

未來發展財務有限公司爭議交易處理（‘退款機制’）

1. 什麼是信用卡退款保障？

當出現信用卡爭議交易，持卡人可以透過信用卡發卡機構向商戶的收單機構提出退款申請。根據 Visa 的指引，如申請獲收單機構接納，收單機構會將有關信用卡交易款項透過發卡機構退回給持卡人。有關拒付程序均受信用卡發卡機構所制訂的相關條例所約束。

客戶可根據爭議交易處理機制於特定情況下，如未經授權之交易或客戶以信用卡一筆過預繳款項後，商戶未能提供貨品/服務，可透過未來發展財務有限公司（以下稱爲“PFH”）發起退款申請，要求撤銷有關交易或退還有關交易款項。

然而，爭議交易處理機制並非適用於所有信用卡交易。信用卡分期付款計劃是客戶與 PFH 訂立的貸款協議，PFH 向客戶提供一筆過的貸款以直接支付客戶與商戶之間的交易，而客戶承諾以分期方式向 PFH 償還貸款。因此，客戶必須按協議向 PFH 按時還款至清還全部貸款。

2. 常見爭議理由

- 未經授權 / 重複 / 不正確的交易
- 損壞、劣質 / 與描述不符貨品 / 服務
- 未收到貨品 / 服務
- 已取消 / 未處理的退款交易
- 商戶結束營業

3. 注意事項

- 持卡人應就其爭議先行聯絡商戶(如尚營業)，嘗試解決相關爭議。
- 持卡人應就其爭議向本公司提供有關交易文件及資料(如有)，作為辦理拒付程序的理據。
- 持卡人須就其延遲提出而期限緊迫的拒付要求給予本公司合理的緩衝期作為個案審核及文件處理。

- 持卡人應受信用卡組織所制訂拒付機制的規則和規定所約束並接納其仲裁(如有)為最終決定。
- 信用卡分期付款計劃是發卡機構和持卡人之間的貸款協議，而並非一般的信用卡交易，故其交易並不受信用卡退款機制保障。

4. 甚麼類別的交易持卡人可以要求爭議交易及退款申請?

持卡人可就不同原因要求爭議交易及退款申請，包括：

- 持卡人確信交易金額不符；
- 持卡人確信網上交易未獲他/她授權；（不包括以一次有效驗證碼認證的交易）
- 持卡人懷疑交易為虛假；
- 有重複扣數；
- 持卡人沒有在指定的時間內收到所有商品或服務（在此情況下，他/她應先自行聯絡商戶）；
- 持卡人已取消之自動轉帳及定期繳款授權；

5. 以下交易類別之爭議交易及退款申請將不會被接受，閣下應直接聯絡商戶並嘗試與商戶解決爭議。

- **期限後提交的申請**

退款申請應於月結單發出日期後的 **60 個曆日內** 提出。

若交易是以信用卡於一筆過預繳款項後因商戶終止業務而未能提供商品/服務，合資格申請期限則不得超過交易日期起計 **540 個曆日**。

此 60 / 540 個曆日期限過後，本行保留權利拒絕任何有關要求。持卡人須承擔任何從此交易衍生或有關的損失(如有)。

- **信用卡分期付款**

信用卡分期付款計劃是持卡人與未來發展財務有限公司訂立的貸款協議，因此持卡人必須按協議向未來發展財務有限公司按時還款至清還全部貸款。

- **以一次有效驗證碼認證的網上交易***
本行會透過短信發送一次有效密碼到持卡人登記的電話號碼，從而驗證持卡人的身份，驗證程序完成方能執行交易。由於有關交易已被驗證，「未經授權之交易」不可作為爭議交易及退款申請的原因。
- **使用以晶片讀卡或非接觸式的面對面交易**
由於交易已被驗證，因此「未經授權之交易」不可作為爭議交易及退款申請的原因。
- **安裝於手機錢包內的支付方式 (包括但不限於: 蘋果支付、支付寶香港、微信支付、谷歌支付及以信用卡使用轉數快處理等)***
由於交易已被驗證，因此「未經授權之交易」不可作為爭議交易及退款申請的原因。
- **網上繳款**
由於交易已被驗證，因此「未經授權之交易」不可作為爭議交易及退款申請的原因。
- **八達通自動增值服務的自動增值交易**
由於交易已被驗證，因此「未經授權之交易」不可作為爭議交易及退款申請的原因。
- **其他原因**
如商戶提供的商品 / 服務質素或合約有關的爭議不在信用卡組織的服務範圍內。

*註：如持卡人認為自己可能在上述交易中受騙，請立即向警方報案，以便警方作進一步調查。

退款機制的一般流程



客戶可按照以下程序申請退還爭議款項：

1. 致電客戶服務熱線：(+852) 3188 8902 提出爭議賬項查詢；及/或按此下載「PFH信用卡爭議交易表格」。
2. 客戶可循以下途徑將填妥的「信用卡爭議交易表格」及證明文件交回PFH：
 - a. 電郵: creditcard@pfhcard.com
 - b. 郵寄: 香港尖沙咀廣東道 33 號 中港城 1 座 1009B 室, 交易爭議處理組收 (證明文件包括但不限於有關爭議交易合約/ 發票/ 單據及商戶未能提供貨品/服務的證明 (如適用))。
3. 客戶須於PFH發出月結單日起計60日內就有關爭議交易提出退款申請。
4. 如商戶倒閉或未能提供貨品/服務，申請時限將根據各信用卡國際組織的要求而定。PFH需在以下追溯期限內向收單機構提出爭議交易及退款申請：交易日起120日內或；商戶業務終止日起120日內；有效追溯期限不得超過交易日起之 540 日。
(註)：持卡人應於追溯期限屆滿前不少於10 個工作天向PFH提供充分而有效的證明

文件，以免延誤向信用卡國際組織提交爭議交易要求。

5. 由PFH收到所有相關文件起，一般約需60至90日處理退款申請。退款申請視乎情況複雜性有可能需要更長處理時間。PFH會代客戶向收單機構提出申請。如收單機構接納申請，收單機構將透過PFH退款予客戶。

6. PFH收到持卡人呈交之「信用卡爭議交易表格」後，有關的爭議交易將可被暫緩繳款直至有關爭議程序處理完成為止。持卡人亦可選擇支付賬項。倘若證實持卡人負責交易，持卡人必須負責一切因暫緩繳款所產生之利息及港幣 200 元索取簽購單據副本之費用。

申請追溯期限

持卡人必須於月結單發出日期起60個曆日內提出爭議交易及退款申請，以便PFH有足夠時間檢閱及跟進該宗個案。除此之外，每項爭議原因都有各自的處理期限，以下表格中的日期僅供參考，而信用卡組織的指引可能會不時更改，恕不另行通知。

爭議原因	Visa Card 信用卡組織	證明文件
重複誌賬	交易日起計 120 個曆日內	<ul style="list-style-type: none"> 購物單據及/或發票
通過其他方式支付	交易日起計 120 個曆日內	<ul style="list-style-type: none"> 購物單據及/或發票 證明文件以證明已用其他方法付款
交易貨幣 / 金額不符	交易日起計 120 個曆日內	<ul style="list-style-type: none"> 購物單據及/或發票以證明交易貨幣/金額不符 證明文件以證明原有/已同意的交易貨幣/金額
收到的貨品 / 服務與描述的不同 例如仿冒品	交易日起計 120 個曆日內 或 收到商品/服務的日期起 120 個曆日內但不得超過交易日起的 540 個曆日	<ul style="list-style-type: none"> 購物單據及/或發票 與商戶已提出爭議及已嘗試商討問題的文件（如電郵通訊） 已退回商品 / 已嘗試退回商品的證明文件 商品 / 服務與描述不同的詳情資料

<p>收到有損壞的商品</p>	<p>交易日起計 120 個曆日內 或 收到商品/服務的日期起 120 個曆日內但不得超過交易日起的 540 個曆日</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 購物單據及/或發票 • 與商戶已提出爭議及已嘗試商討問題的文件（如電郵通訊） • 持卡人收到的商品已損壞或有缺陷的證明 • 已退回商品的證明 / 已嘗試退回商品的證明
<p>未有收到訂購之商品 / 服務</p>	<p>交易日起計 120 個曆日內 或 收到商品/服務的日期起 120 個曆日內但不得超過交易日起的 540 個曆日</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 購物單據及 / 或發票 / 或商戶的確認電郵 • 所購買商品 / 服務的詳細描述 • 送遞日期的證明 • 商戶已確認退款的證明（如退款單或電郵通訊）
<p>未有收到退款</p>	<p>退款單據顯示的日期起 120 個曆日內</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 商戶已確認退款的證明（如退款單或電郵通訊） • 商戶已確認退款的證明（如退款單或電郵通訊）
<p>在取消/終止服務後仍繼續定期扣賬的自動轉賬及常行付款</p>	<p>交易日起 120 個曆日內</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 證明服務期已結束的服務合同 • 已向商戶要求取消相關交易的證明 • 商戶確認取消的證明 • 與商戶已提出爭議及嘗試商討的證明文件（如電郵通訊）
<p>商戶終止業務</p>	<p>交易日起 120 個曆日內或商戶業務終止日起 120 個曆日內 有效追溯期限不得超過交易日起的 540 個曆日</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 購物單據及/或預繳款項的發票以證明只收到部分已訂購的貨物或服務 • 所購買商品/服務的詳細描述 • 訂單或服務合約，當中說明所訂購的貨物或服務及預計交付日期

		<ul style="list-style-type: none"> 與商戶已提出爭議及嘗試商討的證明文件（如電郵通訊）
未經授權的交易	交易日起 120 個曆日內	<ul style="list-style-type: none"> 所需的文件就個別案件而不同(如，失卡需報案證明)

如閣下發現本條款及細則的英語版本和中文版本內容有任何差異或不一致之處，本公司一律以本條款及細則的英語版本為準。

最後更新日期：2024 年 1 月 11 日