

信用卡/扣賬卡退款保障機制

信用卡/扣賬卡會員(「會員」)以信用卡/扣賬卡購物是受到保障，如會員在付款購買貨品或服務後，有關商戶未能如期供應貨品或提供服務，會員可根據卡組織(如 Visa, 萬事達卡或銀聯)的指引，透過信用卡/扣賬卡退款保障機制向發卡銀行及有關商戶提出爭議交易調查。卡組織處理爭議交易調查的所需時間為：

- Visa 及萬事達卡 - 預計送貨或提供服務日起計**120日**內及不超過交易誌賬日起計**540日**內
- 銀聯
 1. 未能收取貨品或服務而取消之交易
交易日起計 **150日**內(本地或海外簽賬)
 2. 因清盤、破產或其他可預知因素而不能收取貨品或服務而取消之交易
交易日起計 **360日**內(只限本地簽賬)

在信用卡/扣賬卡退款保障機制中，中信銀行(國際)有限公司(「本行」)擔當的角色

本行作為發卡銀行，如會員需要透過信用卡/扣賬卡退款保障機制為信用卡/扣賬卡爭議交易提出調查，本行將根據卡組織(如 Visa, 萬事達卡或銀聯)的規則提供協助及處理。另頁已列出「信用卡/扣賬卡退款保障調查流程」以供會員參考。

提出信用卡/扣賬卡爭議交易調查的程序

本行鼓勵會員在提出信用卡/扣賬卡爭議交易調查前，先與有關商戶洽談並提供有關資料予本行。如會員需要正式向本行提出爭議調查，請填妥本行之「信用卡/扣賬卡爭議交易調查申請表」，列出有關交易細節及其他所需資料，並提供相關證據，如銷售單據或任何形式之收據及發票等，以協助本行處理調查。請確保申請表上提供的資料、以及相關文件或證據為正確及有效。

「信用卡/扣賬卡爭議交易調查申請表」可以在本行官方網頁下載：
<https://www.cncbinternational.com/document/personal/credit-cards/tc/dispute-form.pdf>

會員如需要提出信用卡/扣賬卡爭議調查要求，必須在月結單截數日起**60日**內提出覆核。

調查爭議事項所需時間視乎個別事項之複雜性，此外不同卡組織對於不同類型的爭議調查時間亦有異。一般情況下，由本行收到已填妥之申請表及集齊有關文件日期起計算，需時大約由**2個月至3個月**不等。

如有任何查詢，可透過以下途徑聯絡本行：

- 本行官方網站 www.cncbinternational.com
- 客戶服務熱線 2280 1288 (信用卡) / 2280 1800 (扣賬卡)

信用卡/扣賬卡退款保障調查流程

會員向本行申請信用卡/扣賬卡爭議交易調查



本行向有關卡組織申請爭議交易調查



卡組織經收單機構向有關
商戶提交爭議交易詳情



有關商戶進行退款(如適用) 予收單機構



收單機構經卡組織退款
(如適用)予本行



本行將通知會員有關調查結果及
安排退款(如適用)予會員

信用卡/扣賬卡爭議交易調查常見問題

問： 申請信用卡/扣賬卡爭議交易調查是否需要繳交手續費？

答： 申請調查是不需要繳交手續費的，但若爭議交易調查被證實無效，會員有可能需要按照信用卡/扣賬卡會員合約及信用卡/扣賬卡收費交付相關費用，如索取信用卡/扣賬卡購物單據副本費用及索取月結單副本費用等。

問： （只適用於信用卡）在爭議交易調查期間是否需要支付該爭議款項？

答： 會員在爭議交易調查期間是可以不予支付該爭議款項，若調查後經證實會員報告屬實，該項交易將從會員月結單中刪除，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。

問： 會員是否必須在提出信用卡/扣賬卡爭議交易調查前向有關商戶聯絡？

答： 本行鼓勵會員在提出爭議交易調查前向有關商戶聯絡並解決爭議，以便會員可以儘早解決問題。

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.
- ☐ 商戶重複收取上述項目費用。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.

持卡人簽署 Cardmember Signature

日期 Date