



中油捷利卡 Q&A



107年1月16日修訂

Q1：為何貴公司捷利卡，需區分企業客戶捷利卡(綠色版)及一般客戶會員捷利卡(紫色版)兩種？

A：因付款加值方式、申請地點及優惠方案皆不相同，故予以區隔。

Q2：如何申購捷利卡？

A：1.企業客戶捷利卡：請備妥公司變更登記資料影本，至本公司各營業處直銷櫃檯購買。

2.一般客戶會員捷利卡：請逕至本公司自營加油站購買。

Q3：購買捷利卡，為何要收取卡片費 100 元？

A：中油「捷利卡」係以商品買賣方式售出，因此，本公司收取卡片費用 100 元。捷利卡除具加值功能外，另具有收藏及紀念價值，持卡人保有其所有權。

Q4：記名式捷利卡遺失如何辦理掛失及復卡？

A：1.應立即撥打本公司「1912」服務專線，申請卡片掛失停用，惟申請人須依規定提出相關基本資料，供本公司客服中心核對無誤後，始受理卡片掛失申請。

2.掛失後如欲申請復卡：

(1)掛失次日午夜 12 時前，請撥打本公司「1912」服務專線，申請卡片復卡，惟申請人仍須依規定提出相關基本資料，供本公司客服中心核對無誤後，始受理卡片復卡申請。

(2)如逾掛失次日午夜 12 時，請向本公司各營業處直銷櫃檯申請。

(3)遺失卡如已辦理餘額轉置不得申請復卡。

Q5：卡片遺失或故障如何申辦新卡？

A：1.一般客戶會員捷利卡持卡人應向本公司客服 1912 申請卡片掛失或至自營加油站申請故障補發新卡，如卡片故障應持原卡辦理，原卡餘額及會員點數轉置將依會員捷利卡使用說明辦理。

2.企業客戶捷利卡持卡人應向本公司各營業處直銷櫃檯申請補發新卡，原卡餘額依捷利卡掛失、補發卡片暨餘額轉置規定辦理。

3.捷利卡購買日起算 7 日內，如發現卡片故障，或於 1 年保固期內，且非屬人為因素造成的損壞，得申請免費更換新卡；如卡片故障係屬持卡人不當使用所致，或逾 1 年保固期間之自然耗損，則須繳交 100 元製卡工本費。

4.如卡片遺失申請補發新卡應繳交 100 元製卡工本費。

Q6：一次現金加值 2,500 元是否有紅利回饋？

A：單卡『一次』現金加值金額超過新台幣 3,000 元時，方可享有 1.1%的紅利金。

Q7：貴公司設有自助加油機加油站之優惠是否皆相同？

A：否，各站將視其成本及區域促銷狀況，訂定自助優惠金額，各站可能有所差異，實際優惠金額，以各站公告為準。

Q8：為何貴公司捷利卡不開放使用信用卡充值？

A：因成本及系統因素，不開放使用信用卡充值。

Q9：為何捷利卡餘額以新台幣 10,000 為上限？

A：本公司參照行政院金融監督管理委員會『電子票證發行管理條例』第 13 條第一項規定，卡片餘額以新台幣 10,000 元為上限，超過上限無法充值。

Q10：如何查詢卡片於總部之即時餘額？

A：每次持中油捷利卡辦理現金充值或消費後，簽單即會顯示卡片於總部之即時餘額；亦可請本公司加油員於刷卡機查詢。

Q11：請問是否一定要使用捷利卡，才能享受自助加油？

A：除捷利卡外，顧客也可使用各銀行發行之 VISA、MasterCard、JCB、VISA 金融卡及 AE(美國運通)卡進行自助加油交易。

Q12：申購會員捷利卡可否辦理退卡？

A：消費者於本公司購買的會員捷利卡，如未曾使用(包含儲值或消費)，可於「購買日起算 7 天內」憑原發票至本公司原購買地點辦理退卡，空卡費 100 元可退還持卡人。

Q13：會員捷利卡如不再使用，如何申辦卡片充值金退還？

A：填寫「會員捷利卡退還餘額申請表」(表格請至本公司網站 <http://www.cpc.com.tw> 下載)，並連同卡片掛號郵寄至【台北市松仁路 3 號 15 樓 中油公司油品行銷事業部零售室收】，有關退卡作業辦法請參閱【中油公司網站→產品服務→中油卡專區→中油捷利卡→中油會員捷利卡使用說明第八條退還充值金額】說明。

Q14：會員捷利卡會員積點優惠、兌換及權益內容為何？

A：請至本公司網站查詢(網址：www.cpc.com.tw)。

Q15：會員捷利卡停卡後會員點數是否可繼續使用？

A：可申請轉置至其他會員卡，並依中油會員卡相關規定辦理。

Q16：客戶欲查詢所持會員及企業捷利卡之使用紀錄，本公司何處可提供服務？

A：除可向本公司各營業處直銷營業櫃檯免費提供持卡人最近 2 個月交易明細資料查詢服務外，企業客戶亦可洽原辦卡之各直銷櫃檯申請帳號，自行上網查詢所轄卡片交易明細；會員捷利卡持卡人亦可透過會員專屬網站服務進行資料查詢。

Q17：企業客戶申購之捷利卡，個人現金充值是否可另享有紅利回饋？

A：是，只要單卡『一次』充值滿 3,000 元，享有 33 元紅利金。

Q18：何謂企業客戶『指定增值』？

A：指定增值係指企業事先於本公司各營業處直銷櫃檯統購一定金額，並指定將統購金額分配於一定張數卡片，由後台系統增值者。

首次購買指定增值方式

1. 企業至中油公司各營業處直銷櫃檯，填列指定增值申請書。
2. 繳交統購金額。
3. 由各直銷櫃檯依客戶需求，將統購金額及紅利金分配於一定張數卡片，並由後台系統增值。
4. 交付客戶卡片及指定增值明細清單及發票。

第二次以後購買指定增值方式

1. 企業提供各卡增值分配金額檔案。
2. 繳交統購金額。
3. 由各直銷櫃檯依客戶增值分配檔案，將統購金額及紅利金分配於指定卡片，並由後台系統增值。
4. 交付客戶指定增值明細清單及發票。

Q19：企業因預算之故，每卡增值金額非 500 元之倍數，應如何處理？

A：請洽本公司各營業處直銷櫃檯，以『指定增值』方式辦理。

Q20：若有其他相關問題，洽詢電話為何？

A：請撥打本公司「1912」客服專線。

