

## 借記卡爭議交易和退款的常見問題

### ( 中銀卡適用 )

#### 1. 甚麼是借記卡「退款保障機制」( Chargeback mechanism ) ?

答：借記卡退款保障是借記卡國際機構（如銀聯）為持卡人提供的保障機制，在符合借記卡國際機構所訂的情況下，包括當持卡人以借記卡繳付款項，而商戶未能提供商品服務時，持卡人可通過借記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，惟需注意借記卡發卡機構訂立的規則及追溯期限。

#### 2. 甚麼是常見的借記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借記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）
- ATM交易金額/ 交易貨幣不符
- 收不到退款
- 沒有收到訂購之商品或服務

例子：持卡人使用銀聯借記卡於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。若申請符合借記卡國際機構之規則，中銀香港會通過借記卡國際機構向收單機構提出追討退款申請。銀聯的退款時間約為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借記卡賬戶。

### **3. 如何向中銀香港提出爭議交易及退款申請？**

答：持卡人可先致電中銀卡服務熱線 ( 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。持卡人亦可以到分行填寫「ATM交易查詢表及涉嫌未經授權之ATM交易聲明書」，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（如有）、出入境記錄/機票（如有）等）；以便中銀香港按照借記卡國際機構規定，向收單機構（即商戶銀行）就相關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，如發現有問題交易，持卡人須盡快向中銀香港提出。

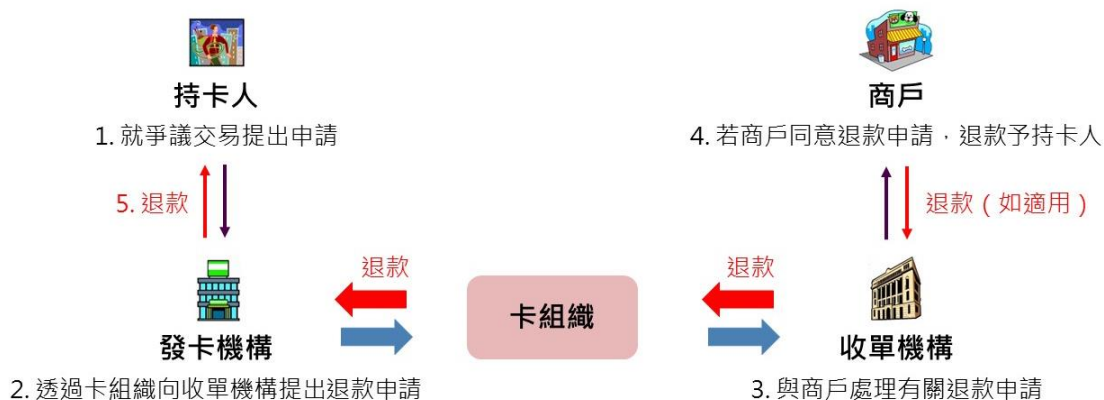
註：「ATM交易查詢表及涉嫌未經授權之ATM交易聲明書」可於中銀香港網頁（[https://www.bochk.com/tc/more/boccard/card\\_security.html](https://www.bochk.com/tc/more/boccard/card_security.html)）下載或到中國香港各分行索取。

### **4. 在爭議交易的過程中，中銀香港作為中銀借記卡的發卡機構扮演甚麼角色？**

答：中銀香港，作為發卡機構，會根據借記卡國際機構的規則（「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借記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借記卡國際機構，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）



按照借記卡國際機構規定，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，退款將直接被退回借記卡賬戶內，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，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，就銀聯借記卡的交易，有關追溯限期為交易日起計180日內。

請注意，持卡人應在本行發出月結單90日內就爭議交易提交申請，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: 客戶可致電中銀卡服務熱線（2691 2323）向客戶服務員查詢。