

信用卡退款保障机制

信用卡会员(「会员」)以信用卡购物是受到保障,如会员在付款购买货品或服务后,有关商户未能如期供应货品或提供服务,会员可根据信用卡组织(如 Visa, 万事达卡或银联)的指引,透过信用卡退款保障机制向发卡银行及有关商户提出争议交易调查。信用卡组织处理争议交易调查的所需时间为:

- Visa 及万事达卡 - 预计送货或提供服务日起计120日内及不超过交易志账日起计540日内
- 银联
 1. 未能收取货品或服务而取消之交易
交易日起计 150 日内(本地或海外签账)
 2. 因清盘、破产或其他可预知因素而不能收取货品或服务而取消之交易
交易日起计 360 日内(只限本地签账)

在信用卡退款保障机制中,中信银行(国际)有限公司(「本行」)担当的角色

本行作为发卡银行,如会员需要透过信用卡退款保障机制为信用卡争议交易提出调查,本行将根据信用卡组织(如 Visa, 万事达卡或银联)的规则提供协助及处理。另页已列出「信用卡退款保障调查流程」以供会员参考。

提出信用卡争议交易调查的程序

本行鼓励会员在提出信用卡争议交易调查前,先与有关商户洽谈并提供有关资料予本行。如会员需要正式向本行提出争议调查,请填妥本行之「信用卡争议交易调查申请表」,列出有关交易细节及其他所需资料,并提供相关证据,如销售单据或任何形式之收据及发票等,以协助本行处理调查。请确保申请表上提供的资料、以及相关文件或证据为正确及有效。

「信用卡争议交易调查申请表」可以在本行官方网页下载:
<https://www.cncbinternational.com/document/personal/credit-cards/sc/dispute-form.pdf>

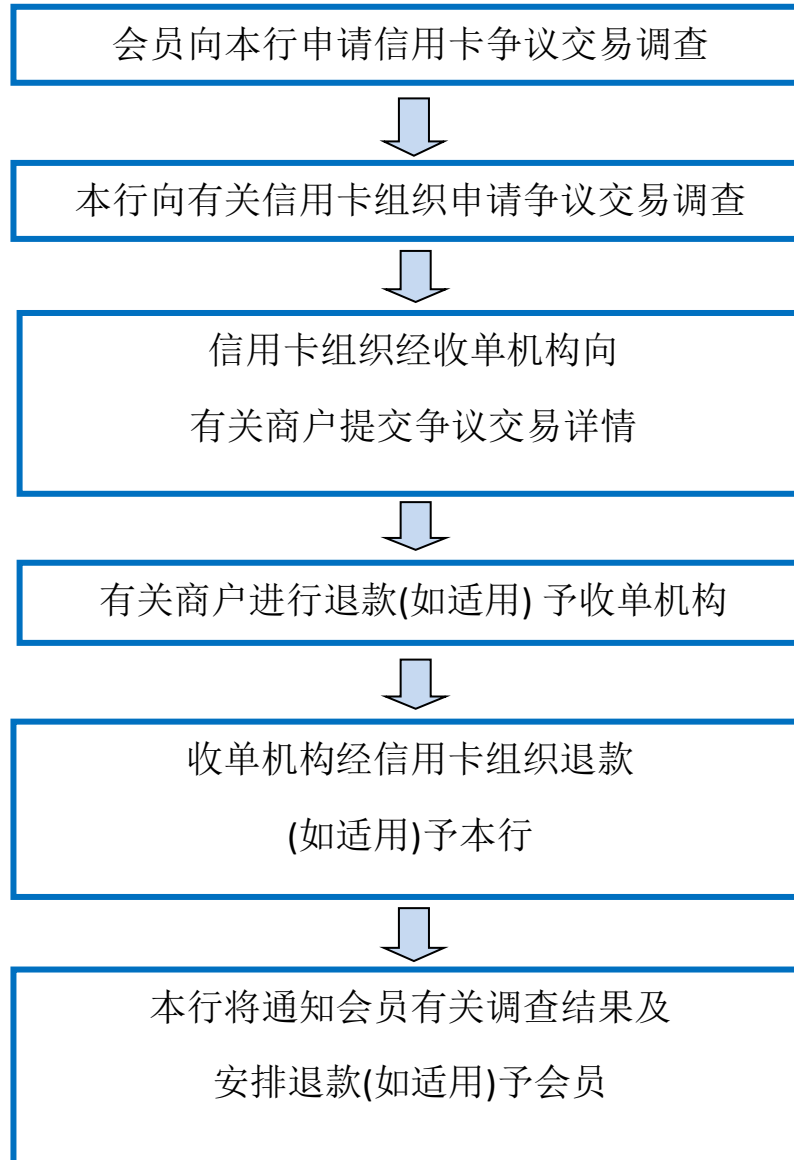
会员如需要提出信用卡争议调查要求,必须在月结单截数日起60日内提出复核。

调查争议事项所需时间视乎个别事项之复杂性,此外不同信用卡组织对于不同类型的争议调查时间亦有异。一般情况下,由本行收到已填妥之申请表及集齐有关文件日期起计算,需时大约由2个月至3个月不等。

如对信用卡争议交易调查有任何查询,可透过以下途径联络本行:

- 本行官方网站 www.cncbinternational.com
- 客户服务热线 2280 1288

信用卡退款保障调查流程



信用卡争议交易调查常见问题

问： 申请信用卡争议交易调查是否需要缴交手续费？

答： 申请调查是不需要缴交手续费的，但若争议交易调查被证实无效，会员有可能需要按照信用卡会员合约及信用卡收费交付相关费用，如索取信用卡购物单据副本费用及索取月结单副本费用等。

问： 在争议交易调查期间是否需要支付该争议款项？

答： 会员在争议交易调查期间是可以不予支付该争议款项，若调查后经证实会员报告属实，该项交易将从会员月结单中删除，否则，本行有权重新征收该项争议金额于整个期间（包括调查期间）的利息或财务费用。

问： 会员是否必须在提出信用卡争议交易调查前向有关商户联络？

答： 本行鼓励会员在提出争议交易调查前向有关商户联络并解决争议，以便会员可以尽早解决问题。

致 To: 中信银行(国际)有限公司 信用卡客户服务部
Credit Card Customer Service Centre, China CITIC Bank International Limited
电邮地址 Email: creditcardcs@cncbinternational.com

信用卡争议交易调查申请表 **Application for Disputed Credit Card Transaction Investigation**

信用卡账户号码 Credit Card Number	信用卡持卡人姓名 Name of Cardmember
-------------------------------	--------------------------------

争议项目 **Dispute Item**

商户名称 Merchant Name	参考编号 (最后 4 位数字) Transaction Reference (last 4 digits)
交易日期 Transaction Date	交易金额 Transaction Amount

争议原因 **Dispute Reason :**

- ☐ 本人从未授权或参与上述交易项目。 I have not authorized or participated in the above transaction.
- ☐ 商户重复收取上述项目费用。 Duplicate transaction was charged by merchant.
- ☐ 交易项目金额不正确或被删改, 正确之交易金额为___, 兹附上有关收据作证明。 The transaction amount was incorrect or being altered and the correct transaction amount should be ___, attached is the customer copy as evidence.
- ☐ 交易项目已获商户同意退款并附有退款回条以示证明, 唯款项至今仍未退还至本人之信用卡账户内。 Merchant agreed to refund with credit slip as proof but the refund has not yet been arranged to my credit card account.
- ☐ 本人不接受由商户的错误而导致有关退款金额与已志账于本人信用卡账户中的金额有所不同, 差额为___。 I do not accept the refund amount that was different from the amount posted in my credit card account due to merchant's processing error, the dispute amount is ___.
- ☐ 本人已透过其他方法支付交易金额 (附上有关证明文件: 如收据、发票或月结单副本)。 I have already settled the payment by other means as shown in the attached document, i.e. copy of the respective receipt, invoice or statement.
- ☐ 本人并没有收到预订之商品 / 服务, 送货 / 服务日期本应是___现附上有关证明文件。本人曾尝试于___ / ___ / ___ (日 / 月 / 年) 透过以下途径 (热线电话 / 电子邮件 / 其他___) 联络商户 / 清盘人 (接洽人为___先生 / 小姐), 唯仍未能解决此争议。 Non-receipt of goods/services. The scheduled delivery date of goods/services was on ___ (supporting document attached). I have attempted to resolve the dispute with the merchant/liquidator (contact person: Mr/Ms ___) via the following channel (Hotline/E-Mail/Others ___) on ___ / ___ / ___ (dd/mm/yyyy) but failed.
- ☐ 本人已取消此笔定期循环交易, 取消日期为___ (现附上有关证明文件[如有]), 但有关信用卡仍然被扣除此笔循环交易金额。 I have cancelled the recurring transaction(s) with the merchant on ___ (supporting document attached [if applicable]). However, the credit card account is still being charged.
- ☐ 其他原因或备注 Any other reasons or remarks: _____
(如有需要, 请另加纸张 *Please use another sheet if necessary.*)

备注 **Remarks:**

信用卡持卡人如发现任何争议事项, 需要在月结单截数日起 60 日内提出复核并就每一项争议提交此信用卡争议交易调查申请表, 有关申请须列出细节及提供有关证据。中信银行(国际)有限公司(「本行」)亦建议信用卡持卡人于提交书面申请予本行前先与有关商户洽谈并提供有关资料给本行。另调查争议事项需时一般由 2 个月至 3 个月不等, 视乎个别事项之复杂性。Cardmember is required to submit the Application for Disputed Credit Card Transaction Investigation for each dispute case within 60 days upon the credit card statement date and provide the details and relevant supporting documents for investigation. Cardmember is recommended to negotiate with the relevant merchant before submitting the application to China CITIC Bank International Limited ("The Bank") and provide such information to the Bank. It will generally take 2 to 3 months for investigation and the actual time required will vary according to the complication of individual cases.

本人明白本人有权在此受争议项目调查期间不予支付该争议款项。若调查后经证实本人报告属实, 该项交易将从本人月结单删除, 否则, 本行有权重新征收该争议金额于整个期间 (包括调查期间) 的利息或财务费用。I understand that I have the right to withhold payment for the disputed amount during the investigation period and if the investigation concludes that my report is correct, the disputed transaction will be removed from the statement; otherwise, the Bank may re-impose the applicable interest or finance charges on the disputed amount over the whole period, including the investigation period.

信用卡持卡人签署 Cardmember Signature

日期 Date