

借记卡争议退款

借记卡(下称「提款卡」)争议退款机制

争议退款机制是提款卡持卡人在柜员机提款或存款时，柜员机未有正常出钞或未有记录正确的存款金额，又或于商户付款购买货物后，根据个别发卡及收单清算机构(包括银通、银联或易办事)的规则在指定许可情况下要求全数或部分退款。

提款卡持卡人如何提出争议退款请求

持卡人提出争议退款请求时，须提交客户投诉表及相关文件（例如柜员机收据，或消费交易发票等）。争议交易声明书上提出争议退款之数据及相关文件必需正确及有效，以供收单清算机构考虑及接受处理争议退款请求。该请求如获确认有效，持卡人将可按照收单清算机构的规定获得相应的退还争议金额。

争议退款流程

收到提款卡交易争议退款请求及有关资料后，我们将会根据相关清算机构组织的规则，在切实可行的情况下尽快处理争议退款。因应情况，争议退款请求会被接受或拒绝，如有关交易非在本行柜员机上发生，本行或会向持卡人收取每笔被拒纳交易调查费用。

我们作为发卡银行的角色

我们作为发卡银行，会为提款卡持卡人在争议退款上提供协助，并按清算机构的规则尽快处理。提款卡持卡人提供足够资料及相关文件，对整个争议退款处理程序是十分重要的。

时间限制

清算机构对于提出不同类型的争议退款是有指定的时间限制，而有关的时间限制亦因应不同清算机构的规则而有所不同，一般情况下，提款卡持卡人需在交易日期起60日内检查其交易结单并向我们报告任何错误或遗漏。如果提款卡持卡人在指定的期限内没有报告任何错误或遗漏，我们将保留权利视该月结单所示之各项交易为正确无误。

此外，从收到提款卡持卡人提供的所有数据和相关文件之日期起计算，争议退款程序通常需要 6 至 8 周时间以完成处理。

联络我们

提款卡持卡人可以通过以下途径与我们联络，查询提款卡持卡人争议退款：

- 银行客户服务热线 2779 5533
- 我们的官方网站 (www.asia.ccb.com)；
- 各分行。