申請?

答：一般而言，持卡人可就以下情況下的中銀卡及/或扣賬卡交易提出異議及申請退款，最常見的包括：

- 未經授權之自動櫃員機（ATM）/ 智能終端機（POS）交易
- 重複扣數 （授權一筆交易，但商戶重覆收款）
- 金額/ 交易貨幣不符
- 收不到退款
- 沒有收到訂購之商品或服務
- 無授權網上/ 郵購/ 電話訂購交易

例子：持卡人使用中銀卡及/或扣賬卡於ATM提款港幣5,000元，但ATM實際吐鈔為港幣4,500元。因ATM交易金額不符，持卡人可於指定之時間內向中國銀行（香港）有限公司（「中銀香港」或「本行」）提出爭議交易及退款申請。若申請符合中銀卡及/或扣賬卡國際機構之規則，中銀香港會通過中銀卡及/或扣賬卡國際機構向收單機構提出追討退款申請。銀聯和萬事達卡的退款時間約為30至90工作天，退款時間可能因不同因素而異，較複雜的個案（如未經授權之交易）可能需要較長

時間處理。中銀香港會把成功追討的爭議交易之款項退回持卡人之相關中銀卡及/或扣賬卡賬戶。

3. 如何向中銀香港提出爭議交易及退款申請？

答：持卡人可先透過手機銀行及網上銀行的「在線客服」或致電客戶服務熱線（2691 2323）向客戶服務員查詢及提出爭議交易及退款申請，客戶服務員會協助持卡人完成所需程序。持卡人亦可以填寫「ATM交易查詢表及涉嫌未經授權之ATM交易聲明書」及/或「中銀萬事達卡扣賬卡爭議交易表格」，選擇合適原因及按要求提供所需證明文件（如口供紙、中銀卡及/或扣賬卡（如有）、出入境記錄/機票（如有）、服務合約（如有）、會員卡（如有）及可證明未曾享用商品或服務之記錄（如有）等）；以便中銀香港按照中銀卡及/或扣賬卡國際機構規定，向收單機構（即商戶銀行）就相關ATM交易及/或簽賬申請退回爭議交易之款項。

由於追溯期是有期限的，因此，持卡人需檢查清楚中銀香港發出的月結單或存摺，如發現有問題交易，持卡人須盡快向中銀香港提出。

註一：如涉及中銀卡及/或中銀萬事達卡扣賬卡的未經授權之ATM交易，請提交「ATM交易查詢表及涉嫌未經授權之ATM交易聲明書」，該表格可於中銀香港網頁（https://www.bochk.com/tc/more/boccard/card_security.html 及 https://www.bochk.com/dam/more/bocdebitcard/card/tc.html）下載或到中銀香港各分行索取。

註二：如涉及中銀萬事達卡扣賬卡的消費爭議交易，請提交「中銀萬事達卡扣賬卡爭議交易表格」，該表格可於中銀香港網頁（https://www.bochk.com/dam/more/bocdebitcard/card/tc.html）下載或到中銀香港各分行索取。

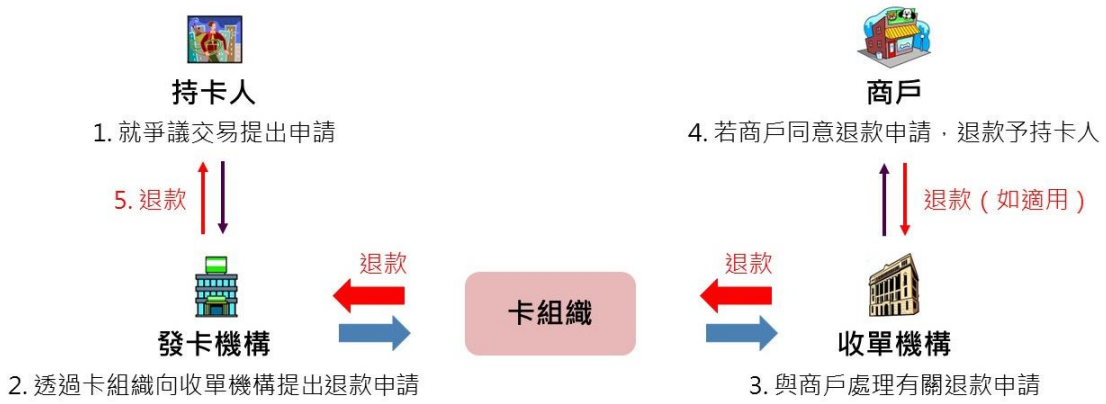
4. 在爭議交易的過程中，中銀香港作為中銀卡及扣賬卡的發卡機構扮演甚麼角色？

答：中銀香港，作為發卡機構，會根據中銀卡及/或扣賬卡國際機構的規則（「該規則」）協助持卡人就爭議交易提出退款申請，在合符該規則所訂的情況下就申請及相關證明文件進行分析及作出審核。如果發卡機構接納申請，便會根據該規則通

過中銀卡及/或扣賬卡國際機構向收單機構（即商戶銀行）提出退款申索。若收單機構接納申索，便向發卡機構作出退款，再由發卡機構退款給持卡人。

5. 持卡人提出爭議交易退款申請後，有關爭議交易及退款申請處理的過程一般是怎樣？如何通知處理結果及需時多久？

答：在相關證明文件齊備及合符該規則所訂的情況下，中銀香港會就持卡人爭議交易及退款的申請透過中銀卡及/或扣賬卡國際機構，交予收單機構（即商戶銀行）跟進。收單機構會視乎情況處理有關申請或將其轉發給商戶跟進。（詳見下圖）



按照中銀卡及/或扣賬卡國際機構規定，視乎不同原因，一般追討程序預計需時30-90工作天。 如爭議交易及退款申請成功，退款將直接被退回有關之中銀卡及/或扣賬卡賬戶內，且有關記賬將顯示於存摺或下期月結單內，或以銀行本票形式退回（適用於未經授權之交易），本行亦會以短訊或書面通知持卡人爭議交易及退款申請結果。

作為調查的一部份，本行可能會要求您提供更多資料和證據，以便本行進一步解決糾紛。

6. 當商戶在持卡人付款後未能提供貨品或服務時（如因商戶倒閉），持卡人提出爭議交易及退款申請的追溯限期為多久？

答：一般而言，按銀聯國際規定，就中銀卡的交易，有關追溯限期為交易日起計180日內。

根據 Mastercard 國際機構規定，就中銀萬事達卡扣賬卡的交易，此類別追溯限期須取決於以下兩個時限：（1）交易日起計 540 日（曆日）及（2）於商戶倒閉後120日（曆日）內。假設某商戶於 2017 年 1 月 1 日倒閉：

i. 如持卡人於 2015 年 1 月 1 日以中銀萬事達卡扣賬卡購買該商戶會籍，由於從交易日起計已超過 540 日，因此該退款申請未能符合 Mastercard 國際機構的規定；

ii. 如從交易日起計未超過 540 日，但持卡人於 2017 年 12 月才提出退款申請，由於該申請於商戶倒閉 120 日後始提出，因此該退款申請未能符合 Mastercard 國際機構的規定；

iii. 如持卡人於 2016 年 12 月 1 日以中銀萬事達卡扣賬卡購買該商戶會籍，並於2017年1月20日提出退款申請，由於該申請於商戶倒閉後 120 日內提出，且從交易日起計不超過 540 日，所以該退款申請符合 Mastercard 國際機構的規定。

請注意，持卡人應在本行發出月結單結單日或存摺上顯示的交易日起計90日內，向本行提出爭議交易及退款申請並提供相關的證明文件，以便處理有關申請。如果你懷疑發生了未經授權的交易，我們建議您立即通知本行。當收到相關文件後，本行將會對個案進行評估以確定是否符合相關爭議交易及退款之規則及條件。

7. 持卡人提出爭議及退款申請後，可通過甚麼渠道查詢處理情況？

答: 客戶可致電客戶服務熱線 （2691 2323）或透過手機銀行及網上銀行的「在線客服」向客戶服務員查詢。