

# 提款卡交易争议及退款机制

## 甚么是提款卡交易争议及退款机制？

提款卡持卡人使用提款卡作缴付/转账等服务后，例如出现未经授权之交易或以提款卡缴款项后商户未能提供服务，可就其与商户争议之交易申请退款(「交易争议及退款」)。提款卡交易争议及退款(Chargeback)机制是由卡组织(如：易办事/ 银联)所厘定，如有机构接纳其交易争议申请，便将收到的退款退还持卡人，例如：持卡人使用提款卡付款后商户未能提供服务，持卡人可联络发卡银行提出交易争议及退款要求，通过本行协助持卡人就交易争议提出退款申请有关交易款项。然而，提款卡交易争议及退款申请须受个别提款卡组织所制定的规则及有关条件所约束。例如持卡人未能在相关的追溯期内提出申请便可能被拒绝。

## 发卡银行担当什么角色？

当持卡人提出交易争议申请及相关文件后，发卡机构就有关申请进行评估，如有机构接纳其交易争议申请，便向商户的收单机构就有关交易提出争议并要求退款；本行收到所有文件起计，要求退款程序需时约 6 至 12 个星期完成。视乎不同原因，较复杂的个案可能需要较长时间处理。如收单机构接纳退款申请，相关款项会透过发卡银行退回持卡人的提款卡账户内。

## 交易争议及退款机制的一般流程

如提款卡客户遇到问题交易，可致电提款卡 24 小时客户服务热线(2232 3233)向客户服务员查询/ 前往本行任何一家分行办理申请手续，与客户核实身份后，会协助客户填写 [ATM 交易查询表](#)。

## 甚么类别的交易持卡人可以要求交易争议及退款？

持卡人可就不同原因要求交易争议及退款，包括但不限于：

确信交易金额不符；

未经授权之交易；

重复扣数；

持卡人没有在指定的时间内收到商户服务/ 相关转账交易（在此情况下，他/她应先自行联络商户）。

## 应如何提出交易争议及退款申请？

持卡人可经以下途径申请退还交易争议之款项，持卡人须携带交易争议证明文件，本行将协助客户填写 [ATM 交易查询表](#)。

- a. 邮件地址：香港德辅道中 78 号
- b. 集友银行分行
- c. 客户服务热线：2232 3233

客户须于本行发出月结单 60 日内就交易争议提交申请，但是，如果您怀疑发生了未经授权的交易，本行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交易争议及退款之规则及条件。

如您没有将您的账户资料提供给有关商户，并且怀疑您的资料被盗，请立即与本行联络。如您没有及时通知本行，本行可能无法调查到您的索偿，在这种情况下，您可能将会对交易负上责任。

如商户倒闭或未能提供服务，申请时限将根据各提款卡国际组织的要求而定。集友银行必须在以下追溯期限内向收单机构提出交易争议及退款申请。

由本行收到所有文件起计，要求退款程序需时约 6 至 12 个星期完成。视乎不同原因，较复杂的个案可能需要较长时间处理。如收单机构接纳申请，有关款项将透过本行退回持卡人提款卡户口，本行亦会以书面通知持卡人交易争议及退款申请结果。如证明没有发生未经授权交易，本行亦会向持卡人解释，并提供相关证明。

作为调查的一部份，本行可能会要求您提供更多数据和证据，以便本行进一步解决纠纷。具体来说，如果您认为自己是被欺诈，账户被盗用或是其他非法活动的受害者，本行可能会建议您先报警处理。

