

信用卡/借记卡退款保障机制

信用卡/借记卡会员(「会员」)以信用卡/借记卡购物是受到保障,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,会员可根据卡组织(如 Visa, 万事达卡或银联)的指引,透过信用卡/借记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。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/借记卡退款保障机制中, 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/借记卡退款保障机制为信用卡/借记卡争议交易提出调查,本行将根据卡组织(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/借记卡退款保障调查流程」以供会员参考。

提出信用卡/借记卡争议交易调查的程序

本行鼓励会员在提出信用卡/借记卡争议交易调查前,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/借记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/借记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

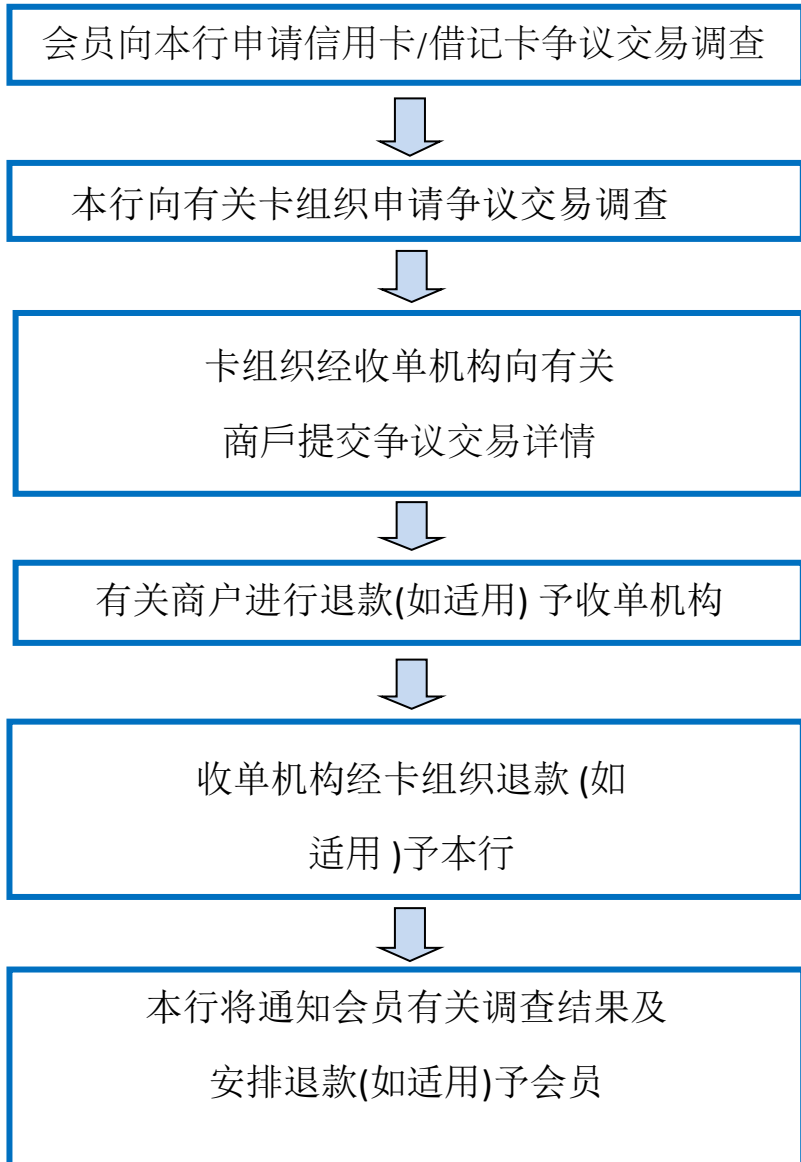
会员如需要提出信用卡/借记卡争议调查要求,必须在月结单截数日起60日内提出复核。

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) / 2280 1800 (借记卡)

信用卡/借记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/借记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/借记卡会员合约及信用卡/借记卡收费交付相关费用，如索取信用卡/借记卡购物单据副本费用及索取月结单副本费用等。

问： （只适用于信用卡）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/借记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： 中信銀行（國際）有限公司 信用卡／扣賬卡客戶服務部
Credit Card/Debit Card Customer Service Center, China CITIC Bank International Limited
電郵地址 Email: CardDispute@cncbinternational.com

信用卡／扣賬卡爭議交易調查申請表 Application for Disputed Credit Card/Debit Card Transaction Investigation

信用卡／扣賬卡賬戶號碼 Credit Card/Debit Card Number	持卡人姓名 Name of Cardmember
---	-----------------------------

爭議項目 Dispute Item

商戶名稱 Merchant Name	參考編號（最後4位數字） Transaction Reference (last 4 digits)
交易日期 Transaction Date	交易金額 Transaction Amount

爭議原因 Dispute Reason:

- ☐ 本人從未授權或參與上述交易項目。I have not authorized or participated in the above transaction.
- ☐ 商戶重覆收取上述項目費用。Duplicate transaction was charged by merchant.
- ☐ 交易項目金額不正確或被刪改，正確之交易金額為_____，附上有關收據作證明。The transaction amount was incorrect or being altered and the correct transaction amount should be _____, attached is the customer copy as evidence.
- ☐ 交易項目已獲商戶同意退款並附有退款回條以示證明，唯款項至今仍未退還至本人之信用卡／扣賬卡賬戶內。Merchant agreed to refund with credit slip as proof but the refund has not yet been arranged to my credit card/debit card account.
- ☐ 本人不接受由商戶的錯誤而導致有關退款金額與已誌賬於本人信用卡／扣賬卡賬戶中的金額有所不同，差額為_____。I do not accept the refund amount that was different from the amount posted in my credit card/debit card account due to merchant's processing error, the dispute amount is _____.
- ☐ 本人已透過其他方法支付交易金額（附上有關證明文件：如收據、發票或月結單副本）。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.
- ☐ 本人並沒有收到預訂之商品／服務，送貨／服務日期本應是_____現附上有關證明文件。本人曾嘗試於_____/_____/_____
（日／月／年）透過以下途徑（熱線電話／電子郵件／其他_____）聯絡商戶／清盤人（接洽人為_____先生／小姐），唯仍
未能解決此爭議。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.
- ☐ 本人已取消此筆定期循環交易，取消日期為_____（現附上有關證明文件[如有]），但有關信用卡／扣賬卡仍然被
扣除此筆循環交易金額。I have cancelled the recurring transaction(s) with the merchant on _____ (supporting document
attached [if applicable]). However, the credit card/debit card account is still being charged.
- ☐ 其他原因或備註 Any other reasons or remarks: _____
（如有需要，請另加紙張 Please use another sheet if necessary.）

備註 Remarks:

持卡人如發現任何爭議事項，需要在月結單截數日起60日內提出覆核並就每一項爭議提交此信用卡／扣賬卡爭議交易調查申請表，有關申請須列出細節及提供有關證據。中信銀行（國際）有限公司（「本行」）亦建議持卡人於提交書面申請予本行前先與有關商戶洽談並提供有關資料給本行。另調查爭議事項需時一般由2個月至3個月不等，視乎個別事項之複雜性。Cardmember is required to submit the Application for Disputed Credit Card/Debit Card Transaction Investigation for each dispute case within 60 days upon the 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.

（只適用於信用卡）本人明白本人有權在此受爭議項目調查期間不予支付該爭議款項。若調查後經證實本人報告屬實，該項交易將從本人月結單刪除，否則，本行有權重新徵收該項爭議金額於整個期間（包括調查期間）的利息或財務費用。（Applicable to credit card only）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.