

# 準備智能科技有限公司交易糾紛處理辦法

本公司依「次特店管理辦法」第 5 條第 4 項規定,有關交易糾紛以及申訴的處理方式及流程如下

## ● 交易糾紛處理機制

各項業務提供服務之過程中,為確保買賣雙方於服務期間發生交易糾紛時,能依不同案件受到妥善及有效率的處理,並提升本公司的服務品質及維護買賣雙方對本公司的信任,特訂立交易糾紛處理原則及程序。

### 1. 交易糾紛處理原則

消費者與收款使用者發生的消費糾紛,而向本公司提出申訴時,將盡力協調雙方,並以下列內容為原則。

#### (1) 查明事實之真相

本公司受理後,應積極調閱有關契約及資料,詢問相關人員,以瞭解事實真相,並找出糾紛之癥結所在。

#### (2) 應盡速聯繫收款使用者

本公司於受理後應盡速與收款使用者及消費者聯絡,並告知處理之步驟及時間。如連絡不到消費者,將直接扣款。

#### (3) 應把握處理時效

交易糾紛應於 10 個工作日完成,並回覆消費者,若程序複雜而於期限無法完成者應提前告知,且必要時可再延長 10 個工作日,以一次為限。

### 2. 交易糾紛處理程序

當消費者與收款使用者於使用本公司所載之各項業務提供服務之過程中，如發生交易糾紛時，消費者可藉由以下兩途徑向本公司提出申訴，而本公司亦發起動作（包括但不限於聯繫收款使用者）並藉由相關措施（包括但不限於暫停撥款）來維護買賣雙方之權益。

(1) 向發卡銀行提出

消費者於每月信用卡帳單上對於有疑義之金額可向發卡機構提出，如該交易為發生於本公司之收款使用者，則本公司會收到收單行的通報，進而會透過電話、E-mail、簡訊聯繫收款使用者，向其調閱相關交易資料，如簽收單、出貨單、販售商品資訊等，同時暫停撥付該筆交易款或凍結已撥付之準備智能虛擬帳戶款項直至該筆交易糾紛解除為止，待收到收款使用者提供之相關交易資料後轉付予收單或發卡機構，再由發卡機構與消費者做確認並做最終裁決。倘若收款使用者確認該筆交易發生重複刷卡、錯誤溢收、商品或服務瑕疵或確實未履行商品或服務之交付等等可歸責於收款使用者之問題，則本公司會請求收款使用者進行信用卡退款作業，並提供退款憑證（交易截圖等）予收單或發卡機構。假若收款使用者未於5個工作日給予回覆（包含未能聯繫上持卡人），本公司將直接回覆收單、發卡機構該收款使用者無法配合提供交易資料，並依發卡機構之主張協助辦理後續事宜。

(2) 向本公司客服提出

本公司將要求收款使用者於營業現場明顯處揭露交易支付係由「準備智能科技股份有限公司」提供，因此當交易糾紛發生於該收款使用者時，消費者得致電本公司或透過線上客服提出申訴，且消費者應提供相關收據或交易證明，同時

提出協調交易或暫停撥付款項等訴求，本公司確認消費者提供之文件真實性後，將主動聯繫收款使用者(致電、E-mail、簡訊)向其調閱相關交易資料，如簽收單、出貨單等，並查明交易糾紛之事實真相，從中協調雙方，亦會依照消費者之訴求暫停撥付該筆交易款或凍結已撥付之準備智能虛擬帳戶款項直至該筆交易糾紛解除為止。倘若收款使用者確認該筆交易發生重複刷卡、錯誤溢收、商品或服務瑕疵或確實未履行商品或服務之交付等等可歸責於收款使用者之問題，則本公司會請求收款使用者進行信用卡退款作業，並將最終處理結果(包括但不限於退款憑證)回報予消費者，若收款使用者未於5個工作日給予回覆，或是雙方協調結果失敗，則本公司將輔導消費者至發卡機構提出交易調單調扣作業，待一切交易糾紛解除後，方可解除暫停撥付之限制。

### 3. 交易糾紛處理結果

- (1) 當收款使用者確認該筆交易誤刷、溢收或未履行商品或服務之交付，收款使用者須主動進行交易退刷，本公司確認退款後通知收單銀行。
- (2) 當收款使用者提供相關交易資料，但消費者仍不承認該筆交易，又或是當收款使用者不配合提供相關交易資料時，由發卡銀行裁決後續處理。如發卡銀行發動扣款後，由收單銀行通知本公司，本公司再由後續欲撥予商店的款項中扣除該筆交易款。
- (3) 會員與交易相對人發生交易糾紛時，本公司將依本服務相關規範協助會員與交易相對人排解交易糾紛。若付款方使用信用卡並透過發卡機構主張拒絕付款或其他產生爭議款項之情事者，本公司應依主管機關就「信用卡消費爭議帳款處理機制」規範之相關法令，協助會員及交易相對人處理爭議款項。

- (4) 針對交易糾紛比例過高之商店（以季度計算，單商店交易筆數中發生爭議款比例高於 2%）給予警示處理，包括降低收款額度與拉長撥款天期，如仍未改善則進行停權或解約處理。

- 實施與修訂

本辦法配合次特店管理辦法實施,並經董事長核准公告後生效，修正時亦同。