

財團法人聯合信用卡處理中心

109 年度工作計畫書



中華民國 108 年 4 月 11 日

壹、業務目標數

- 一、中心處理電子支付交易筆數目標區間：187,000,000 ~ 200,000,000 筆。
- 二、特約商店年請款率：83%~87%、總有效店數目標區間：66,000 ~69,000 店。
- 三、中心收單詐欺損失值（BP 值）：低於台灣地區收單平均值。
- 四、核心業務系統可用性與資料提供即時性及正確性：99.50%。
- 五、未適切處理資訊安全事故致影響全面服務：0 次。
- 六、提供「信用卡大數據平臺」各銀行機構前年度相關收單、發卡業務消費樣態及詐欺風險分析之同業比較分析報告各乙式。

貳、109 年度規劃之業務

- 一、在數位匯流帶來跨業及跨境服務的發展趨勢下，因應各式物聯網應用多元化，持續發展行動支付、互聯網支付及電子錢包等相關業務，並研擬提升行動支付身分驗證功能，強化線上虛擬交易安全
 - (一) 為簡化付款程序、加快交易速度以提升顧客滿意度，持續推廣中心既有及新爭取特約商店，導入 Üny 卡號綁定功能，除提供跨店、跨行業綁卡功能外，結合 QR Code 支付，支援線上及線下交易，並整合多元支付通路，提供增值應用服務，跨入電子錢包應用領域。
 - (二) 因應國家數位政策以活絡臺灣數位經濟發展，強化身分識別的基礎建設，持續推動信用卡身分輔助驗證平台 Two-

Factors 第三階段優化功能，研擬規劃擴大身分驗證之適用服務對象及應用場景。另，因應行動裝置載具逐漸取代電腦之趨勢，規劃與電信業者策略合作導入行動裝置相關驗證機制之可行性，如研擬發展移動 ID（手機專屬識別碼，Mobile Identity），增加輔助身分識別機制，以擴展應用場景。

(三) 持續跟進運用國際身分識別發展標準組織 Fast Identity Online (FIDO) 標準認證之身分驗證發展技術、規範及應用場景，規劃評估將本中心 ÜnyCare App 導入 FIDO 生物識別身分驗證之國際規格技術（如指紋、虹膜、臉部等生物特徵），除強化行動裝置服務端應用的安全性，並優化使用者經驗。

二、配合主管機關推動「普及電子支付比率 5 年倍增計畫」，拓展支付卡應用通路及導入創新應用

(一) 為因應行動支付市場需求，持續推動符合國際標準 EMVCo. QR Code 之通路應用場景，規劃優化本項服務功能，開發與特約商店收銀設備整合型之 API 或 SDK 介接規格，以提供特店、電支業者、電票業者及第三方錢包業者於其擬朝國際共通標準發展業務時之解決方案，以擴大 EMVCo. QR Code 之應用範疇及開拓更多元化之應用場景。

(二) 持續向中心特店推廣導入多元支付交易及虛實整合功能如 Üny 卡號綁定、In-Apps 手機錢包、ÜnyCare APP 等。規劃本中心 ÜnyCare App 增加 QR Code 掃碼功能，研擬開發公版 SDK，以利公務機關及國營事業自有 App 導入 ÜnyCare 服務，藉以拓展 ÜnyCare 於公務體系之應用服務，簡化其

導入 ÜnyCare 之作業程序，並規劃跨入一般通路應用場景及拓展 ÜnyCare App 商業模式之可行性。

(三) 整合端末機與 EMVCo. QR Code 規格，於端末機上完成 EMVCo.被掃功能建置，推廣適合通路導入。

(四) 規劃建置中心多元支付系統（包含但不限於信用卡、轉帳卡、電子票證、電子支付）並逐步支援增值應用服務（分期、紅利、優惠、小額支付平台、公務機關信用卡繳費平台等）、辦理小額支付作業特店專屬優惠檔期及活動，擴大支付卡應用通路與支付工具類型，以實現中心支援各項創新支付場景。

三、持續提升信用卡開放數據應用功能

(一) 配合政府資料開放政策，持續推動信用卡交易數據資料開放，定期公開各項信用卡相關數據及研析報告。

(二) 規劃以 API (Application Programming Interface) 方式導入外部機構之資料，並與中心信用卡數據結合分析，依信用卡產業特性建立消費樣態模型，提高數據分析之應用價值，落實 Open Banking 實務運用。

(三) 規劃透過數據儀表板展示特店歸戶與信用卡消費樣態模型成果，並利用權限控管方式提供給各銀行機構增值服務工具，且透過與各銀行、收單機構及特約商店訪談及意見交流，以評估建立大數據自償性營運模式。

(四) 為利中心信用卡大數據規劃符合產業發展趨勢，持續深化與顧問團隊共同研究，規劃未來經營策略之發展藍圖及大數據實務運用場景。

- (五) 評估以流程自動化方式，取代重複性較高的人工電腦作業，提升資料處理的效率，藉此擴大結構化或非結構化資料蒐集，豐富中心大數據深度。
- (六) 持續強化詐欺交易數據資料之應用開發，以為國內信用卡機構之詐欺防制參考，提高中心信用卡公開數據平台利用價值。

四、持續推展國內自有支付卡品牌業務及強化功能

- (一) 規劃國內自有支付卡品牌之行銷媒體活動，以「台灣最適合生活的卡」之形象訴求，提升民眾對品牌之識別度，並與發卡及收單機構共議合作品牌卡宣導及行銷計畫，以刺激品牌卡之發行人數及交易使用量；另與 DFS (Discover Financial Services) 國際卡組織合作推動行銷活動，以宣導持卡人跨境交易使用。
- (二) 依國內自有支付卡品牌專案第二階段期程規劃，建置行動支付相關業務之應用系統 (如 Token Service、QR Code 應用)，並規劃品牌虛擬發卡、App 及行銷增值應用功能及活動 (如：運用區塊鏈技術結合點數經濟應用)，以利參加發行品牌卡之金融機構得有資源，協助其推動發行卡片業務及深化其與持卡人之忠誠度。同時研擬增加品牌卡之 Debit 功能及卡片等級產品，以擴大品牌卡產品之多元化及豐富性。
- (三) 建置專屬品牌卡組織官方網站，傳遞品牌知名度、品牌介紹及品牌業務資訊。
- (四) 為求國內自有支付卡品牌永續經營，統籌規劃品牌發卡業務推廣、品牌收單業務推廣、規範制／修定、品牌驗證管理中心 (Certification Body, CB) 及行銷公關等。

- (五) 規劃建立國內自有支付卡品牌 EC 3D 機制：規劃收單機構暨發卡機構受理符合 EMVCo. 3D 2.0 之國內自有支付卡品牌網路交易規範、驗證作業暨系統功能之建置，同時為建立國內自有 RBA (Risk-Based Authentication) 大數據資料庫，規劃評估建置 3DS 2.0 之 RBA 核心系統 (ACS 系統中蒐集數據並負責風險查核之系統) 之可行性。
- (六) 規劃自有支付卡品牌特店推廣策略、開拓自有支付卡品牌通路，擬定既有特店轉換及端末設備功能導入計畫，以鞏固中心收單業務。
- (七) 持續檢視並研議修正自有支付卡品牌發卡與收單相關風險管理規範，以完善品牌會員機構之風險管理作業；適時修訂「特約商店約定書」及「特別約定事項」相關條文，以符合法令與管理規範要求。

五、加強基礎設施與提升後勤管理效能及服務品質

- (一) 配合「品牌驗證管理中心 (Certification Body, CB) 建置案」之業務發展狀況，提升測試、驗證及行政作業品質及效率，規劃增加測試工具提升支援品牌端末設備測試驗證功能。
- (二) 配合實務作業進行電子票證交易作業平台系統優化及流程改造以提升作業效率，並規劃偕同各票證業者進行各項行銷活動。
- (三) 因應端末設備多元性運用及科技趨勢，持續進行端末設備整合特店收銀系統合作模式。完備中心內部金融創新實驗機制；建立由收單主機判斷收單 Card BIN (Bank

- Identification Number) 交易處理模式，以因應國際組織快速新增 Card BIN，避免端末設備參數異動頻繁，確保交易穩定性。
- (四) 持續推動 M-FES(店內集訊前置系統)進行轉換雲化作業，以提升特店服務品質及強化資訊安全。
- (五) 配合國外卡不同 IRF (Interchange Reimbursement Fee)，研擬依各行業通路特性不同規劃國外卡 MDR (Merchant Discount Rate) 導入作業，並推動信用卡跨境交換手續費營業稅由特約商店報繳作業，以降低作業成本。
- (六) 因應各國際卡作業規範及發卡進程，落實執行端末設備取消 Fallback 功能作業機制。
- (七) 持續強化特約商店、會員機構帳務檢核自動化，減少人工作業，提升作業效率。
- (八) 持續推廣中心特約商店收取電子發票，落實無紙化作業並降低作業成本。
- (九) 持續研擬線上審查特約商店合約書作業，以簡化現行書面審核程序，提升合約審查效率；並持續定期清查無請款及資料異動特約商店，以確保資料正確性及維持有效特約商店之品質。
- (十) 為充分掌握客戶需求，持續辦理參加機構及特約商店滿意度調查，以作為中心各單位業務規劃及服務精進之參考依據。
- (十一) 為加強服務參加機構，以簡化作業處理流程，規劃建置參加機構申請中心各項服務之電子化處理介面。

- (十二) 為加強特店服務，持續擴大運用 Email、簡訊等電子通知之方式，並完成建置特店服務專用之行動 App，以強化中心與特店間之聯繫溝通。
- (十三) 為更有效管理特店資料，重新檢討調整相關作業流程暨其管理方法，以提升效率，降低作業成本。
- (十四) 為推廣支付卡專業知識暨相關創新應用，持續舉辦各項信用卡業務機構專題講座及研討會。
- (十五) 為提升中心業務人力素質，持續強化客服教育訓練，並調整優化現行客服內部作業網站，提供中心收單業務人員用於線上自我學習，以充實業務推廣及服務能力。
- (十六) 建立標準化查核程序，訓練稽核人員具備資料分析技能，提升稽核輔助工具使用效益，強化內控查核效能；另協助設計資安相關稽核元件，達到持續性監測內控有效性之目的。
- (十七) 堅實稽核專業基礎，接納創新技術觀念，積極參與國際稽核議題活動，迎接數位科技新紀元。
- (十八) 持續精研、充實與業務相關之實務專業及法令規章知識，以提升法律專業處理能力並維護本中心權益。
- (十九) 配合人力資源系統升級改版作業，更新調整人事作業功能，以取代人工作業之不便性。
- (二十) 提升財務、會計人員財經、金融專業素養，強化財務、投資規劃能力，並遵循本中心資金保管、運用相關規定，審慎估算各項業（事）務資金需求後，規劃提撥可供運用資金，運用於規定之範圍內且風險低、收益性較佳之標的，增加孳息收益，提升資金管理收

益。

- (二十一) 為提升頂埔資訊中心緊急應變辦公室功能，做為提供各主要業務單位人員災變發生時進駐，維持中心重要業務持續運作，持續與業務單位檢討評估現有相關基礎設施增建之可行性，以落實並完備業務永續經營。

六、強化資訊安全及風險控管

- (一) 順應全球行動化與數位金融發展趨勢，並利提升消費者行動網路交易之安全與便利性，依據各國際卡組織規範，持續規劃提升 ACS (Access Control Server) 網路安全認證機制以強化風險控管功能，期能提供國內行動、網路支付產業更安全、穩定的作業處理效率及安全機制。
- (二) 配合「資通安全管理法」施行，每年擬訂「資通安全維護計畫」，並依該計畫針對各系統實施資訊系統安全等級鑑別並進行風險評鑑，以達到重點標的保護及有效運用資源之目標，並採行適當安全控制措施，確保資訊系統之安全防护水準。
- (三) 遵循國際卡組織及國內自有支付卡品牌對於資訊安全控管之作業規範，與相關單位合作踐行，持續對特約商店加強資訊安全宣導。
- (四) 持續強化與檢警調單位、國際卡組織、銀行公會與信用卡同業之協調合作關係，並蒐集、分析最新詐欺案例與犯罪手法及掌握最新詐欺損失訊息等供信用卡同業參考，發揮中心國內信用卡詐欺犯罪防制窗口角色。
- (五) 持續進行異地備援機房系統建置計畫，並考量各項可能風險，藉以完善規劃異地備援機房 (Disaster Recovery Site，

- DR Site)，並有效利用資源以達到緊急應變與營運持續的目標。
- (六) 持續優化「交易風險警示及控管系統 (TRACE)」警訊比對、警訊傳送、規則共享及行動裝置運用等功能，並進行硬體汰換升級作業，以符合使用會員之共同期待。
- (七) 因應收單同業或國際卡組織屢有商店卡資外洩造成詐欺交易升高之風險趨勢，研擬引進網路詐欺偵防之新技術及產品，以提升防制網路詐欺交易之能力，確保特店交易資料之安全。
- (八) 持續強化代收代付服務平台特店及賣家之管理及監控查核，確保平台特店依規完成賣家資料報送及代收代付之交易款項已取得銀行十足履約保證或全部交付信託，並持續優化平台業者之賣家交易與請款異常情事之查核機制，以確認代收代付服務平台特店切實符合相關規範。
- (九) 整合提升風險監控系統功能，並持續加強特約商店販售預付型商品之管理措施以降低中心曝險部位，避免中心因「商品或服務未履行」所導致之風險損失。
- (十) 持續檢視中心風險管理政策與程序實施之有效性，研議廣泛運用內外部資源強化中心各項構面之風險管理效能符合管理目標，並出具中心風險管理報告。
- (十一) 擬規劃採用新科技技術及配合新國際標準規格規範，來設計新一代國內授權交易轉接平台，以達到降低系統轉換風險及提供多元化及彈性授權轉接介面之目的，除可提升對會員銀行之服務效率，並能因應串接更多支付業者平台之市場需求。

- (十二) 擬進行頂埔資訊中心的光纖網路與儲存網路系統汰換計劃，除了提升資訊中心運作效率及管理效能，並兼顧雲端網路環境下的各種嚴苛的資訊安全威脅事件，將設計規劃符合國際資安標準之資安縱深防禦架構，達成雲端資料中心安全營運服務不中斷的目標。
- (十三) 擬汰換頂埔與竹北跨資料中心的資訊儲存設備，除了因應未來業務成長與新種業務的儲存容量與應用系統效能需求外，並配合營運持續計劃避免營運中斷風險，強化遠程異地備援功能。
- (十四) 持續提升同仁保護個資安全及法令遵循意識
1. 持續對同仁宣導依法執行業務之重要性，除要求各單位定期盤點與業務相關之法令外，並配合法令修正，協助各單位更新應遵循之法令並進行遵法自評作業，以確保中心業務皆符合法令規範。
 2. 持續配合檢討並完善中心與特約商店簽訂之特約商店約定書與特別約定事項內容，並協助中心各單位審查其對外簽訂之各項合約或協議，並進行修正，以維護中心權益。
 3. 邀請業界專業講師為全體同仁進行教育訓練，以強化同仁個資保護觀念，並持續執行個資管理制度事項，包含各單位個資清冊之建立與維護、有效性量測、風險評鑑、自行查核、緊急應變演練等，並完成英國標準協會（British Standards Institution, BSI）BS 10012 之各項查核認證，以強化中心之個資管理政策，並檢驗中心個資管理系統是否有效執行。

七、持續落實防制洗錢及打擊資恐政策

- (一) 持續執行防制洗錢及打擊資恐風險評估作業，並更新年度全中心風險評估報告。
 - (二) 持續檢視本中心防制洗錢及打擊資恐風險胃納政策，適時修正質化與量化遵循指標。
 - (三) 持續檢視風險因子並調整風險評估方法，強化客戶風險分類與控管措施。
 - (四) 持續以風險基礎方法執行高、中及低風險客戶身分持續審查作業，並適時檢討作業流程，運用外部專業資料庫之查詢系統，提升特約商店資料之完整性。
 - (五) 持續優化防制洗錢及打擊資恐資訊系統，整合客戶基本資料與交易資料，強化交易監控能力。
 - (六) 配合法令及主管機關要求，適時修正相關內控制度，落實防制洗錢及打擊資恐作業。
 - (七) 持續舉辦防制洗錢及打擊資恐在職訓練，以提高同仁洗錢防制風險意識。
- 八、善盡企業社會責任，辦理慈善公益、金融知識宣導等關懷社會活動
- (一) 支持與配合主管機關、金融周邊機構、公益團體等辦理關懷社會、政策宣導之公益活動，善盡企業社會責任，並藉以宣傳推廣本中心重點業務應用及創新支付之發展成果。
 - (二) 因應全球行動化與數位金融發展趨勢，配合辦理各項論壇與座談會，並結合財經、金融雜誌刊物之形象廣告刊登，以彰顯本中心於支付卡業界之應用創新領導之專業形象。

參、 中長期業務計畫

- 一、 依 109 年度辦理信用卡交易數據資料開放業務結果以及系統擴充、使用者介面優化程度，擬定中長期業務計畫，規劃如下：
 - (一) 為提升作業效率及降低各部產製各項業務管理資訊之成本，透過與各部業務需求訪談，評估統整中心內部資料，力求資訊統一強化資訊管理效率。
 - (二) 持續推動大數據應用，並規劃結合人工智慧、物聯網、區塊鏈等新興科技，並自實務運作收集民眾支付消費資料，打造在地化的一站式智慧生活服務資訊網，以期能創造資料經濟更廣更深之運用價值。
- 二、 因應市場需求與產業趨勢，持續發展中心代碼化服務（Üny Token Service）之功能與系統完備性，規劃符合市場需求之電子錢包服務，並將其導入自有支付卡品牌 App，結合 QR Code 及中心各項增值應用服務，築起由中心推出的支付生態圈。
- 三、 為因應行動支付市場需求，持續發展與各相關機構及各大第三方錢包業者合作，整合共通標準之 EMVCo. QR Code，以擴大 EMVCo. QR Code 之應用範疇及開拓更多元化之應用場景。
- 四、 規劃結合物聯網支付應用技術，運用儲存支付相關機敏性資料（Credential）之代碼化資訊，並強化代碼做為物聯網資訊採集及累積之模式，以利於推動金融科技應用時，可同時強化敏感性資料保護。
- 五、 為符合中心配合政府政策促進電子支付發展之宗旨，持續推

動信用卡輔助持卡人身分驗證平台，鼓勵金融機構參與並研擬擴大應用場景，以促進送驗機構、發卡機構、消費者三造權益。

六、有關國內自有支付卡品牌之中長期業務計畫，規劃如次：

- (一) 研擬與其他國際卡組織網路聯盟策略合作，以提升國內自有支付卡品牌之跨境網路受理優勢。
- (二) 依業務發展需求，持續關注支付卡產業技術發展，研發國內自有支付卡品牌之創新支付功能及產品廣度，以提高參加機構辦理發卡及收單意願。
- (三) 持續規劃建置或修改相關風險管理系統，以有利會員確實遵循自有支付卡品牌規範。
- (四) 規劃舉辦定期風險管理季會，提供會員最新詐欺趨勢及相關規範，以利會員風險控管能力提升。

七、為符合本中心便民及促進經濟發展之成立宗旨，且國人日漸熟悉電子支付工具之產業環境下，中心在收單業務方面肩負更多創新推廣的任務，在收單業務方面中長期計畫如次：

- (一) 因應金融科技及支付卡技術發展趨勢，導入創新應用技術及設備，以強化中心收單之差異化競爭優勢。
- (二) 持續推動導入多元支付交易功能及虛實整合機制，以擴大支付卡應用場景及拓展創新業務之應用通路，以達成主管機關推動「普及電子支付比率 5 年倍增計畫」之政策目標。
- (三) 研擬專屬優惠活動強化中心自有支付卡品牌發展推廣動能，並配合中心創新發展與產業角色定位之再造，持續提升同仁專業能力、引導業務代表完成工作內容轉型，以擴

大中心業務應用人力。

- 八、為提供信用卡業務機構及特店更優質之服務，漸次將資通信整合（Computer Telecommunication Integration, CTI）、大數據、行動 App、人工智慧、流程機器人等技術，導入運用於客服作業，持續增進中心與客戶間溝通之互動性與即時性，朝自動化與智能化之目標邁進。
- 九、持續推動國內風險監控管理方法之分享機制，協助發卡會員機構各項風險管控措施，以利國內信用卡產業之風險管理水準持續優於亞太區。
- 十、規劃整合改善財務作業處理流程，進行財會系統優化並與周邊系統介接，簡化各單位請、付款作業程序，以提升作業效率並降低成本。
- 十一、依據所規劃之新一代國內授權交易轉接平台計畫藍圖，分階段建置國內授權交易轉接平台之各項模組，以降低系統建置風險，持續提供會員銀行穩定且新穎的交易轉接服務，並期能吸引更多新興支付業者加入。