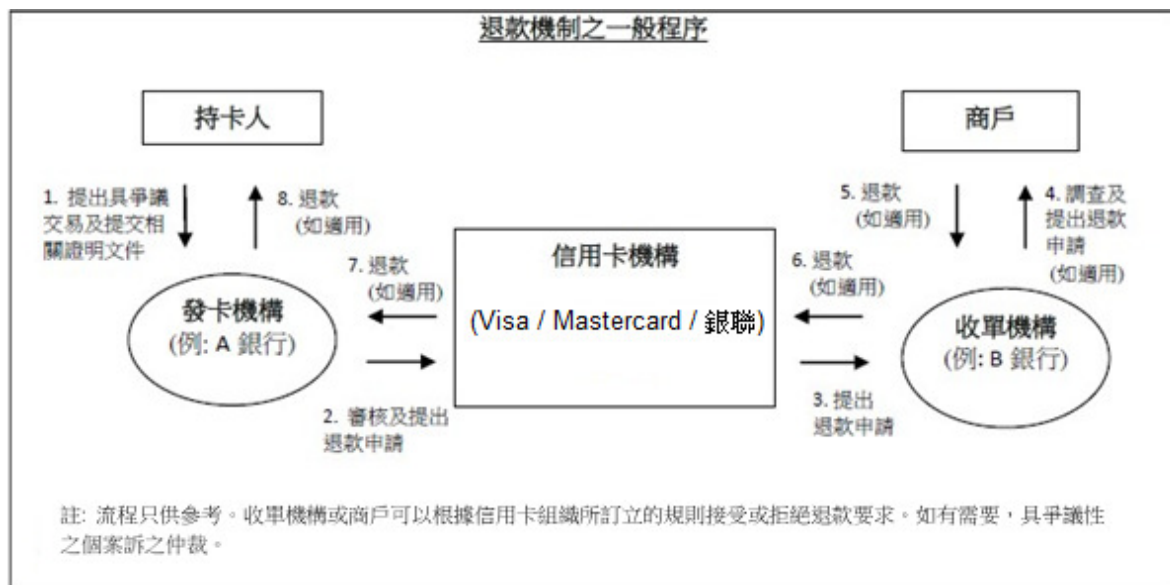


創興信用卡退款保障机制及争议交易表格

A. 什么是信用卡退款保障？

信用卡退款保障是信用卡国际机构（如Visa, Mastercard或银联）为持卡人提供的保障机制。在符合信用卡国际机构所订定的情况下，持卡人可通过信用卡发卡机构向收单机构要求将有关信用卡争议交易取消并退回已支付的全数或部份款项。退款机制之一般程序（参考附图）



B. 发卡银行担当的角色

在争议交易的过程中，持卡人须填妥并签署「创兴信用卡持卡人争议交易表格」及提交相关的证明文件，发卡机构即创兴银行会在符合信用卡国际机构所订定的情况下，通过信用卡国际机构向收单机构就有关交易提出退款申请。

当收到持卡人签妥之「创兴信用卡持卡人争议交易表格」及相关的证明文件后，本行会实时按照退款保障计划规则向收单机构提出退款申请。如收单机构接纳申请，收单机构将透过本行把有关款项退还予持卡人之信用卡账户内。

C. 合资格/不合资格交易种类

合资格交易种类 : 一次性信用卡零售消费

不合资格交易种类 : 信用卡分期付款计划（因分期付款计划是持卡人与发卡机构（即创兴银行）之间的贷款协议，创兴银行已一笔过向商户支付全数金额，而无论该货物或服务是否已交付，持卡人亦须履行分期还款责任，直至所有款项清缴为止。）

D. 如何提出争议交易及退款申请？

一般情况下，持卡人需要先尝试联络商户以解决问题。如问题未能解决，持卡人可以联络本行就该笔争议交易提出退款申请。

持卡人必须：

1. 一般而言，在本行发出月结单日期后的60天内就争议交易提出申请，以便本行有足够时间处理。
2. 提出退款申请及提交相关证明文件以便处理退款申请。
3. 将已签妥之表格及相关数据传真至创兴银行信用卡中心：3768 1881。
4. 致电24小时创兴银行客户服务热线：3768 8888 以确认本行收妥相关表格及数据。

E. 不同信用卡国际机构之退款保障申请时限

为协助创兴银行向收单机构提出退款保障申请，持卡人请留意不同信用卡国际机构提出退款保障申请之时限：

信用卡国际组织	向收单机构提出退款保障申请追溯期限
Visa	争议理由： 1. 若商户结业 - 于商户业务终止日起120历日内，但不得超过交易志账日之540历日。 2. 其他争议的原因 - 交易志账日起75至120历日内。
Mastercard	争议理由： 1. 若商户结业 - 于商户业务终止日起120历日内，但不得超过交易志账日之540历日。

	<p>2. 其他争议的原因：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 交易志账日起90至120历日内。
<p>银联</p>	<p>争议理由：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 若商户结业 <ul style="list-style-type: none"> - 于商户业务终止日起 <ol style="list-style-type: none"> i) 海外签账为交易志账日的120历日内。 ii) 本地签账为交易志账日的330历日内。 2. 其他争议的原因： <ul style="list-style-type: none"> - 交易志账日起60至120历日内。

创兴信用卡持卡人争议交易表格 Chong Hing Credit Card Cardholder Dispute Form

注： 所有争议交易申请必须于月结单发出后60日内向本行提出，请于填写此表格前致电24小时信用卡客户服务热线3768 8888联络客户服务主任。

Note: All disputed transactions are required to be reported to the Bank within 60 days of the statement date. Please contact our customer service representative by calling the 24-hour Credit Card Customer Services Hotline at 3768 8888 before completing this form.

致 To : 创兴银行有限公司 Chong Hing Bank Limited
 传真号码 Fax no.: 3768 1881

持卡人姓名 Cardholder Name : _____

信用卡号码 Card Number : _____

争议交易 Disputed Transaction(s)

交易日期 Transaction Date	商户名称 Merchant Name	交易金额 Transaction Amount

- 未经授权交易（适用于网上/邮购/电话订购之交易）
Unauthorised Transaction (Applicable for Internet/Mail Order/Telephone Order Transaction)
- 商户未能提供服务/没有收到订购之货物
Services Not Provided/Merchandise Not Received
- 重复收款
Duplicated Charge
- 金额/交易货币不符
Incorrect Amount/Transaction Currency
- 已使用其他付款方式
Paid by Other Means
- 退款未处理
Credit Not Processed
- 自动转账授权已终止
Cancelled Direct Debit Authorization
- 其他（请注明）：
Others (Please specify): _____

本人明白处理上述争议交易时可能需要提供相关的证明文件，如证实本人曾授权及使用上述交易，本人同意支付有关交易账项及索取签账购物单据副本之费用。

I understand that I may need to provide the relevant document(s) in support of the above disputed transaction(s) and I agree to pay for the disputed item(s) as well as the sales slip retrieval fee(s) if the transaction(s) is/are proved to have been authorised and performed by me.

持卡人签署
Cardholder Signature
 * 须与阁下信用卡上之签字式样相符
 Must be same as the one shown on your credit card

联络电话
Contact Telephone No.

日期
Date