1) **What is ATM Card transaction chargeback?**
   什麼是櫃員機卡交易退款？
   什么是柜员机卡交易退款？

   For disputable transactions of ATM Card, cardholder may request for a chargeback from the acquirer of ATM or merchant through the Bank. Based on the rules set out by card association (e.g. UnionPay), if the request is accepted by the acquirer, the acquirer will reimburse the card issuer for refunding the transaction amount to the cardholder.
   當出現櫃員機卡交易爭議，持卡人可透過銀行向櫃員機或商戶的收單機構，提出退款申請。根據卡組織（例如 ： 銀聯） 的規則，如申請獲收單機構接納，收單機構會透過發卡機構將支付的款項退回給持卡人。
   当出现柜员机卡交易争议，持卡人可透过银行向柜员机或商户的收单机构，提出退款申请。 根据卡组织（例如：银联）的规则，如申请获收单机构接纳，收单机构会透过发卡机构将支付的款项退回给持卡人。

   If you noticed any transaction on your account statement, passbook or transaction history that you had not made or authorized by yourself, please notify us **immediately** by contacting our Customer Services Hotline (852) 2211 1818.
   如你在結單或存摺上發現任何非由你進行或授權認可之賬項，你須**立即**致電客戶服務熱線 (852) 2211 1818 通知本行。
   如你在结单或存折上发现任何非由你进行或授权认可之账项，你须**立即**致电客户服务热线 (852) 2211 1818 通知本行。

2) **How to submit a chargeback request?**
   如何申請退款？
   如何申請退款？

   Cardholder should either complete and submit a claim form at any branches of BEA or contact Customer Service Hotline at (852) 2211 1818 within the request time limit as mentioned in section 3) below.
   持卡人須在下文第 (3) 節所述的指定時間內，向本行提交已填妥的申請表格或致電櫃員機卡服務熱線 ： (852) 2211 1818。
   持卡人须在下文第 (3) 节所述的指定时间内，向本行提交已填妥的申请表格或致电柜员机卡服务热线 ： (852) 2211 1818。

   Cardholder is required to provide supporting information and documents such as customer advice, proof of cancellation, etc. (if any), to the acquirer for assessment of validity of the chargeback request.
   持卡人須提交相關的資料及/或文件，例如： 通知書，取消交易證據等等。相關的文件/資料將會送交收單機構，用作退款申請的批核。

持卡人须提交相关的资料及/或文件，例如： 通知书，取消交易证据等等。 相关的文件/资料将会送交收单机构，用作退款申请的批核。

3) **What is the chargeback request time limit?**
什麼是退款申請追溯期限？
什么是退款申请追溯期限？

Chargeback request and any discrepancy (e.g. duplicate processing or incorrect transaction amount) found on ATM or purchase transaction(s) should be reported to us within 90 calendar days from the statement date/transaction date. Otherwise, the transaction will be considered to be confirmed as correct.
退款申請及任何發現到的櫃員機或購物交易錯誤（例如 ： 重複執行或交易金額不正確），須在發出結單後/交易記錄後 90 天內通知本行。如本行在期限內未有收到通知，一切賬項均作正確論。
退款申请及任何发现到的柜员机或购物交易错误（例如： 重复执行或交易金额不正确），须在发出结单后/交易记录后 90 天内通知本行。 如本行在期限内未有收到通知，一切账项均作正确论。

4) Chargeback Process and the Role of BEA as Card Issuer
退款流程及東亞銀行作為發卡機構的角色
退款流程及东亚银行作为发卡机构的角色

Cardholder 持卡人 持卡人
- Submits a chargeback request to BEA with supporting information within specified request time limit
  於申請追溯期限前向東亞銀行提交退款申請並連同有關文件一併提交
  于申请追溯期限前向东亚银行提交退款申请并连同有关文件一并提交

BEA as Card Issuer 東亞銀行作為發卡銀行 东亚银行作为发卡银行
- Review if the required information are provided
  檢查所須資料是否已提供
  检查所须资料是否已提供
- Submit relevant documentation to the acquirer for review and approval via the platform of the related card association
  透過卡組織平台提交相關文件以供收單機構進行審查及批核
  透过卡组织平台提交相关文件以供收单机构进行审查及批核

Acquirer 收單機構 收单机构
- Assess the request and pay back the card issuer the transaction amount if the claim is valid
  審核申請，如申請獲接納，向發卡機構償還相關款項
  审核申请，如申请获接纳，向发卡机构偿还相关款项
- If the acquirer determines that the claim is invalid, inform the card issuer the claim was rejected
  若退款申請不獲接納，通知發卡機構拒絕申請
  若退款申请不获接纳，通知发卡机构拒绝申请

BEA as Card Issuer 東亞銀行為發卡銀行 东亚银行为发卡银行
- Credit the amount to the cardholder's account (if any) /Inform cardholder of the chargeback result
  退回款項致相關戶口（如適用）/通知持卡人有關退款的申請結果
  退回款项致相关户口（如适用）/通知持卡人有关退款的申请结果