

## 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填寫「ATM 交易查詢表」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」并提交申請。

### 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（在此情況下，建議持卡人先申請掛失提款卡）；
- 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)。本行職員將協助持卡人填寫「ATM 交易查詢表」。本行職員將向你說明所需要的證明文件，並解釋需要這些文件的必要性。在調查過程中，根據警方要求，持卡人還可能需要配合銀行提供證明文件。

- 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

持卡人須於本行發出月結單 60 日內就交易爭議提交申請，如持卡人懷疑發生未經授權的交易，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。如持卡人沒有在指定期限內報告任何未經授權交易，本行將保留權力視該月結單所示之各項交易為正確無誤。

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。**如閣下確認有損失，請盡快向警方報案及知會本行。**

各卡組織就不同的爭議原因設有退款保障申請提交期限，有關銀聯的規定如下：

爭議原因	銀聯 申請提交期限
交易貨幣及/或金額不符	交易日起 120 日內
重複記賬	交易日起 120 日內
未經授權交易	交易日起 180 日內
商戶表示扣賬卡交易失敗， 但持卡人仍被記賬	交易日起 120 日內
持卡人已取消常行付款，且取消日期早於記賬日期	交易日起 120 日內
持卡人未有收到已付款的商品/服務	交易日起 120 日內
未有收到退款	交易日起 120 日內
商戶終止業務	交易日起 360 日內

**\*\*上表退款期限僅供參考，卡組織可能會不時更改而恕不另行通知\*\***

請注意：在一般情況下，持卡人仍須於本行發出月結單 60 日內提出交易爭議及退款申請，以便本行處理您的申請。

一般而言，由本行收到所有文件起計，將於 7 個工作天內向您提供紙質或者電子版本的文件，以確認收到您的申請，並根據需要與您聯繫，核實相關情況，協助您補充證明材料。退款申請程序需時約 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，本行將通過電郵或電話方式及時同步您調查進展。如收款機構接納申請，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，本行建議您先報警處理。

#### 銀行在處理交易爭議及退款申請時的評估方式及判斷要素？

本行在調查及評估爭議交易時，將綜合多方信息（包括香港警方等，如有）充分考慮和評估各方責任。如持卡人並無作出任何欺詐或嚴重疏忽行為<sup>i</sup>，並在發現遺失或被盜去卡後，在合理情形下盡快通知本行，則持卡人就這類卡損失要承擔的責任，以本行指明的限額為限(現時為 500 港元)。如損失是因持卡人的欺詐行為或嚴重疏忽而引致，客戶將承擔所有損失。詳見《提款卡重要通知》。

#### 應如何對查詢結果提出覆議申請？

持卡人如對調查結果不滿意（例如：不同意本人所需承擔的損失金額），持卡人須攜帶補充交易爭議證明文件(如：交易單據等)，親臨本行任何一家分行，提出復議申請。本行將根據持卡人補充的文件，重新評估原調查結果，但覆議結果以本行最終回覆結果為準。持卡人最多可以申請 2 次覆議。

---

有關嚴重疏忽行為定義如下(包括但不限於)：

- a. 未毀滅印有個人密碼的文件；
- b. 讓任何其他人士使用他們的卡或認證因素；
- c. 在卡上或任何其他經常與卡放在一起或放在卡附近的物件上，寫上個人密碼；
- d. 直接寫下或記下個人密碼，而不加掩藏；
- e. 在發現其卡有異常或可疑交易後，未及時通知銀行；
- f. 未及時更新在本行登記用於接收本行重要通知的聯絡方式（例如用於網上付款的短訊及電郵通知），導致有關通知未能夠及時向持卡人發送；
- g. 如發覺卡 / 認證因素遺失、被盜用，或認證因素或卡資料已遭泄露，持卡人未在可能情況下盡快通知本行。