

# 目 錄

前言	1
特約商店應配合事項	2
信用卡交易流程圖	7
金融卡台灣 Pay 交易流程圖	11
電話人工授權作業	12
發卡銀行授權電話表	13
人工簽帳作業	14
結帳請款流程圖	15
帳務查詢作業	16
簽帳資料保存相關作業	17
卡片辨識說明	18
其他問題 Q & A	26
金融卡台灣 Pay Q & A	29
電腦語音系統服務	30
數位服務管道	31



本作業手冊所載內容與「特約商店約定書」有相同效力，請務必詳加閱讀熟記。

## 親愛的特約商店，您好！

首先，感謝 貴寶號加入本中心的行列！您的加入除可提供客戶多元的支付管道外，亦為我國邁向多元支付環境盡一份心力，本中心同仁將竭盡所能為您服務！

本中心成立迄今已逾四十年，為國內歷史最悠久、也最專業的收單機構，為確保 貴寶號信用卡簽帳作業的服務品質，本中心不僅提供最穩定的主機系統及備援系統，同時也是接受最多支付品牌(U Card、VISA、Mastercard、JCB、美國運通、銀聯卡、金融卡台灣 Pay、Discover®及 Diners®)的收單服務機構。

為提供 貴寶號更多元化的服務，除了提供信用卡收單業務，本中心不斷致力於研發新種業務；近年來陸續完成特約商店「電子簽帳端末設備晶片卡轉換」、「3D Secure 電子商務安全交易機制」及提供「Üny 綁定卡號服務」等，提供 貴寶號及客戶便利、安全信用卡交易環境，並建置各項「NCCNET 加值應用平台」---「分期付款作業平台」、「紅利積點扣抵作業平台」、「小額支付平台」、「DCC 動態貨幣轉換作業平台」、「刷卡優惠平台」及「電子票證交易作業平台」等，期能為 貴寶號的業務增加競爭優勢。

為了協助 貴寶號能快速、便利服務客戶，並在爾後與本中心往來的過程中更加得心應手，我們特別製作了這本「特約商店作業手冊」，做為處理信用卡交易的準則。它不僅是「特約商店約定書」附約的一部份，也是 貴我雙方權利義務的保障書，請 貴寶號所屬工作同仁詳細閱讀，以確保信用卡簽帳作業順暢，以及免因作業不熟致損及權益。

如有任何疑問，歡迎與我們聯繫，本中心備有專人隨時提供服務。

**謹祝 生意興隆、財源廣進！**

財團  
法人聯合信用卡處理中心 敬啟

## 特約商店應配合事項

### 一、『信用卡業務機構管理辦法』規定特約商店應配合事項

- (1)特約商店應確保請款資料正確性。
- (2)不得拒絕持卡人簽帳交易、限制簽帳金額或加收手續費。
- (3)特約商店應妥善保管簽帳單及載有持卡人信用卡等個人資料之訂單或相關文件，且對持卡人之一切資料，除其他法律或主管機關另有規定者外，應保守秘密。
- (4)特約商店不得從事融資性墊款之交易。
- (5)特約商店不得接受非營業範圍之簽帳交易。
- (6)特約商店如自行提供以信用卡分期付款服務者，不得將應收債權轉售予第三人。
- (7)特約商店不得將刷卡設備借讓予他人使用，亦不得向他人借入刷卡設備使用。
- (8)特約商店如有違反第(4)、(5)及(7)款之情事，收單機構應立即解約並通報聯徵中心。

#### 貼心小叮嚀

特約商店若因違反上述(2)加收手續費之情形而遭致解約，依銀行公會決議，其他收單機構半年內將不得與 貴寶號簽約。

### 二、『信用卡業務自律公約』規定特約商店應配合事項

- (1)特約商店收銀人員有接受教育訓練之權利與義務；同時特約商店不應允許未經教育訓練之收銀人員從事信用卡收銀工作。
- (2)特約商店於收銀員異動時應就新進人員給予必要之教育訓練，或聯絡本中心辦理教育訓練。
- (3)特約商店不得將信用卡手續費轉嫁予持卡人負擔。
- (4)特約商店應依約定核對持卡人之身份及檢查持卡人於簽帳單據或設備上之簽名，應與持卡人本人及其信用卡背面之簽字相同，並應注意是否有異常刷卡之情形。
- (5)特約商店不得自行或依持卡人要求，就同一筆簽帳交易分刷帳單。
- (6)特約商店對簽帳單及載有持卡人信用卡資料之訂單等文件之保管責任及針對簽帳單及載有持卡人信用卡資料之訂單等文件之銷毀必須留存紀錄。
- (7)特約商店就持卡人退貨交易應儘速進行帳務作業。
- (8)特約商店販售電子儲值型禮券需有適當之餘額揭露方式，俾利消費者知悉其禮

## 特約商店應配合事項

### 三、『國際信用卡組織』規定及電子支付儲值卡作業特約商店應配合事項(一)

- (1)特約商店於交易授權完成後，不得以重複刷卡或其他任何方式儲存卡片資料，包含但不限於卡片內碼資料、卡片簽名欄末三碼識別碼及信用卡個人密碼 (PIN) 等資料，亦不得將卡號資料用於非購買商品或服務之用途。
- (2)貴寶號購買或委外開發之收銀作業相關電腦應用軟體暨系統，不得儲存信用卡敏感性資料，並須使用符合支付卡產業軟體安全框架 (Payment Card Industry Software Security Framework, PCI SSF )規範之系統；其他信用卡相關作業系統亦須符合支付卡產業資料安全標準(Payment Card Industry Data Security Standard, PCI DSS)之要求。
- (3)門市特約商店應將本中心提供之服務標章等推廣用品展示陳列於營業場所明顯處，以方便持卡人辨識。
- (4)網路購物特約商店，應於網站揭露特約商店所在地(國別、城市)、公司名稱、地址及客服電話，並於網站上標示「可接受卡片之 LOGO」、「3D 認證標誌」及「NCCNet 網路商店認證標誌」(須連結至本中心官方網站「<https://www.nccc.com.tw>」)，以彰顯 貴寶號為本中心認證網路商店。
- (5)美國運通卡之收單機構為台灣美國運通國際(股)公司。
- (6)貴寶號在同一持卡人之銷售交易尚未完成前，不得針對該筆交易辦理退貨。**
- (7)若 貴寶號/公司以「訂閱方式」提供產品/服務之試用或優惠期間時，須請貴寶號/公司配合以下事項：
  - ①以「訂閱方式」提供產品/服務之試用或優惠期間時，應於訂閱或結帳等頁面/紙本以醒目文字將相關權利義務告知持卡人，例如：「免費試用期 7 日」、「自訂閱日起第 1 個月給予 9 折優惠折扣，之後恢復原價。」，不能僅以提供條文內容鏈結的方式通知。
  - ②前開文字應有確保持卡人知悉或同意之機制；於首次正式收費前 3 天至 7 天間應提示持卡人試用或優惠期間截止之日期與將恢復原價等內容。
  - ③應提供持卡人隨時可取消訂閱之方式，並於發送收據時告知如何取消訂閱。
  - ④收費週期若為每六個月 (180 天) 內向持卡人收費，每次收費日前 3 至 7 天間應再次提示持卡人訂閱條款與取消訂閱之方式。
- (8)簽帳交易經辦理授權請求且已回覆拒絕者，請勿再發送授權請求，如因 貴寶號/公司重複發送授權請求而致生國際信用卡組織收取額外系統服務費，本中心得自 貴寶號/公司請款中扣收。

## 特約商店應配合事項

### 三、『國際信用卡組織』規定及電子支付儲值卡作業特約商店應配合事項(二)

- (9)若 貴寶號為使用電子簽帳端末機(EDC、MPOS、mPOS 及 SoftPOS)處理交易之(門市)特約商店，於接受持卡人簽帳交易時，均須經電子簽帳端末機讀取卡片資料。持卡人如持信用卡或智慧型手機進行簽帳交易時，應先插卡、感應卡片或手機，EDC 讀取晶片資料後交易。若有未插卡、感應卡片或手機讀取晶片資料，而逕以刷卡方式進行簽帳交易，或未經電子簽帳端末機讀卡而直接向銀行索取授權號碼，如該筆交易為爭議款交易，依國際信用卡組織規定，發卡銀行將有權要求扣款。
- (10)因處理 貴寶號簽帳交易所致生國際信用卡組織之作業處理費，應由 貴寶號負擔；或 貴寶號因違反國際信用卡組織規定，致本中心受有損害， 貴寶號應負有損害賠償之責。前二項費用及損害賠償本中心得自 貴寶號之請款金額中扣抵。

\*本中心提供之感應式端末設備，均已具備受理行動感應支付功能(Mobile Contactless Payment，簡稱 MCP，如 Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay、台灣行動支付「感應支付」等)。

如 貴寶號已申辦電子支付儲值卡(如:悠遊卡等)交易功能，當客戶持儲值卡進行交易時，請操作端末設備併感應儲值卡，以利交易寫入卡片。如對於電子支付儲值卡交易帳務有疑義或儲值卡問題，請洽各電子支付業者。

悠遊卡股份有限公司 02-26529923

一卡通票證股份有限公司 07-7912000

愛金卡股份有限公司 0800-233-888

## 特約商店應配合事項

### 四、其他應配合事項(一)

- (1) 貴寶號名稱、地址、營業電話、營業項目、負責人、統一編號、付款方式、往來印鑑等事項變更時，應電洽客服中心辦理變更或解約重簽事宜。
- (2) 如 貴寶號因違反特約商店約定書約定、未經本中心書面同意而販售遞延性商品或服務、公司或負責人有信用異常等，本中心得以書面通知 貴寶號辦理合作條件變更（如：額外再收取商店服務費、延長付款天數……等），或逕行辦理解約。
- (3) 貴寶號絕不接受持卡人(包括但不限負責人及其配偶、家屬或員工)進行非實際消費性之簽帳融資墊付現款、從事自店刷卡行為或其他有疑似非實際交易之情事。
- (4) 如 貴寶號使用感應式刷卡設備，應將設備置於結帳櫃檯前方、持卡人目視可及處，並將感應器正面面向持卡人。另感應式交易需於持卡人親至結帳櫃檯結帳時始得啟動，且必須由持卡人自行持卡完成感應交易，特約商店員工不得代為操作，更不得在卡片離開持卡人狀況下代為操作。
- (5) 依法令規定，特約商店如提供持卡人以信用卡分期付款方式支付醫美療程費用時，不得進行宣傳，以免有違法促銷之虞。
- (6) 依據銀行公會函示，特約商店於消費爭議發生時，須協助消費者提供原始刷卡紀錄及交易明細。**
- (7) 若 貴寶號提供「行動裝置應用程式」(下稱 APP)供消費者信用卡綁定及交易下載使用，須請配合：
  - ① 須確認該信用卡為持卡人本人所綁定， 貴寶號可採用下列任一機制辦理：
    - i. 綁定時導入由國際信用卡組織所建構之網路 3D 安全認證機制，由持卡人輸入密碼方式，確認持卡人本人綁定。
    - ii. 綁定時使用經 貴寶號或委託之業者以動態密碼產生器或其他方式運用 OTP(One Time Password)原理，產生限定一次使用之密碼者(下稱一次性密碼)核驗綁定客戶之手機號碼後，再將該客戶手機號碼及提供之信用卡卡號傳送至發卡機構，請其確認該卡號於發卡機構留存之手機號碼是否與該客戶所提供之手機號碼一致，以確認持卡人本人綁定。
    - iii. 綁定時若為其他收單機構自行發行信用卡，可透過持卡人原留存於發卡機構之手機號碼，以一次性密碼方式驗證，以確認持卡人本人綁定。
    - iv. 其他經本中心同意足資確認 APP 係由持卡人本人綁定之技術進行驗證，例如但不限於生物特徵等「兩項以上技術」或知識詢問等方式。
  - ② 貴寶號 APP 須經由第三方機構參酌數位發展部數位產業署「行動應用 APP 基本資安檢測基準」或支付卡產業軟體安全框架 (PCI SSF) 規範確認其安全防護，並提供證明文件予本中心查驗。

## 特約商店應配合事項

### 四、其他應配合事項(二)

(8)依國際信用卡組織規範商品或服務之取消及退貨政策，應於交易完成付款前揭露予持卡人知悉並獲持卡人同意，有關各類型交易之揭露方式，請依下列規定辦理：

- ① 面對面交易應於交易現場以可舉證之方式向持卡人揭露取消交易/退貨條件及方式，並經持卡人確同意。
- ② 網路 EC 交易，須於持卡人完成結帳前的同一連續頁面揭露取消交易/退貨條件及方式，若取消及退貨政策為點選連結至另一頁面之方式者，須設計有「同意」鍵或勾選框供持卡人點選，以確認持卡人同意 貴寶號之取消交易/退貨條件及方式。
- ③ 其他採非面對面(包含但不限於)訂購單或付款授權書進行交易者，須於訂購單或付款授權書揭露取消交易/退貨條件及方式且取得持卡人簽名同意。

如持卡人或發卡機構或國際信用卡組織質疑交易時， 貴寶號應依上述交易類型提供經持卡人同意之取消交易/退貨條件及方式之文件；未依上開事項辦理致發生爭議者，本中心得不負付款之責。

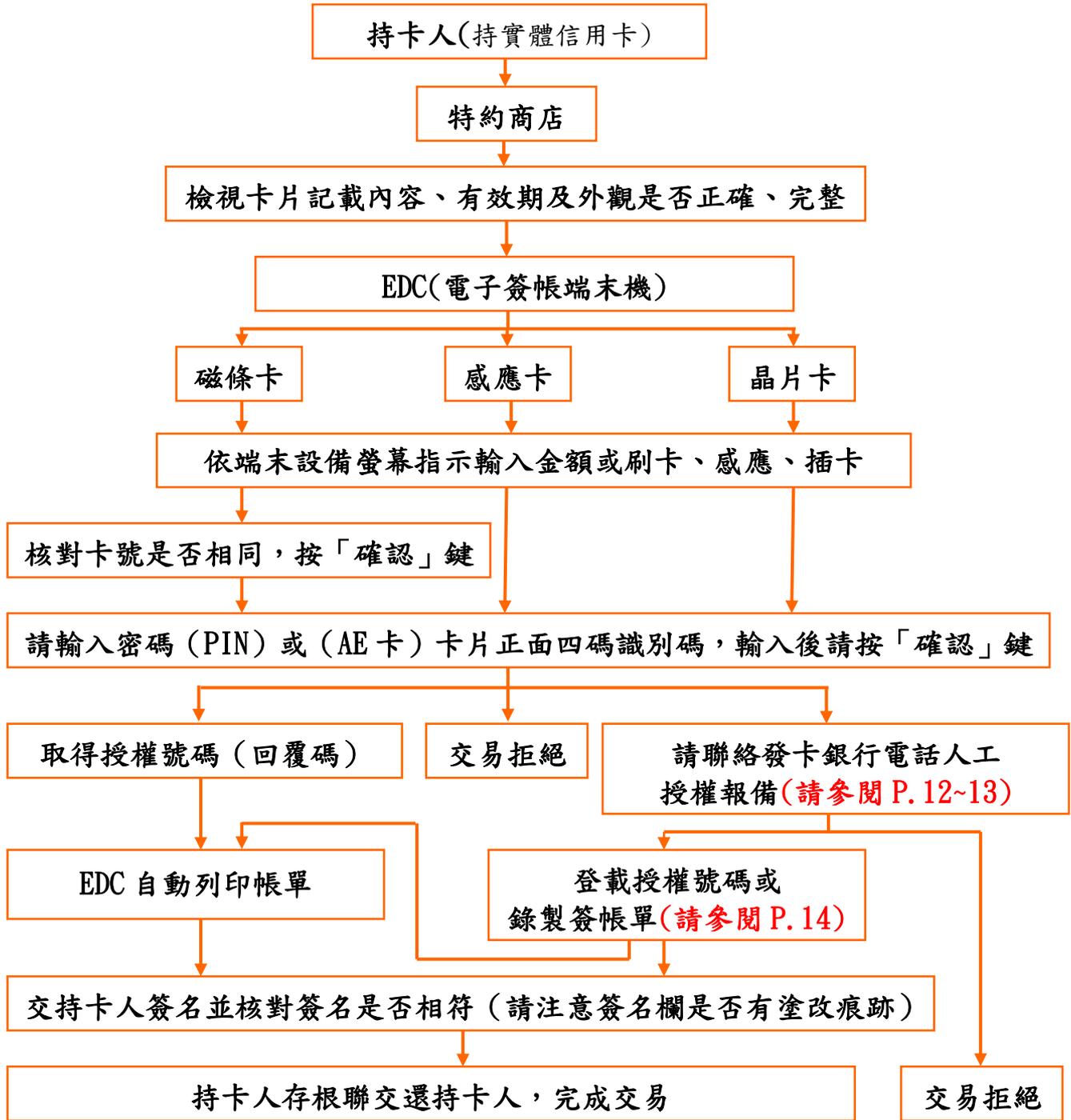
(9)「預先授權交易(Pre-Authorization)」取得之授權碼，有效請款期限為 25 個日曆日內，倘逾期以無效之授權碼請款遭致發卡機構提出爭議帳款時，本中心得不負付款之責。

#### 貼心小叮嚀

- (1)如 貴寶號有違以上事項者，本中心得辦理解約，若有涉及不法，並得報請司法機關偵辦。
- (2)相關作業之重要訊息將不定期透過「對帳單上之重要訊息通知」、「專函」、「e-mail」、「特店網路服務系統」或「本中心官方網站」發佈，為保障 貴寶號權益，請密切注意相關訊息。
- (3)為利 貴寶號接收本中心的即時訊息通知，請向本中心申請開通「特店網路服務系統」提供電子郵件信箱及手機號碼。

# 信用卡交易流程圖

## 面對面交易(門市交易)

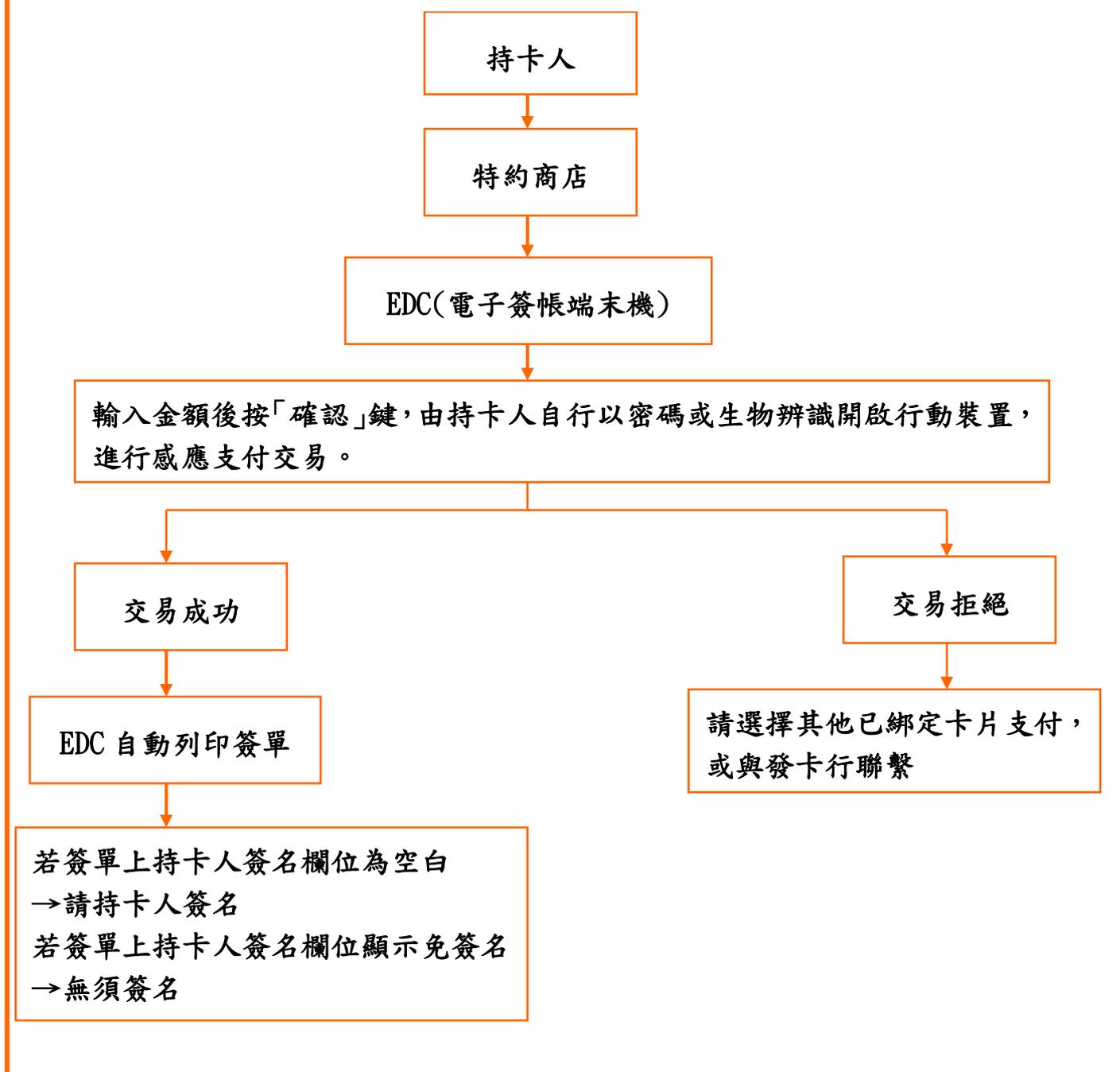


### 貼心小叮嚀

- (1) 如果您有任何電子簽帳端末機操作上的問題, 可透由本中心官網文字客服、聯卡 e 客服 APP、或電洽客服中心, 由專人為您服務。
- (2) 銀聯雙品牌卡為同時具有「銀聯卡」與其他國際信用卡組織品牌之卡片, 遇雙品牌卡請先詢問持卡人以何種卡別支付, 再進行交易。
- (3) 銀聯卡交易之簽帳單會有「授權號碼」及「回覆碼」欄位, 其中「回覆碼」必會出現且以數值方式顯示, 若僅有「回覆碼」欄位出現數值而「授權號碼」欄位呈現空白時, 請視為正常交易。
- (4) 請您於 EDC 簽帳單簽名欄位印出「免簽名」時, 先行告知持卡人此交易係為免簽名交易, 以避免持卡人之疑慮。若遇持卡人堅持於簽單上簽名時, 仍然應將商店存根聯提供給持卡人簽名, 以維護持卡人要求簽名之權利。
- (5) 貴寶號如遇持卡人退/換貨時若「尚未結帳」, 請於端末機上以取消原交易方式處理; 若「已結帳」, 請直接於端末機上操作退貨交易; 分期/紅利交易限以分期/紅利交易之全部金額辦理退貨, 不得做部分金額退貨; 非「本國發行之信用卡」若因 貴寶號處理錯誤(如重覆刷卡或金額錯誤等)導致需辦理退貨交易致生匯差之爭議帳款, 需由 貴寶號自行承擔。
- (6) 小額支付平台特約商店不支援新臺幣 1,000 元(含)以下磁條交易, 晶片與感應交易則不受影響; 至新臺幣 1,000 元以上交易, 則無此限制。

## 信用卡交易流程圖

### 行動感應支付(Mobile Contactless Payment)交易



#### 貼心小叮嚀

- (1) 本中心提供之感應式端末設備，可受理符合 EMVCo. 國際共通規格之行動感應支付，如 Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay、Huawei Pay、Garmin Pay、Fitbit Pay 及國內目前符合 EMVCo. 國際共通規格之 Hami Pay「信用卡感應」、Wali 智慧錢包「信用卡感應」、台灣行動支付「感應支付」等。
- (2) 貴寶號如遇持卡人退/換貨時，若「尚未結帳」，請於端末機上以取消原交易方式處理；若「已結帳」，請直接於端末機上操作退貨交易；分期/紅利交易限以分期/紅利交易之全部金額辦理退貨，不得做部分金額退貨；非「本國發行之信用卡」若因 貴寶號處理錯誤(如重覆刷卡或金額錯誤等)導致需辦理退貨交易致生匯差之爭議帳款，需由 貴寶號自行承擔。

# 信用卡交易流程圖

## QR Code 交易



### 貼心小叮嚀

- (1) 使用 QR Code 貼紙之特約商店，請至 App Store (iOS) / Play Store (Android) 下載 NCCNET 「QR 收款」APP，以利 貴寶號進行交易結果接收、交易查詢及退貨交易。該 APP 每日 23:00 進行自動結帳，故超過 23:00 之交易，將由隔日進行結帳。
- (2) 使用 mPOS 之特約商店，請至 App Store (iOS) / Play Store (Android) 下載「NCCNET mPOS 行動收單業務」APP，以利 貴寶號進行一般交易、交易查詢、退貨交易等相關功能。
- (3) 現行 QR Code 交易僅支援一般交易及退貨交易。
- (4) 貴寶號如遇持卡人退/換貨時，若「尚未結帳」，請於端末機上以取消原交易方式處理；若「已結帳」，請直接於端末機上操作退貨交易；非「本國發行之信用卡」若因 貴寶號處理錯誤(如重覆刷卡或金額錯誤等)導致需辦理退貨交易致生匯差之爭議帳款，需由 貴寶號自行承擔。

# 信用卡交易流程圖

非面對面交易(如：網路交易、郵購交易…等)

非面對面交易

確認持卡人訂單或付款授權書等資料是否完整填實

EC Payment Gateway

透過 HPP 轉址方式，將持卡人連結至本中心專屬之付款網頁進行信用卡簽帳作業。EC Payment Gateway 之操作手冊，請逕自系統網頁下載使用，如有問題，可透由本中心官網文字客服詢問或電洽客服中心。

EDC(電子簽帳  
端末機)

人工鍵入信用卡卡號

人工鍵入有效月年

輸入金額後按  
「確認」鍵

輸入卡片背面末三碼識別碼或  
(AE 卡) 卡片正面四碼識別碼

取得授權號碼

EDC 自動列印帳單，完成交易，  
並請於 EDC 上按結帳鍵自動請款

VPOS 作業  
即時授權系統

連結至本中心專屬之付款網頁進行信用卡簽帳作業。VPOS 作業即時授權系統之操作手冊，請逕自系統網頁下載使用，如有問題，可透由本中心官網文字客服詢問或電洽客服中心。

請聯絡發卡銀行電話人工  
授權報備 (請參閱 P. 12~13)

交易拒絕

填寫請款單連同持卡人訂單或  
付款授權書影本辦理書面請款

## 貼心小叮嚀

- (1) 授權號碼非請款依據，商店應確認交易為真正持卡人所為且確實存在。
- (2) 貴寶號如遇持卡人退/換貨時，若「尚未結帳」，請於端末機上以取消原交易方式處理；若「已結帳」，請直接於端末機上操作退貨交易；分期/紅利交易限以分期/紅利交易之全部金額辦理退貨，不得做部分金額退貨；非「本國發行之信用卡」若因 貴寶號處理錯誤(如重覆刷卡或金額錯誤等)導致需辦理退貨交易致生匯差之爭議帳款，需由 貴寶號自行承擔。
- (3) 本中心已建置「3D Secure 電子商務安全交易機制」，請 貴寶號多加利用，以提高信用卡網路交易之安全性。
- (4) 非面對面交易禁止販售項目：
  - I. 國內法令不得販售：(1)色情或暴力出版品(2)武器彈藥(3)毒品、麻醉藥品(4)技術證照、證明文件(5)酒類商品(6)菸品(7)侵害智慧財產權之物品(8)彩券(9)報稅憑證(10)政府販售專用垃圾袋(11)保育類動物及其製品(12)網路高價轉售娛樂或交通票券(13)爆竹煙火(14)活體動物(15)依「藥事法」規定不得販售醫療效能之藥品及用品。
  - II. 國際信用卡組織不得販售之產品或提供之服務：如菸酒、色情、賭博、處方用藥、智慧財產權(仿冒品)等。
- (5) 若訂購人以 e-mail 或傳真等人工非面對面方式提供信用卡資訊向 貴寶號訂購商品/服務，請務必確認交易為真正持卡人所為且確實存在，若交易經請款後遭持卡人/發卡機構提出「偽冒扣款」爭議時，中心得不負付款之責。
- (6) 切勿聽信訂購人指示另以其他(例如匯款)方式代付(墊)不相關款項或任何費用，以免遭詐騙。
- (7) 依本中心 ECPG 系統使用手冊，針對授權成功但 3D 認證結果不成功之交易(即授權電文回覆 3D 認證結果 SecureStatus 欄位不為 Y)，務請確認卡人身份後再行出貨請款，該帳款若事後致生爭議概由 貴寶號自行承擔。

# 金融卡台灣 Pay 交易流程圖

## 面對面交易(門市交易)



### 貼心小叮嚀

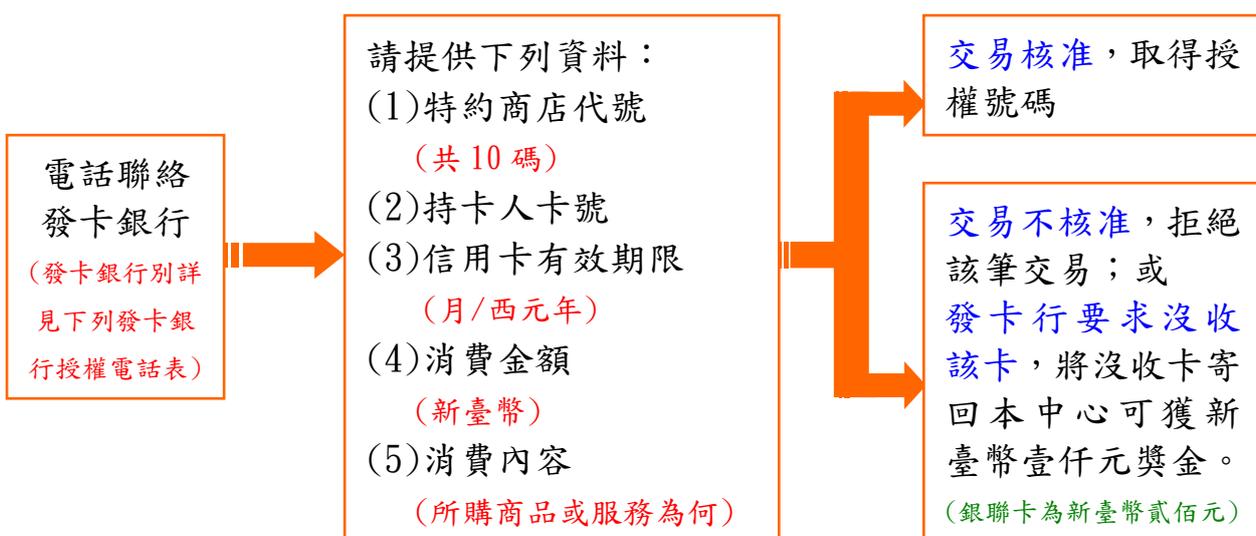
- (1) 持卡人對其金融卡台灣 Pay 消費扣款如有疑義, 依財金公司「晶片金融卡消費扣款作業爭議款處理」之規定辦理; 本中心於收到金融卡台灣 Pay 發卡銀行傳送之「晶片金融卡台灣 Pay 消費扣款作業爭議款處理申請表」及相關佐證資料後, 於 3 個營業日內提供相關交易紀錄回復發卡銀行, 俾供持卡人直接洽 貴寶號處理退費事宜。
- (2) 特約商店不得將金融卡台灣 Pay 交易手續費轉嫁於持卡人簽帳款上, 亦不得以其他理由附加價款於持卡人簽帳款上。
- (3) 有關金融卡台灣 Pay 消費扣款功能之相關資訊, 可請持卡人撥打金融卡背面連絡電話洽發卡銀行。

# 電話人工授權作業

## 人工授權報備時機

- (1)使用簽帳端末機之特約商店：簽帳端末機螢幕出現「聯絡發卡銀行」訊息，特約商店人員須以電話進行人工授權。
- (2)人工作業之特約商店：特約商店人員須以電話進行人工授權。
- (3)有其他異常狀況時。

## 人工授權報備流程



## 發卡銀行授權電話表

### 貼心小叮嚀

非本表所列之國內外銀行發行之 VISA、Mastercard、JCB 國際卡、銀聯卡及美國運通卡，請撥打本中心授權專線：(02)2546-8588、(0800)058-085 索取授權號碼。(免付費專線不接受行動電話撥入)

發卡銀行	電話	發卡銀行	電話
中國信託 商業銀行	(0800)211-211 (02)5559-9888	兆豐國際 商業銀行	(02)8982-1111
國泰世華銀行	(0800)211-727 (02)8979-8108	玉山商業銀行	(02)5578-1388

# 發卡銀行授權電話表

發卡銀行	電話	發卡銀行	電話
聯邦商業銀行	(02)2717-6722	上海商業銀行	(02)2558-3066
永豐銀行	(0800)033-999	渣打國際商業銀行	(0800)351-522 (03)575-2597
凱基商業銀行	(0800)088-766 (02)8668-3999	台北富邦商業銀行	(0800)097-979 (02)2563-5567
遠東商業銀行	(02)8073-1167 (02)8257-2888	台新國際商業銀行	(0800)085-858 (02)8798-9111
安泰商業銀行	(0800)026-026 (02)2579-6186	星展銀行	(02)6612-9050
臺灣新光商業銀行	(02)2768-1585	元大商業銀行	(0800)688-168 (02)2592-1150
陽信商業銀行	(02)2821-0372 (02)2822-0122	華泰銀行	(0800)075-252 (02)2777-4566
三信商銀	(0800)003-003 (04)2280-5288	第一商業銀行	(0800)862-888 (02)2772-2886
華南商業銀行	(02) 8780-6858	樂天信用卡	(02)2508-7211
台中商業銀行	4499-888	王道銀行	(02) 8752-7118
連線商業銀行	(02) 6622-9956	將來商業銀行	(02) 2700-2928

# 人工簽帳作業

## <範例> 填寫簽帳單(不適用於無凸字卡卡片)

用印錄機清楚印錄卡號(不得手寫卡號)

填寫消費日期(西元年)

填寫商店代號及公司名稱

請持卡人簽名

填寫「大寫」消費金額

填寫授權號碼

填消費明細、金額(金額切勿超出虛線框,小心位移成小數位)

- 貼心小叮嚀** :
- (1) 大寫金額要跟阿拉伯數字金額一致。
  - (2) 簽帳單如有塗改,應重新製作。
  - (3) 如需使用人工簽帳作業時,可向本中心申請。

## <範例> 填寫退款單—顧客退貨或取消交易時

卡號須與原簽帳單上卡號一致

填寫商店代號及公司名稱

請持卡人簽名

填寫「大寫」消費金額

填寫退款日期(西元年)

填消費明細、金額(金額切勿超出虛線框,小心位移成小數位)

- 貼心小叮嚀** :
- (1) 退款金額不得超過原簽帳金額。
  - (2) 不可以現金退還持卡人。
  - (3) 如需使用人工簽帳作業時,可向本中心申請。

# 結帳請款流程圖

## EDC 請款



請先核對「簽帳單」與電子簽帳端末機之金額、筆數是否相符後，再行結帳請款。

如發現請款金額或筆數不符時，請查明原因或電洽本中心。

## 人工作業請款

**<範例>**

請款單		商店名稱代號： 01-010-0001-1 聯合百貨公司	第一聯 請款存查
電話：	請款日期：11月12日 2021年	帳款金額 (NTD)	第二聯 請款存查
簽帳單 99	退款單 1	54,350	
退款單 1		2,100	
合計		50,250	

聯合信用卡處理中心  
NATIONAL CREDIT CARD CENTER OF R.O.C.  
台北市復興北路363號4F 電話：(02) 27151754

請彙整「簽帳單」、「退款單」，將欲辦理請款之金額、筆數加總、計算後，填寫於「請款單」，再將各單據之白色聯（聯合信用卡處理中心存查聯）裝封掛號寄送或親送本中心辦理

### 聯合信用卡處理中心

本中心依照約定付款天數（「人工作業請款」付款天數至少4個營業日），將合格帳款扣除手續費及相關費用後之淨額，撥付至 貴寶號約定帳戶，並提供憑證及對帳單（以 e-mail 方式傳送）。

### 貼心小叮嚀

請於簽帳消費日起 **3日內** 向本中心辦理請款。

## 對帳單範例

印製日期：2021年01月31日 財團法人聯合信用卡處理中心（統一編號：01508949）

### 對帳單

特店代號：0101000011  
登記名稱：聯合百貨公司  
統一編號：12345678  
期間：2021年01月31日

感謝 貴寶號之支持與合作，本期之請款金額已如數撥入貴寶號指定帳戶，有關請款明細如下：

處理日	類別	管理編號	帳單數	請款金額	手續費	淨額	請款日	收件日	付款日
210131	EDC	18504824174	2	10,500	0	0	210131		
210131	EDC	18505505487	1	13,800	0	0	210131		
210131	EDC	VISA：國內卡	2	10,500	184	10,316			
210131	EDC	JCB：國內卡	1	13,800	242	13,558			
		小計：國內卡	3	24,300	426	23,874			
		合計：	3	24,300	426	23,874		210131	210205
		憑證金額：	3	24,300	426	23,874			

備註：

- 上列憑證手續費金額計\$426（含稅），本中心彙總開立電子發票，將以E-MAIL傳送 貴寶號，貴寶號亦可至本中心特店網路服務系統查詢列印，網址：  
「<https://estore.nccc.com.tw>」。
- 本期請款若有「帳務調整」或「暫扣調整」金額，實際付款金額請以入戶金額為準。

## 帳務查詢作業

為響應節能減碳並提供特約商店更便利之帳務查詢作業，本中心採透過網際網路方式，提供 貴寶號使用「特店網路服務系統」，請向本中心申請開通以利線上查詢/下載帳務資料及接收憑證。

### 申請注意事項：

1. 貴寶號於申請後將接獲啟用通知郵件，初次登入本系統時，請先備妥特約商店代號、登入密碼、匯款銀行帳號，即可登入使用。  
網址 <https://estore.nccc.com.tw>
2. 開通帳號後，請留存電子憑證聯絡人 e-mail 以利接收憑證，亦可自行至該系統查詢憑證及對帳明細。
3. 如未申請使用本系統，請填寫「聯卡中心特店網路服務系統申請書」，相關申請及操作使用問題，請電洽客服中心。

### 使用注意事項：

1. 本服務係透過網際網路或電子郵件等方式，提供 貴寶號查詢信用卡簽帳請款資訊。
2. 貴寶號使用本服務時，為免致生登入密碼、信用卡簽帳請款資訊洩漏衍生糾葛情事，請依下列約定辦理：
  - (1) 貴寶號使用本系統之登入密碼，請自行妥慎保密，並須每三個月變更一次密碼。
  - (2) 貴寶號使用人員調職或離職時，應另指派人員登入系統變更相關資料與重新設定密碼。
  - (3) 有關 貴寶號已結帳上傳之信用卡簽帳請款資訊，本項系統可提供下載功能與電子郵件寄送功能，對於 貴寶號已收取之信用卡簽帳請款資訊，請自行妥慎保管。
  - (4) 如 貴寶號屬於連鎖體系之加盟店型態或相關企業，本服務系統之帳務資料一律與連鎖體系之總公司獨立處理，以維帳務資料之保密性。
3. 如 貴寶號與本中心終止特約商店合作關係，則自解約日起之次次月底即停止使用本服務。
4. 本項系統提供之服務內容及其相關規定（含注意事項），以本中心通知 貴寶號後生效。
5. 請詳細閱讀上述注意事項以保障 貴寶號權益。

### 貼心小叮嚀

為保障 貴寶號權益，請您務必於請款後透過「特店網路服務系統」進行對帳作業，如您發現有帳款不合或有帳款漏失情形，請務必儘速與客服中心連絡。若因帳款漏失致超過作業處理期限(自簽帳消費日起3日內)，本中心得不負付款之責，建議每日結帳最佳。

# 簽帳資料保存相關作業

## 一、簽帳資料定義

包含但不限於「人工製作或電子簽帳端末機列印之信用卡簽帳單」、「郵購交易之郵購訂單」、「定期性交易之契約及持卡人同意付款授權書」、「EC 電子商務交易 log 紀錄」、「商品（服務）之購買合約/憑證」、「記載或圈存一定金額、項目、次數、點數等票券、卡片或其他類似性質之憑證」、「商品（服務）之使用證明、剩餘價值證明」、「商品（服務）之收訖證明」……等特約商店接受持卡人簽帳消費之交易憑證。

## 二、簽帳資料保存

『信用卡簽帳資料』為信用卡交易之原始憑證，特約商店應依規定妥善保管，切勿提供予非業務相關人員或任意棄置；且自持卡人簽帳交易日起算，至少必須保存壹年，本中心得應發卡銀行之需要，隨時要求調閱。

### ※感熱紙簽帳單之保存方式：

請避免放置於高溫、潮濕、日曬與油漬的地方或與塑膠類物品接觸。

## 三、簽帳資料調閱

中心如有調閱簽帳資料之需要，得以書面或電話通知方式將須調閱之資料通知特約商店，特約商店須於收到通知後七日內回覆。

### ※特別記載：

- (一)若特約商店未於期限內回復調閱，將構成發卡銀行要求扣款之理由，影響特約商店之權益甚鉅，故特約商店之帳單調閱地址或連絡電話有所更動時，請立即與本中心聯繫辦理變更，以免影響調單作業而損及特約商店權益。
- (二)對於本中心、持卡人或發卡機構或國際信用卡組織質疑之帳款，特約商店應配合詳實提供相關簽帳資料、交易憑證及特約商店聲明書，協助本中心回覆；如因前述資料提供不實或不完整，造成該爭議帳款須返還發卡機構或持卡人，該爭議帳款及其衍生之相關處理費用，應由特約商店承擔。

## 四、簽帳資料保密

- (一)信用卡交易所取得之持卡人卡號、有效期限等相關資料，依個人資料保護法及國際信用卡組織之作業規定，特約商店須負起保密之責，不得洩漏予第三人或未經本中心同意即自行運用處理。對於超逾保存期限之簽帳資料或不再使用之客戶資料應建立嚴密的銷毀管控流程，並應留存完整銷毀紀錄。特約商店如有違反相關作業約定或法規，而造成本中心、持卡人或發卡銀行之損失，本中心除得終止特約商店合約關係外，特約商店並應負起損害賠償及罰款等相關責任。
- (二)若有執法機關以調查案件為由要求提供持卡人簽帳資料等相關證物，為維護特約商店權益，請務必保留持卡人簽帳資料等相關證物之影本，並請執法機關開立收執證明，以備日後發卡銀行調單所需。

# 卡片辨識說明

## 如何辨識卡片

- 1、以肉眼檢視卡片正面字體是否標準一致。(若為平面卡則無凸字)
- 2、以手觸摸雷射標籤印刷部份是否平滑。
- 3、確定簽名欄未被其他貼條貼上，或曾遭刪改。
- 4、卡片正、反面之設計圖文是否與各種卡片的特徵相吻合。
- 5、若有疑慮，請參照 P. 12~13「發卡銀行授權電話表」與發卡行確認，或撥端末機上之客服電話與本中心聯繫。

## 發現偽卡時應如何處理

當您在接受簽帳交易時，發現該信用卡是一張偽造的信用卡時，請保持鎮定並依下列程序處理：

- 1、設法拖延交易之進行。
- 2、利用機會，儘速與發卡機構或本中心聯繫。
- 3、連絡時，請以「代碼 10」(Code 10)告知受理之機構。
- 4、請依照電話指示處理。

### 貼心小叮嚀

請注意，偽卡所製作之簽帳單，皆不具有合法性，為確保您的權益，請務必教育所有收銀服務人員，在接受顧客簽帳交易時，謹慎核對處理。

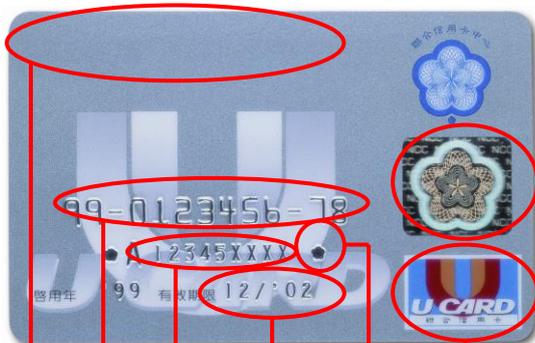
## 如何辨識卡片

## 掌握秘訣

## 謹慎識別

每一種信用卡都設有特殊辨識特徵，防止假冒和竄改。  
每當您接受信用卡簽帳時，請仔細檢查這些辨識特徵。

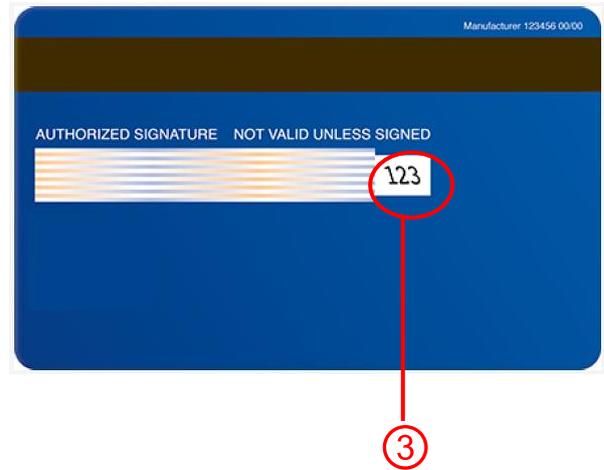
## U 卡卡樣參考指南



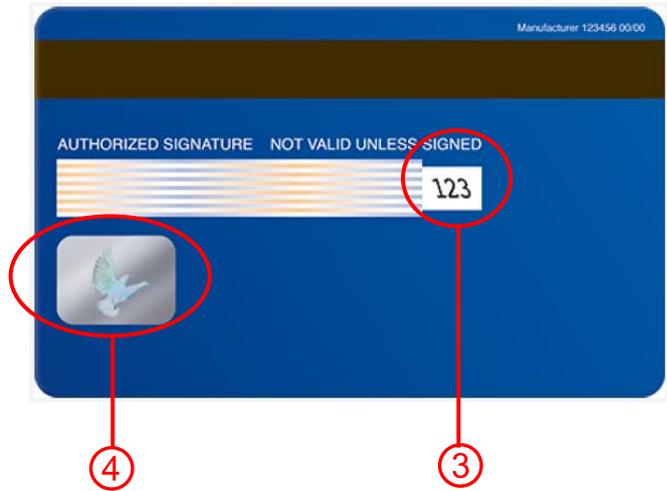
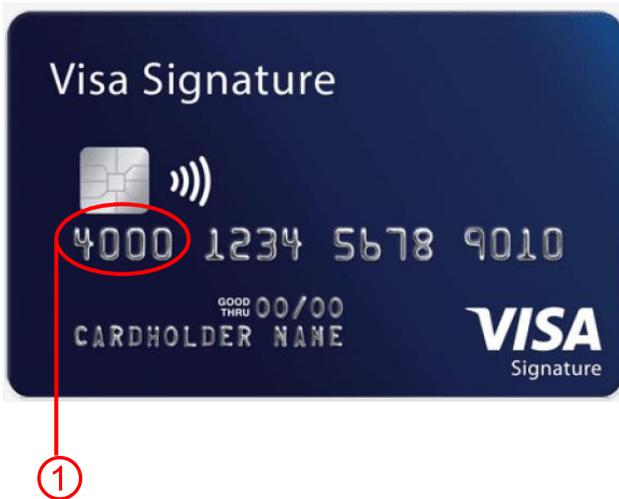
- ① 持卡人卡號共 11 碼，前 2 碼是銀行代碼
- ② 持卡人身分證字號後四碼以 XXXX 顯示
- ③ 身分證字號左右各一朵梅花凸字標記
- ④ 卡片有效期限  
(啟用年 YY 有效期限 MM/YY)
- ⑤ 梅花及 NCCC 圖案三度空間雷射影像
- ⑥ U Card 之專屬商標圖
- ⑦ 銀行名稱

# VISA 卡卡樣參考指南

## 【樣式一】VISA 卡新式版面



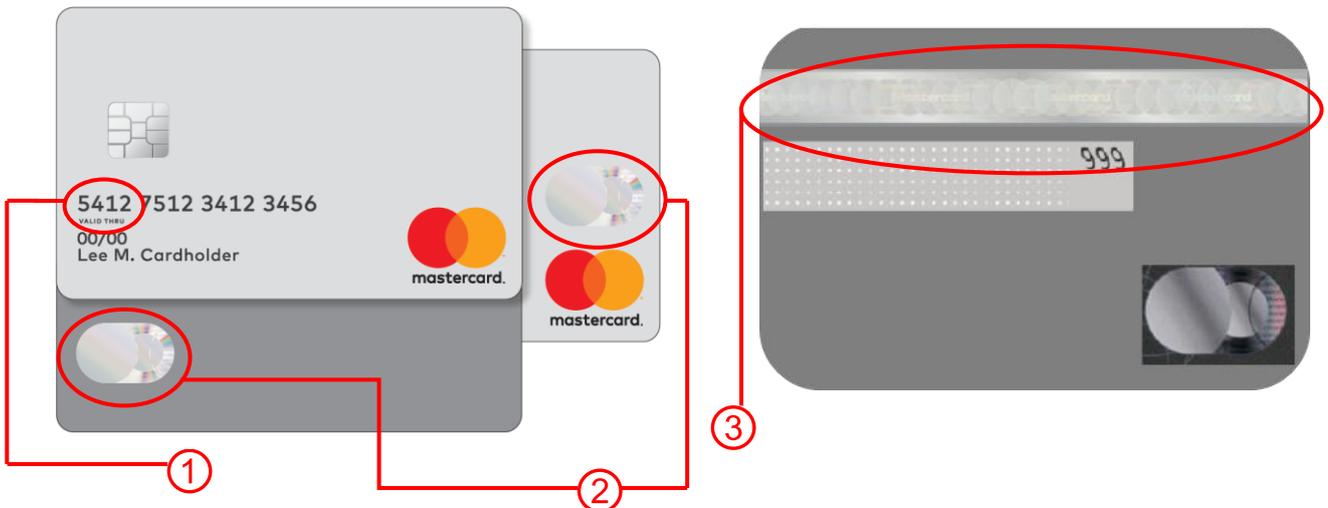
## 【樣式二】VISA 卡舊式版面



- ① 卡號開頭第 1 碼為「4」
- ② VISA 3D 立體「飛鴿」圖案雷射標籤可置於卡片正面或背面
- ③ 三碼識別碼壓印於簽名條內或右方
- ④ 舊版「飛鴿」圖案雷射標籤，於 2020 年 12 月 31 日停止發行，但已發行之信用卡目前尚可流通

# Mastercard 卡卡樣參考指南

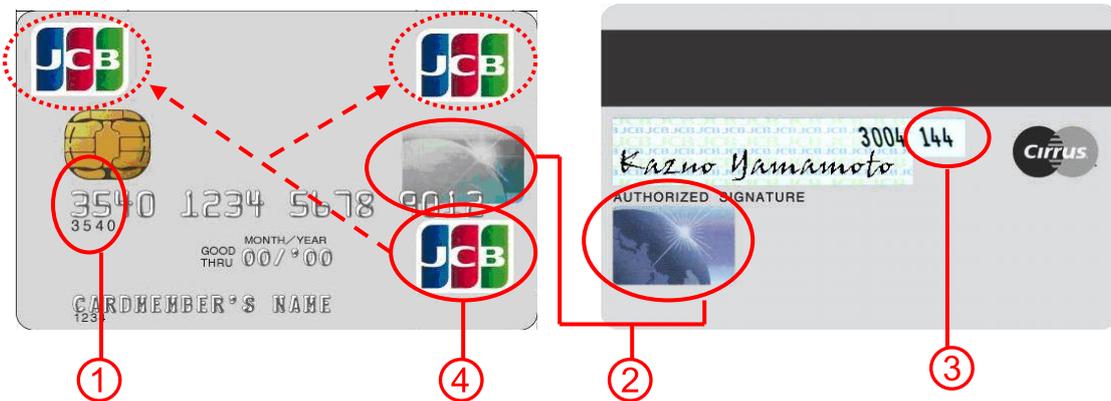
## Mastercard 卡版面



- ① 卡號開頭第 1 碼為「5」或「2」
- ② Mastercard 立體「雷射標籤」可置於卡片正面或背面
- ③ 卡片背面磁條除一般樣式外，Mastercard 立體「雷射標籤」可與磁條合而為一

# JCB 卡卡樣參考指南

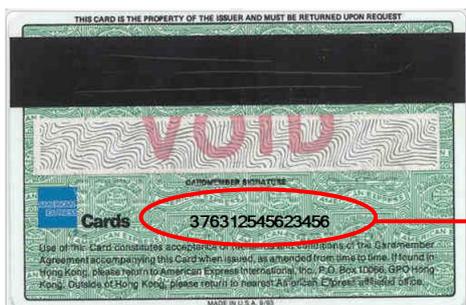
## 【樣式一】JCB 卡新式版面



- ① 卡號開頭第 1、2 碼為「35」
- ② JCB 立體雷射標籤僅會在卡片正面或背面出現一次，在不同角度下可以看到三種不同雷射圖案，為從地球邊緣升起之太陽與彩虹
- ③ 卡片背面簽名欄印三碼識別碼；卡片背面持卡人簽名條有藍、綠等二色之 JCB 字樣，水平呈現
- ④ JCB 標誌可印製於三處之一

# 美國運通卡卡樣參考指南

## 【樣式一】美國運通簽帳卡



## 【樣式二】美國運通晶片簽帳卡



## 【樣式三】美國運通晶片信用卡



## 【樣式四】美國運通環球網路信用卡



- ① 卡號均為「37」或「34」開頭之15位數字
- ② 美國運通卡卡號右上角(或左上角)特有之四位數識別碼，擦搓不掉，非凸印
- ③ 美國運通簽帳卡與信用卡之15碼卡號顯示於卡片正面或背面
- ④ 美國運通簽帳卡與信用卡之背面皆顯示客服電話
- ⑤ 美國運通新版簽帳卡與信用卡正面皆有晶片，感應式卡片卡面另有水波紋記號
- ⑥ 台灣或其他海外銀行發行的「美國運通環球網路卡」之設計雖各不相同，但卡片之右下角均印有美國運通的藍色標誌

# UnionPay 銀聯卡卡樣參考指南

**貼心小叮嚀** 銀聯卡卡號與現有國際信用卡組織不同，分別發行 3、4、5、6、8、9 開頭的卡片，卡片各種類及卡樣特徵說明如下。

**【樣式一】借記卡：**由發卡銀行所發行之先存款後消費、沒有透支額度功能之卡片。



**【樣式二】貸記卡：**又稱銀聯信用卡，係指發卡銀行給予持卡人一定之信用額度，持卡人可在信用額度內先消費後還款之信用卡。



- ① 發卡銀行名稱與標誌
- ② 「借記卡」為 13~19 位數；「貸記卡」為「62」開頭的 16 位數字
- ③ 持卡人姓名：「借記卡」為非必要欄位；「貸記卡」為必要欄位
- ④ 「銀聯」為舊標誌，「UnionPay 銀聯」為新標誌，目前皆有流通使用
- ⑤ 持卡人簽名欄會印有「銀聯」或「銀聯 UnionPay」字樣
- ⑥ 「借記卡」無雷射標籤圖案；「貸記卡」有雷射標籤為 3D 立體「天壇」圖案

# UnionPay 銀聯卡卡樣參考指南

**【樣式三】雙品牌卡：**同時具有銀聯卡與國際信用卡（VISA、Mastercard、JCB、美國運通卡等）功能之卡片。持卡人持卡消費時，請先詢問持卡人以何種卡別支付，再進行交易。



**【辨識方式請參照 VISA 卡、Mastercard 卡、JCB 卡及美國運通卡卡樣參考指南】**

- ① 銀聯雙品牌卡片正面會同時擁有銀聯(置於右上方)及國際信用卡組織品牌(置於右下方)之新式或舊式標誌

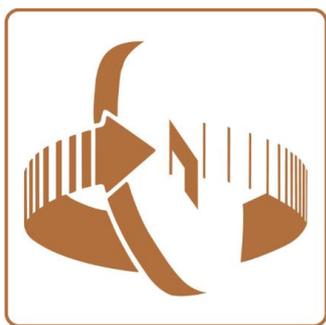
## **【補充說明】銀聯雷射防偽標識**

- ① 防偽主景為立體天壇圖案  
② 背景為水平排列的英文「UnionPay」及中文「銀聯」的字樣。



# 金融卡台灣 Pay 卡樣參考指南

## 金融卡卡片識別標章



## 台灣 Pay 服務識別標章



- ① 金融卡卡片識別標章即金融卡跨行業務標章。
- ② 金融卡台灣 Pay 服務點標章為桃紅色或白色底，並對應「台灣 Pay」字樣為白色或桃紅色。
- ③ 台灣 Pay 透過支付 APP 進行 QR Code 掃碼購物或感應購物。本中心目前支援插卡及感應式之消費扣款交易，日後若有新增業務將另行通知。
- ④ 特約商店應於店面、櫃檯及具銷售點服務作業功能之服務設備(如刷卡機)顯著位置加貼或展示陳列「金融資訊系統銷售點服務業務標章」。

## 【補充說明】

- 金融卡台灣 Pay 是使用「[晶片金融卡](#)」(辨識標誌如圖所示)購物消費交易之機制，只要持卡人有「晶片金融卡」且發卡銀行有提供金融卡台灣 Pay 服務，就可以在實體及網路特約商店(辨識標誌如圖所示)購物消費，交易金額直接從銀行帳戶扣款，持卡人不需負擔跨行手續費。
- 信用卡交易與金融卡台灣 Pay 交易過程之最大不同，在於信用卡交易完成後，店員需比對持卡人在簽單上的簽名與卡片背後的簽名來辨識身份以完成交易；金融卡台灣 Pay 乃透過晶片來辨識持卡人輸入的個人密碼是否正確，只要持卡人輸入的密碼正確，並經發卡銀行驗證交易驗證碼無誤後即完成交易。對店員來說，客戶刷信用卡，要請持卡人在簽單上簽名並進行比對；持卡人以金融卡台灣 Pay 付款，只要輸入個人密碼正確，俟刷卡機列印交易明細單後，即完成交易。
- 感應式交易新臺幣 3,000 元以下則免輸入密碼，若透過行動裝置「台灣 Pay 金融卡」以及實體「感應式金融卡」貼近「感應式金融卡」刷卡機感應板區，新臺幣 3,000 元以內之交易金額，就可用卡片感應功能” 嗶” 一下，不須輸入密碼。

# Discover®及 Diners®卡卡樣參考指南

## Discover® 卡樣



- ① 卡號為 16 碼，前 2 碼為「60」、「64」或「65」
- ② Discover® 立體雷射標籤可置於卡片正面或背面，或與磁條合而為一成為立體防偽磁條
- ③ 卡片背面簽名欄右側印有三碼識別碼

## Diners® 卡樣



- ① 卡號開頭前 2 碼為「30」、「36」、「38」或「39」
- ② 雷射磁帶附有 Diners Club® 標誌、名稱及世界地圖的重複圖樣，卡片傾斜時顏色及外觀會有所改變
- ③ 卡片背面簽名欄可能壓印全部或部份卡號，右側印有三碼識別碼
- ④ 卡片背面左下角必須 Discover® 和 PULSE® 的受理標識

## Global Card 卡樣



- ① Global Card 為 Discover® 與合作機構所發行之卡片，卡號開頭前 2 碼為「65」，並放置該合作機構之 LOGO(例如 Troy、Elo、BCard、RuPay...等)
- ② 卡片背面必須有 Discover®、Diners Club International® 和 PULSE® 的受理標識

## 其他問題 Q & A

### 問題一：授權號碼、回覆碼(銀聯卡)代表何種意義？

說明：授權號碼、回覆碼(銀聯卡)係依正常程序所為之電腦作業編碼，非為辨識信用卡真偽及請求付款之依據。特約商店於接受持卡人刷卡消費時，應詳盡辨明卡片真偽及有效性，並負責核對持用者之身份與持卡人本人是否相符。切勿僅憑恃授權號碼、回覆碼(銀聯卡)之賦予，而忽略查核之義務。

### 問題二：特約商店如何處理電子簽帳端末機顯示「請聯絡發卡銀行(Call Bank)」、「拒絕交易(Reject)」或「沒收卡(Pick Up Card)」等作業訊息？

說明：(1)請聯絡發卡銀行(Call Bank)：打電話至發卡機構或本中心報備。  
(2)拒絕交易(Reject)：交易不核准。  
(3)沒收卡(Pick Up Card)：沒收該卡片，並請通知發卡機構或本中心。

### 問題三：特約商店如何判斷可疑偽冒詐欺交易？

說明：(1)持卡人購買高單價商品，其消費數量、金額異常者。  
(2)持卡人密集刷卡之異常消費行為。  
(3)持卡人遇刷卡無法完成，即要求商家配合降刷或分刷交易或表示以多卡換刷。  
(4)商家依刷卡程序欲與銀行連繫時，持卡人立即顯現不安神態，推託手續麻煩或以提現為由，迅速逃離現場。  
(5)商家依刷卡程序正要與銀行連繫時，持卡人即以各種說辭，使商家誤信輸入其信用卡之設定密碼或卡片背面數字後3碼即可完成交易。  
(6)國外信用卡持卡人以信用卡訂購後，即以各種說辭要求特約商店不按正常信用卡退貨程序返還已支付之款項或費用，而改以匯往其國外帳戶。

### 問題四：特約商店如發現偽冒詐欺交易之情況時，如何處置？

說明：(1)對於大金額或異常之交易，雖已取得授權號碼，如無法辨明其卡片真偽時，可另行以電話方式洽詢本中心或發卡機構，要求核對持卡人身份，切勿聽從客戶指示操作刷卡或僅憑持卡人出示之身分證件來判斷卡片之真偽(偽冒嫌犯通常持假證件)。  
(2)如經確認為偽冒交易，請拒絕交易，並儘量配合沒收該卡片。  
(3)情況允許下，立刻報警處理，並記下可疑交通工具車號等資料，以利後續追蹤調查。另如 貴寶號有裝設監視錄影設備，除具有嚇阻作用，亦可提供案發時之資訊。  
(4)對於可疑之人、事、物，立即反映給本中心或發卡機構知悉，若已發生偽冒交易，請配合向治安單位報案，並積極協助警方及本中心展開調查。

## 其他問題 Q & A

### 問題五：特約商店應如何配合積極防制偽冒盜刷交易？

說明：(1)請 貴寶號配合相關作業規定處理每筆刷卡簽帳交易，並確實檢視信用卡外觀之真偽，且保留相關重要線索及相關人證、物證。

(2)為鼓勵 貴寶號採取積極防制作為，除既有沒收卡片獎金之外，另提供高額破案獎金，辦法如下：

I、現場協助報警逮捕持偽（變）造信用卡嫌犯，經警方移送偵辦者，查獲嫌犯每名獎金『新臺幣 1 萬元』。

II、提供警方重要線索及相關人證、物證，因而破獲偽卡集團，經警方公告破案者，每案獎金『新臺幣 5 萬元』。

### 問題六：偽造信用卡或持偽卡盜刷，觸犯何種刑責？

說明：(1)製作偽卡者：

處一年以上、七年以下有期徒刑，得併科九萬元以下罰金。

(2)使用偽卡或提供偽卡者：

處五年以下有期徒刑，得併科九萬元以下罰金。

(3)提供偽造變造信用卡之器械原料或電磁記錄者：

處兩年以下有期徒刑，得併科一萬五千元以下罰金。從事業務之人利用職務上機會犯前項之罪者，加重其刑至二分之一。

※依刑法第 201-1 條、刑法第 204 條規定參照。

### 問題七：特約商店是否可自行頂讓或出借刷卡機具供他人使用？

說明：(1)不可以。端末設備僅供與本中心簽約之營業主體使用，不得自行頂讓或出借刷卡機具供他人使用。

(2)特約商店結束營業時，須書面通知本中心並終止雙方合約關係，切勿自行頂讓或出借刷卡機具供他人使用，以免遭人惡用或從事不法詐欺活動，危及自身權益。

## 其他問題 Q & A

### 問題八：特約商店應如何處置持卡人交易資料？

- 說明：(1)特約商店應妥善保管本中心提供之刷卡機具，並加強內部員工安全管理，避免信用卡交易資料外流或不肖員工盜錄客戶資料。
- (2)持卡人交易資料(包含簽帳單、訂購單、客戶資料…等)應置放於管制處所內，並留存相關調閱記錄，同時嚴禁非職務相關人員任意出入保管場所或存取資料。
- (3)每筆簽帳單應註記交易經手人員姓名(臨時、工讀人員亦同)，並保留人員排班資料，便於日後追蹤查詢；留意店內人員行為舉止是否有異狀，若為夜間排班時段之值班人員，應指示主管幹部特別加強督導。
- (4)特約商店如因交易需要而須取得持卡人姓名、電話或地址等資料時，應先經持卡人同意，並應將資料妥善保管，不得移做他用。
- (5)發票或收據如需註記、列印卡號資料時，持卡人存根聯應做部份卡號掩飾處理。
- (6)慎選資料處理廠商，並應加強管理、定期稽核，如為電子商務特約商店更應注意防範資料處理廠商將持卡人資料轉售或外洩。
- (7)建立內部安全管控機制以防止交易資料被盜用，若發生資料被非法存取或外洩情事，請立即通報本中心採取必要的措施。

### 問題九：特約商店接獲不明查詢電話或查證事項時，應如何處置？

說明：特約商店為免遭不法集團利用或疑不法集團利用本中心名義從事不法活動，當接獲不明查詢電話或查證事項時，請立即向本中心反映。

### 問題十：同一筆交易可以分成數張簽帳單刷卡嗎？

說明：同一筆交易（一次購買行為，可能包含數個消費項目）必須以一張簽帳單完成交易及請款。千萬不可因卡片額度不足或持卡人要求，而將一筆交易索取兩個以上的授權碼或兩張以上的簽帳單，否則本中心得拒絕支付該筆簽帳款。

### 問題十一：無凸字的平面信用卡，可以用手刷印錄機來進行交易、請款嗎？

說明：由於這一款卡片並無凸字，因此僅能以電子簽帳端末機完成交易（包含向發卡銀行取得授權號碼且以電子簽帳端末機自動列印簽帳單完成之交易），並無法用於手動壓印式(印錄機)的信用卡交易。

### 問題十二：特約商店地址或信用卡撥款帳戶等資料異動時，應如何辦理？

說明：特約商店辦理與本中心往來資料變更或申請其他服務事項時，請至本中心官網 (<https://www.nccc.com>)「特約商店專區」-「客戶服務」-「檔案下載區」下載所需之作業表單及服務事項相關資訊，亦可透由本中心官網文字客服、聯卡 e 客服 APP、或電洽客服中心，由專人為您服務。

## 金融卡台灣 Pay Q & A

**問題一：VISA 金融卡可以「簽帳消費」也可以使用晶片金融卡「消費扣款」功能，而兩種功能在使用上有什麼不同呢？**

說明：持 VISA 金融卡在 VISA 特約商店簽帳消費如同信用卡一樣，交易後需於簽單上簽名以完成交易；而在金融卡台灣 Pay 特約商店消費時需輸入晶片密碼以進行身份驗證。

**問題二：特約商店收款時，要如何區別持卡人以信用卡或金融卡台灣 Pay 進行支付呢？**

說明：(1) 由持卡人告知使用何種卡片功能進行交易。  
(2) 信用卡(含 VISA 金融卡)以簽名作為身份辨識，晶片金融卡以輸入個人密碼作為身份辨識。  
(3) 信用卡(含 VISA 金融卡)正面或背面會有國際信用卡組織的 LOGO，如：VISA、Mastercard、JCB 等。金融卡台灣 Pay 在卡片正面或背面會有跨行金色標誌，如圖所示。  
(4) 另亦可透過端末設備進行判讀，當卡片插入端末機後，若判讀卡片為信用卡或 VISA 金融卡，端末機就會列印簽單提供持卡人簽名；若判讀卡片為金融卡台灣 Pay，端末機就會請持卡人輸入密碼。  
(5) 若卡片同時具有信用卡及金融卡台灣 Pay 功能，則端末機會提供持卡人選擇使用何種卡片功能進行交易。

**問題三：持卡人進行金融卡台灣 Pay 交易時，為何需要輸入密碼？**

說明：以晶片金融卡進行金融卡台灣 Pay 購物付款時，如同持卡人到 ATM 進行提款一般，故透過晶片金融卡並輸入密碼以進行持卡人身份的驗證。

**問題四：持卡人以金融卡台灣 Pay 付款，事後因商品瑕疵需進行退款事宜，特約商店該如何處理？**

說明：特約商店僅需透過退費交易處理，即可將該筆金融卡台灣 Pay 交易之款項退還到持卡人的帳戶。

**問題五：何謂感應式金融卡，與金融卡台灣 Pay 又有何差異？**

說明：(1) 感應式金融卡同樣使用「晶片金融卡」購物消費交易之機制，讓原金融卡台灣 Pay 新增感應式交易功能，持卡人於結帳新臺幣 3,000 元以內，於設有感應式金融卡讀卡機之特約商店感應卡片，不須輸入密碼即完成消費交易；若超過新臺幣 3,000 元之交易，則改插卡輸入密碼方式完成。  
(2) 感應式金融卡卡面設計，除包含原晶片金融卡圖示外，多新增「感應式金融卡」字樣。

# 電腦語音系統服務

貴賓號可利用本中心電腦語音查詢系統處理「授權碼索取」、「帳款查詢」、「用品補充」及「端末機報修」等事宜。本中心電腦語音查詢專線及操作步驟如下：

服務專線：(02) 2715-1754

請按 1: 本中心特約商店

請輸入 10 碼商店代號或 8 碼端末機編號

索取授權號  
碼請按「1」

請輸入信用卡卡號  
前 9 碼

查詢帳款  
請按「2」

請輸入請款金額，結  
束請按「#」

補充用品  
請按「3」

請連續輸入所須用品代  
號完成後請按「#」  
手刷簽帳單 請按「1」  
電子簽帳  
端末機紙捲 請按「2」  
請款單 請按「3」  
請款信封 請按「4」  
退款單 請按「5」  
信用卡貼紙 請按「6」

端末機報修  
請按「4」

請輸入  
端末機  
編號  
(共 8 碼)

請輸入白天聯絡電話  
正確請按「1」  
更正請按「2」

專  
人  
服  
務  
請  
按  
「0」

系統自動回復

**貼心小叮嚀** 為提供 貴賓號順暢之刷卡簽帳作業服務，請注意用品安全庫存量！您可以利用本中心官網文字客服或「聯卡 e 客服」APP，進行「補充用品」、「端末機報修」等多項專屬服務申請，請掃描以下 QR Code 或搜尋「聯卡 e 客服」。



iOS



聯卡 e 客服



Android

# 數位服務管道

貴寶號可利用本中心多元數位服務管道申請「帳款查詢」、「用品補充」及「端末機報修」等事宜。相關操作簡介如下：

## ☆智能自助選單/文字客服

請掃描 QR code  或搜尋本中心官網(<https://www.nccc.com.tw>)點選 ，操作說明如下：



## ☆聯卡 e 客服 APP



下載請掃描 QRcode 並依以下步驟完成註冊後，即刻擁有多項特約商店專屬服務!



Android 版



iOS 版



**帳號啟用**

特店代號

請輸入特店代號

為確保商店資料安全，請輸入與中心簽約之匯款銀行帳號 (不含銀行代碼及分行代碼)。

匯款銀行帳號

請輸入匯款銀行帳號

清除 下一步

請輸入特店代號共10碼及指定匯款銀行帳號

**帳號啟用**

啟用碼

請輸入 6 位數字啟用碼

[重發啟用碼](#)

啟用碼已發送至 貴寶號提供之特店網路服務系統聯結人電子信箱，若未收到啟用碼或有任何問題請來電 24 小時客服中心 02-27151754

請設定 12 位 ~ 25 位含英文大小寫及數字的密碼

設定密碼

請輸入密碼

確認密碼

再次輸入設定的密碼

清除 確定

輸入APP啟用碼並設定登入密碼

## 本中心營業時間

週一至週五上午 8:30 至下午 6:00

週六、日及國定假日例休

## 總機代表號

(02)2713-8686、(02)2719-1919

## 電話服務 (24 小時全年無休)

(02)2715-1754

聯卡e客服			
 APP ICON	 Android 版	 iOS 版	 智能自助選單 文字客服

## 申訴專線

(02)2514-0145

財團法人聯合信用卡處理中心

<https://www.nccc.com.tw>