

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繳付/轉賬等服務後，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」)。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，如有關機構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，可致電提款卡 24 小時客戶服務熱線(2232 3233)向客戶服務員查詢/前往本行任何一家分行辦理申請手續，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；

重複扣數；

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，他/她應先自行聯絡商戶）。

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，本行將協助客戶填寫 [ATM 交易查詢表](#)。

- a. 郵寄地址：香港德輔道中 78 號
- b. 集友銀行分行
- c. 客戶服務熱線：2232 3233

客戶須於本行發出月結單 60 日內就交易爭議提交申請，但是，如果您懷疑發生了未經授權的交易，本行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交易爭議及退款之規則及條件。

如您沒有將您的賬戶資料提供給有關商戶，並且懷疑您的資料被盜，請立即與本行聯絡。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，申請時限將根據各提款卡國際組織的要求而定。集友銀行必須在以下追溯期限內向收單機構提出交易爭議及退款申請。

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。如證明沒有發生未經授權交易，本行亦會向持卡人解釋，並提供相關證明。

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。具體來說，如果您認為自己是被欺詐，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。

