

提款卡交易爭議及退款機制

甚麼是提款卡交易爭議及退款機制？

提款卡持卡人使用提款卡作交易後，例如出現未經授權之交易或以提款卡繳款項後商戶未能提供服務，可就其與商戶爭議之交易申請退款(「交易爭議及退款機制」)。提款卡交易爭議及退款(Chargeback)機制是由卡組織(如：易辦事/銀聯)所釐定，如有關機構接納其交易爭議申請，便將收到的退款退還持卡人。例如：持卡人使用提款卡付款後，商戶未能提供服務，持卡人可聯絡發卡銀行提出交易爭議及退款要求。通過本行協助持卡人就交易爭議提出退款申請有關交易款項。然而，提款卡交易爭議及退款申請須受個別提款卡組織所制定的規則及有關條件所約束。例如持卡人未能在相關的追溯期內提出申請便可能被拒絕。

發卡銀行擔當什麼角色？

當持卡人提出交易爭議申請及相關文件後，發卡機構就有關申請進行評估，並交予卡組織處理。如有關卡組織接納其交易爭議申請，便向商戶的收單機構就有關交易提出爭議並要求退款；本行收到所有文件起計，要求退款程序需時約 6 至 12 個星期完成。視乎不同原因，較複雜的個案可能需要較長時間處理，如收單機構接納退款申請，相關款項會透過發卡銀行退回持卡人的提款卡賬戶內。

交易爭議及退款機制的一般流程

如提款卡客戶遇到問題交易，可致電本行提款卡 24 小時客戶服務熱線(2616 6266) 或前往本行任何一家分行向本行職員查詢及辦理申請，本行與客戶核實身份後，會協助客戶填寫「ATM 交易查詢表」。

甚麼類別的交易持卡人可以要求交易爭議及退款？

持卡人可就不同原因要求交易爭議及退款，包括但不限於：

- 確信交易金額不符；
- 未經授權之交易；
- 重複扣帳；
- 持卡人沒有在指定的時間內收到商戶服務/相關轉賬交易(在此情況下，建議持卡人先自行聯絡商戶)。

應如何提出交易爭議及退款申請？

持卡人可經以下途徑申請退還交易爭議之款項，持卡人須攜帶交易爭議證明文件(如：交易單據)。本行將協助客戶填寫「ATM 交易查詢表」送件登記表。

- 親臨本行任何一家分行；
- 致電本行提款卡 24 小時客戶服務熱線(2616 6266)；
- 於本行[網頁](#)下載，填妥表格並前往本行任何一家分行辦理

客戶須於本行發出月結單 60 日內就交易爭議提交申請，如客戶懷疑發生了未經授權的交易，建議立即通知本行，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交易爭議及退款之規則及條件。

如您沒有將個人賬戶資料提供給有關商戶，並且懷疑個人資料被盜，請立即與本行提款卡 24 小時客戶服務熱線(2616 6266)聯絡。如您沒有及時通知本行，本行可能無法調查到您的索償，在這種情況下，您可能將會對交易負上責任。

如商戶倒閉或未能提供服務，申請時限將根據各卡組織的要求而定。持卡人必須儘快提出交易爭議及退款申請。

一般而言，由本行收到所有文件起計，要求退款程序需時約 6 至 12 個星期完成。視乎不同原因，較複雜的個案可能需要較長時間處理。如收單機構接納申請，有關款項將透過本行退回至持卡人提款卡戶口，本行亦會以書面通知持卡人交易爭議及退款申請結果。

作為調查的一部分，本行可能會要求您提供更多資料和證據，以便進一步解決糾紛。具體來說，如您認為是被欺詐、賬戶被盜用或是其他非法活動的受害者，本行可能會建議您先報警處理。