

## 借記卡爭議退款

### 借記卡(下稱「提款卡」)爭議退款機制

爭議退款機制是提款卡持卡人在櫃員機提款或存款時，櫃員機未有正常出鈔或未有記錄正確的存款金額，又或於商戶付款購買貨物後，根據個別發卡及收單清算機構(包括銀通、銀聯或易辦事)的規則在指定許可情況下要求全數或部分退款。

### 提款卡持卡人如何提出爭議退款請求

持卡人提出爭議退款請求時，須提交客戶投訴表及相關文件（例如櫃員機收據，或消費交易發票等）。爭議交易聲明書上提出爭議退款之資料及相關文件必需正確及有效，以供收單清算機構考慮及接受處理爭議退款請求。該請求如獲確認有效，持卡人將可按照收單清算機構的規定獲得相應的退還爭議金額。

### 爭議退款流程

收到提款卡交易爭議退款請求及有關資料後，我們將會根據相關清算機構組織的規則，在切實可行的情況下盡快處理爭議退款。因應情況，爭議退款請求會被接受或拒絕，如有關交易非在本行櫃員機上發生，本行或會向持卡人收取每筆被拒納交易調查費用。

### 我們作為發卡銀行的角色

我們作為發卡銀行，會為提款卡持卡人在爭議退款上提供協助，並按清算機構的規則盡快處理。提款卡持卡人提供足夠資料及相關文件，對整個爭議退款處理程序是十分重要的。

### 時間限制

清算機構對於提出不同類型的爭議退款是有指定的時間限制，而有關的時間限制亦因應不同清算機構的規則而有所不同，一般情況下，提款卡持卡人需在交易日期起60日內檢查其交易結單並向我們報告任何錯誤或遺漏。如果提款卡持卡人在指定的期限內沒有報告任何錯誤或遺漏，我們將保留權利視該月結單所示之各項交易為正確無誤。

此外，從收到提款卡持卡人提供的所有資料和相關文件之日期起計算，爭議退款程序通常需要 6 至 8 週時間以完成處理。

### 聯絡我們

提款卡持卡人可以通過以下途徑與我們聯絡，查詢提款卡持卡人爭議退款：

- 銀行客戶服務熱線 2779 5533
- 我們的官方網站（[www.asia.ccb.com](http://www.asia.ccb.com)）；
- 各分行。