

建设银行信用卡的小伙伴们有没有过这样的经历？有时刷卡后商户会说交易没有成功，但银行账单上还是出现了这笔交易，然后就开始了各种求助...

当交易发生类似情况时，有两件最重要的事记得马上做哦。1、保留重要凭证。如签购单、退款单据、交易明细、与商户沟通的过程材料（邮件、系统记录、商户提供的情况说明）等。2、获取商户联系方式。如果失败的交易仍出现在账单上，您可以通过留存的联系方式与商户沟通说明情况并要求退款。



如果商户拖了很久都没有解决问题，银行能帮助我吗？

银行可以协助您查询商户信息、调阅交易签购单、流水等凭证。并通过国际卡组织尝试申请处理。



那我需要提供哪些材料呢？

您需要填写《中国建设银行龙卡信用卡疑义交易声明》如果交易过程中涉及其他支付方式，您可以将相关支付凭证一并提供给我们。





噢...那如果我在网上买了东西，一直没收到货，银行能够协助处理吗？

我们可以协助您，但是**网络交易问题您需慎重要求银行通过国际卡组织申请退款**噢。



对于平台账号类、会员制、网站注册制等类型网上消费，网站运营商很大可能会对涉及交易核查、退款的会员或账号采取停用等措施，届时将对您的相关权益造成影响。例如苹果公司停用itunes帐号会限制App下载、系统更新等功能。TIPS：·时限提醒：我行为您提供在交易日后50天内调阅刷卡交易单据的服务，由商户所对应的管辖机构负责调查并反馈结果。·材料提供：

①在建设银行官网下载龙卡信用卡疑义交易声明；②如果交易过程中涉及其他支付方式，您可以将有商户盖章的现金支付凭证、银行卡账单、手机支付的交易截屏等材料一并提供给我们。交易有关问题处理须按照、、等信用卡组织的规定执行。若在问题处理过程中涉及提供交易凭证、疑义交易声明等材料，请您在时限内尽快提供。·退款时间：退款到账时间与商户采取的退款方式有关，建议您按退款凭证上的日期多等3个工作日以便对方进行账务处理。·范围限制：各国际卡组织对于银行处理交易的范围有明确规定，货物与服务质量等方面的问题不在银行可处理范围内噢。