

財團法人聯合信用卡處理中心

115 年度工作計畫書



AI智慧支付 創新引領未來
AI Smart Payment: Innovation Leading the Future.

Security
安全

Innovation
創新

Data
數據

詳細資訊請掃描QRCode
<http://www.nccc.com.tw>

中華民國 114 年 4 月 24 日

壹、業務目標數

一、中心處理非現金支付交易筆數目標：(註一)

- (一) 目標區間：230,000,000~250,000,000 筆。
- (二) EC 交易筆數：42,000,000~ 46,000,000 筆。

二、特約商店推展目標：(註二)

- (一) 總有效店數目標區間：69,000~72,000 店。
- (二) 非都會區新簽約店數：2,600 店。
- (三) 特約商店年請款率：維持 77%以上。

三、中心風險管理作業：中心收單詐欺交易基點(Basis Points, BP)

(註三)

- (一) 低於臺灣地區收單詐欺交易基點。
- (二) 不高於中心近三年 BP 平均值。

四、未適切處理資通安全事件致影響授權轉接系統之可用性與國內清算處理系統提供資料即時性及正確性，兩項平均值不低於 99.50%，且授權轉接系統之可用性單次停止服務時間不超過 2.5 小時；國內清算處理系統提供資料即時性與正確性全年中斷次數不超過一次。(註四)

五、因發生資通安全事件或個人資料檔案外洩，經確認係屬中心作業缺失且未適切處理，因而導致個人資料當事人權益受有損害之次數為 0 次。

六、中心科技防詐風控服務：

提供「交易風險警示及控管系統 (Transaction Risk Alert and Control Enforcement system, TRACE)」評分模型之效能指標 (如：依風險評分之分數級距提供詐欺偵測誤判率 (False Positive Rate, FPR))，適時加入新變數因子、調校模型參數，以利發卡機構依據風險胃納進行控管。

貳、115 年度規劃之業務

一、因應 AI (Artificial Intelligence) 科技、數位身分驗證發展及推動普惠金融目標，中心遵循金融業運用 AI 相關指引，以提升民眾支付安全及便利性為目標，強化生物識別機制及多元身分驗證，以提高作業效率、客戶體驗與創新應用。

(一) 優化各交易管道之身分驗證功能並持續推動創新應用

1. 肆應國際趨勢及數位金融之發展，研擬運用創新技術與方法，參酌資料交換 Open API 之系統架構，由中心規劃建置可提供一站式服務之身分驗證平台，提供予參加發卡機構。
2. 參酌數位新興科技或 AI 機器學習，並因應參加機構及市場需求，優化 FIDO (Fast Identity Online) 機制導入 EMV 3DS—ACS (EMV 3D-Secure Access Control Server) 安全認證服務平台之驗證流程及各項作業機制，規劃更符合持卡人體驗之作法，如訂閱或定期扣款，首次訂購時進行付款及驗證，後續則以初次驗證產製之 token 完成交易。
3. 積極推動 FIDO (Fast Identity Online) 身分識別機制與中心各平台及金融機構之應用結合，並因應法令規定及符合國際 FIDO 標準強化數位身分認證機制。

(二) 為擴大平台應用場景，並提升顧客忠誠度及使用者體驗，將規劃與特店共同推動行銷活動，平台包含：Üny App 及學費通繳費平台；積極推動 Üny App 線上付款功能至公益團體及郵購特店，以提升特店交易處理之安全性。

(三) 持續導入 AI 工具，以具高重覆性之作業流程為優先導入 AI 範圍，並擴展中心 AI 應用領域，提升中心內部營運效率並節省人力成本。

(四) NCCNET SoftPOS 聯卡感應收款：

1. 為擴大 SoftPOS Multi-acquirer 收單共用平台服務範圍，評估增加支援 iOS Tap to Pay 作業，以持續推廣收單機構加入 SoftPOS Multi-acquirer 收單共用平台，並視首批導入機構反應效果改善平台功能。
2. 為使 SoftPOS 未來發展方向能夠彈性提供收單機構、特店等，得自應用程式軟體、交易處理系統、監控鑒證系統中擇一使用，不受限既有框架須採取 SoftPOS 整套方案，故配合 PCI SSC (Payment Card Industry Security Standards Council) 組織針對 Contactless Payments on COTS (CPoC) 推出升級版之 Mobile Payments on COTS (MPoC) 驗證，審視 SoftPOS 執行 MPoC 驗證時須因應之系統調整，並以取得 MPoC 認證證書為目標，以利在持續保障資料完整及交易安全下，能靈活運用於內建特店 APP (mobile application) 環境中。

二、配合主管機關政策方向，持續推動提升非現金支付交易比例，拓展應用通路及導入創新應用。

(一) 持續拜訪非六都各縣市政府相關單位及會員機構增加更多推廣轉介管道外，並運用地方特色元素，輔以行銷活動規劃商圈市集串聯當地知名通路相互導客，提升消費者體驗及使用

- 習慣，並擴大公務機關暨醫療院所信用卡繳費平台使用場域。
- (二) 依照收付訊息整合傳遞作業與錢包業者、特店等，針對各造業務合作條件洽談及導入進度，持續增加可支援之錢包業者數量，並推廣特店串接使用；另整合傳遞作業開發建置推動進程，持續推廣特店導入多元支付服務。
 - (三) 持續依循主管機關強化信用卡網路交易身分驗證機制及消費者權益保護政策，就具有行動裝置應用程式（mobile application, APP）綁定信用卡之合適通路推廣參加本平台，以健全信用卡支付環境。
 - (四) 配合學費通繳費平台入口網站建置進度，藉由單一入口服務，持續推廣更多代收行參加本平台，並與既有代收行宣導平台優化功能，提供民眾更多元、便捷管道繳納各級學校學雜費用，增進學費通繳費平台使用率及普及率。
 - (五) 非面對面交易作業方式包括一次性、定期性交易，為減少特店因接觸持卡人個資及敏感性資料衍生風險，持續推廣公益慈善團體、旅行社等適用行業一次性交易使用 Üny App 連結付款，以及定期性繳款結合綁卡服務作業機制。
 - (六) 為提供更完整的感應收款服務，視中心與 Apple 洽談情況，評估與 Apple 既有 GSP（Global Service Provider）業者合作將 Tap to Pay 導入中心收單並拓展至系統廠商。
 - (七) 持續爭取非金融轉介機構開發 SoftPOS APP to APP 作業及藉由 SoftPOS 支援各卡別、增值應用，輔以銀行行銷資源，拓展至合適應用場域。

(八) 信託資訊交換平台

依主管機關核准可攜性退休信託帳戶介接信託資訊交換平台營業計畫書進度，完成系統開發並配合信託公會啟動合作推廣信託機構開辦及上線事宜，另為提升民眾在醫療院所及日常生活可使用非現金支付之場域便利性，協助信託公會及各信託機構推廣醫療、長照及生活各面向合作業者成為特店及特約機構並完成導入作業。

三、持續深化大數據應用與服務，貼合市場需求，全面提升數據價值。

- (一) 配合政府資料開放政策，持續推動資料開放及提升資料品質，聚焦高價值資料及應用案例的發展，增加資料可用性與應用價值。
- (二) 推動與國際卡組織及產官學界之跨域、跨機構合作，結合外界數據分析技術，研擬建立多元消費場景的模型應用（如：智慧旅遊模型、區域消費模型等），拓展數據應用範圍，並於中心官網新增不同面向的信用卡指數模組，突顯中心大數據能見度與重要性。
- (三) 持續推廣信用卡大數據線上儀表板服務，依整體市場業務發展需求優化儀表板功能，並依信用卡業務機構之需求及反饋意見，建立客製化儀表板分析指標，以更貼近客戶需求。
- (四) 持續優化詐欺偵測模型並拓展應用場景，研擬導入 AI 技術與深度學習演算法，運用雲端運算服務，以提升模型的預測準

確度與運算效能，強化模型監控與管理機制，加速模型生命週期循環，另研擬評估建置收單面詐欺偵測模型之可行性，以降低特店交易風險。

- (五) 規劃透由顧問輔導建立數據治理機制，運用機器學習技術推動全自動化資料清理與檢測，並結合資料報送獎勵機制，提升數據完整性與品質。同步研擬數據創新應用服務（如：建立多元預測模型、商業顧問服務等），擴大自償性產品應用，並透過專業培訓培育大數據人才。

四、持續推展 TWIN Card（雙盈卡）業務及支付應用

- (一) 持續推展發卡機構參加 TWIN Card（雙盈卡）業務，並依機構開辦進度規劃業務行銷活動、品牌識別及廣宣活動。
- (二) 持續蒐集各國自有支付卡品牌之發展趨勢及創新應用案例，以借鏡其他國家自有支付卡品牌之優勢，研擬優化 TWIN Card（雙盈卡）基礎建設及功能應用。

五、加強基礎設施，包含新建系統與加值應用平台之優化與新辦公環境之規劃，以提升中心對外之服務效能。

- (一) 於中心推動「持卡人簽帳單數位化」暨完成電文規格書修訂後，可提供電文規格予「中心系統整合廠商」與「自備設備特店」，原簽帳單採紙本列印，將可改為以數位化方式提供持卡人，共同攜手特店、持卡人響應無紙化，實踐環保減碳、

愛護地球之理念。

- (二) 配合各平台收費情形之檢討，研擬如：「小額支付平台」手機信用卡及「分期付款作業平台—分期付款轉接費」，評估後續進行系統調整開發及參加機構溝通事宜。
- (三) 持續辦理參加機構業務研討會並精選新種業務、平台服務主題，以推廣中心各項業務平台功能，協助參加機構之業務發展運行。
- (四) 優化參加機構現行線上申辦國內清算、增值應用平台作業流程，於機構線上申辦時，相關參數資料經中心檢核後可直接匯入系統，減少中心作業人力，提升效率。
- (五) 持續進行「財會 ERP (Enterprise Resource Planning) 作業系統」優化作業，增進系統作業效能。
- (六) 持續因應金融科技發展趨勢，研擬優化增值應用平台功能，與會員機構或國際卡組織共同合作，增加虛擬企業卡應用場景及多元身分驗證支付服務，提升線上支付便利性，以符合永續經營發展目標。
- (七) 依台証金融大樓樓層配置規劃，進行已回收樓層之裝修工程標案發包，並執行當樓層進駐單位搬遷工作。
- (八) 持續進行頂埔資訊中心的基礎設施汰換計畫，包含空調與電力設施，提升資訊中心運作穩定及效能，達成資訊中心營運不中斷之目標。
- (九) 持續進行資訊中心暨資訊機房設計監造專案，包含建物設計、

機房設計，預計 115 年 5 月取得建造執照，進行後續資訊中心建置工程之招標作業。

六、優化後勤管理，將既有作業流程結合永續發展與數位轉型，以提升中心對內之管理效率。

(一) 因應節能減碳暨提升後勤管理效能，中心現行端末機之「安裝/維護/回收作業」紙本表單已電子化作業，為擴大無紙化適用範圍，研擬針對目前使用量較大之各項申請作業，納入無紙化填單及核批作業，以提升作業效能及服務品質。

(二) 有鑒於國際卡組織訂定規格及各支付裝置適用之驗測規範不同，為使中心收單端末設備符合前述要求，並基於提升互通性考量下，規劃訂定端末設備驗證一致性標準並整合測試驗證標準作業，以提升測試效率。

(三) 依北中高轄區市場特性及經濟規模差異，重新定義由專人維護之重點特店請款金額標準，一般特店服務回歸依各單位業務職掌分工辦理，以提高人力資源效率及特店維護品質。

(四) 為提升特店服務，規劃導入特店申辦文件透由數位客服管道上傳功能，結合系統分派權責單位處理並自動發送處理進度，透由作業數位化提升處理效率及服務滿意度。

(五) 將「合約書影像掃描系統」整併至中心入口網站「特店合約書影像處理系統」下，統一由入口網站管理功能權限事宜，節省系統維護資源；並串接「人力資源管理系統」，導入合約

書線上調閱、批核及流程管控，減少紙本及人工作業，以符合 ESG（Environmental, Social, and Governance）之政策及提高作業效率。

- (六) 研擬特店退匯款項回存及重匯作業系統自動化，以簡化人工處理及核對，提升作業效率。
- (七) 持續優化國際清算帳務自動檢核作業功能，並依各國際卡組織業務規範的變動適時調整，以強化系統效能並提升作業效率。
- (八) 研擬運用 AI 技術，將消費帳款爭議案件依扣款理由進行分類及初步審核，輔助人工審理作業，增進作業效率。
- (九) 為應國際財務報導準則第 S1 號「永續相關財務資訊揭露之一般規定」及第 S2 號「氣候相關揭露」之適用，規劃相關教育訓練，以加強了解永續相關財務揭露與財務報表關聯性，並提升永續財務資訊之應用能力。
- (十) 優化特店催收作業系統，納入委外催收、支付命令及強制執行等法催作業功能，同時充分運用系統輔助功能，強化案件追蹤與時效管理，進一步提升債權追討效能。
- (十一) 依據主管機關政策方向（包含永續發展、淨零排放）與業務單位導入 AI 等新興科技，盤點整體稽核團隊應具備之知識及技能，排定稽核人員訓練計畫，以精進稽核人員專業能力。
- (十二) 持續透過內部控制與稽核之實務運作、引導中心員工瞭解內部控制應有之機制，用以培育自行查核與稽核人才，以利

稽核業務之傳承。

- (十三)蒐集主管機關裁罰案例及歸納內部稽核查核缺失之態樣，協助各單位建立正確內部控制與風險管理之觀念，以達成內部控制目標。
- (十四)持續強化稽核人員運用電腦稽核工具之技能，並運用於持續性稽核及早發現潛在風險。
- (十五)關注中心業務及金融服務業發展趨勢、主管機關政策等，持續充實、精研業務相關之法律實務及法令規章，同時強化金融科技相關領域專業知識，深化法律專業能力並維護中心權益。
- (十六)持續蒐集、擴充合約範本資料庫，並因應法令變動、內外部稽核意見適時維護修正合約條款，以利業務單位參酌援引並提升合約審閱效能，確保各項業務均能在符合法令規範下順利推動，並有效保障中心權益。
- (十七)執行公文系統線上簽核建置專案上線作業，進行系統各項作業之平行測試及檢視資料完整性，確認功能及流程正常運作，達到正確性及穩定性，並於上線前完成教育訓練。
- (十八)於估算各項業（事）務資金需求後，提撥可運用資金，依資金運用小組會議決議，適時評估進場購買指數型股票（Exchange Traded Fund, ETF）之可行性；另持續向銀行爭取較優惠定存利率，增進中心收益。

(十九)有關人事作業之業務計畫

1. 研議改善招募流程，以提升人員進用效率。
2. 強化人力資源管理系統功能，以減少人工作業。
3. 參考周邊單位福利事項，適時檢討調整中心相關作業。

七、有關資訊安全及風險控管之強化

- (一) 持續強化資通安全責任等級 A 級特定非公務機關各項防護措施，並滾動檢討各項措施之有效性，以有效緩解外部攻擊對中心各項系統服務的影響，確保各系統正常運作，提供參加機構及持卡人更安全、快捷的服務。
- (二) 持續辦理資安治理成熟度等級提升之優化作業，以達成中等級要求為目標，深化並落實資安管理，推進金融資安行動方案各項措施。
- (三) 持續擴大中心資訊安全管理體制 (Information Security Management System, ISMS) 驗證部門，除資訊服務部、客戶服務部及清算會計部外，將再納入綜合企劃部、通路推展部、風險管理部，進行人員、資訊資產、作業程序、風險管理等驗證，以達中心全面導入 ISMS 驗證之目標。
- (四) 持續推動零信任架構 (Zero Trust Architecture, ZTA)，建立更為嚴密的身分驗證、設備鑑別、網路存取、應用程式授權控制及資料保護機制。

- (五) 持續推動應用伺服器容器化轉型，提升系統部署效率並降低維運與授權成本。計畫重點包括逐步導入開源軟體架構，減少授權支出並提升資源運用效益，強化系統擴充性與服務彈性；應用系統 Java 版本升級評估與移轉、標準化容器部署、整合監控與安全機制，並預計於 116 年底前完成關鍵業務系統試辦，確保轉型順利落實，降低長期營運成本，為數位轉型奠定基礎。
- (六) 建置中心核心系統安全、高效的雲端資料備份架構，全面提升自動化與加密保護水準，確保資料備份安全可靠，強化資料的可用性與完整性，進一步強化中心的數位金融韌性。
- (七) 研擬與國際卡組織、境外雲服務商合作或託管方案，採用境外熱備份與冷備援策略確保中心核心系統業務連續性，保障資料安全並符合監管要求。
- (八) 清算系統批次程式由 IBM AIX 平台（Advanced Interactive Executive, AIX）轉換至開源的 Linux 平台，以提升系統運行效率與架構運用之彈性。
- (九) 對外服務網站建立端點對端點加密（End-to-End Encryption, E2EE）機制，以強化網頁機敏資訊在傳輸過程的安全性。
- (十) 訂定應用程式介面（Application Programming Interface, API）管理規範，包含 API 生命週期之管理作業、交易限制、連線識別及資源與服務監控、金鑰（Key）與憑證之管控規範、定期盤點及風險定期評估機制，以提供連線單位符合資安架構之 API 運行環境。

(十一)持續執行 PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standards) 與特店 APP 行動裝置相關查核作業，適時更新並遵循國際卡組織有關支付卡產業(Payment Card Industry, PCI) 之相關資訊安全控管規範，並對交易筆數符合門檻特店進行查核及確認合規。

(十二)中心 EMV 3DS—ACS (EMV 3D-Secure Access Control Server) 及 3DS Server 持續依據 EMVCo.及各國際卡組織規範進行系統升級，並通過國際支付卡產業安全標準協會 (Payment Card Industry Security Standards Council, PCI SSC) 評鑑機構之 PCI 3DS (Payment Card Industry 3D-Secure) 查核作業。

(十三)持續優化並提升「緊急通報」系統功能：

持續蒐集、分析最新詐欺案例與犯罪手法及掌握最新詐欺型態等訊息，與檢警調單位、國際卡組織、銀行公會與信用卡同業交流並加強合作，同時優化緊急通報電子平台系統，以提升信用卡犯罪風險情報分送運用效能，並蒐集緊急通報案件案例，分析信用卡犯罪型態及特徵，做為預防監控之參考。

(十四)加強推動「交易風險警示及控管系統(Transaction Risk Alert and Control Enforcement system, TRACE)」參加機構互動共享機制，優化系統精確度：

1. 風險評分使用成效報表提供予參加機構以利其滾動調整相關規則參數。

2. 廣徵參加機構回饋意見進行互動及討論、交換實務經驗，以與大數據交易偵測模型主責單位合作提升「交易風險警示及控管系統（Transaction Risk Alert and Control Enforcement system, TRACE）」偵測準確度。

(十五)落實第三方支付平台特店（Payment Facilitator, PF）風險管理政策：

加強代收代付服務平台特店及對賣家之徵信審核、防制洗錢相關法制及管理、監控查核作業，並定期滾動檢討，以確保平台特店符合中心風險胃納。

(十六)提升「輿情蒐集」系統的準確度：

加強優化系統之精準度，以有效提升監控網路特店作業之正確性。

(十七)持續檢討修正高風險產業收單風險管理策略：

依照中心收單風險管理策略案及針對特定業務之管理措施，加強特店販售遞延性商品或服務之管理以降低中心曝險部位，並滾動式辦理風險評估作業，降低中心之風險損失。

(十八)持續配合推動金融教育課程：

配合主管機關政策方向，持續推動金融教育課程，宣導信用卡之辨識及金融知識含洗錢法令之內容，以推動金融知識普及、形塑良好國民金融素養，亦有助於防制金融犯罪與減少消費糾紛。

(十九)提升收單交易監控系統：

強化收單交易監控系統，研議將現行個別監控報表樣態，擴大運用系統整合判斷異常交易，以線上系統作業取代人工監控報表，節省人力並強化風險監控效能。

(二十)持續提升同仁法令遵循意識暨落實個人資料保護政策：

1. 規劃辦理相關教育訓練課程並持續完善法令遵循資料專區，蒐集業務相關之法令、新知及主管機關裁罰與金檢案例以供同仁隨時查閱，並適時向同仁宣導，落實法令傳達、諮詢、協調與溝通系統，強化中心同仁確實依循法令法規執行業務之認知。
2. 督導各單位定期盤點與業務相關法令規範，更新應遵循之法令並進行遵法自評作業，並因應法令之增（修）訂，追蹤、確認各項作業及管理規章均適時配合更新，以確保中心遵照相關法令規範執行各項業務。
3. 充實法令遵循教育訓練內容，除定期宣導業務相關之法令及更新內容外，將法學基礎觀念融入課程中，並透由介紹法令落實內化於業務及內控之執行情形，加深同仁法令遵循意識；適時邀請業界專業師資講授應遵循之重要法令及實務趨勢，豐富同仁新知。
4. 持續辦理個資保護認知教育訓練，以強化同仁個資保護觀念，協助同仁傳承個資管理制度各相關事項技術及重點，以持續執行並通過英國標準協會 BS 10012 個資管理系統之各項查核驗證，確保中心個資管理制度確實有效實行。

5. 辦理金融消費者保護法與案例之教育訓練，及利用各種管道向同仁傳達金融服務業公平待客原則，宣導重視防詐措施、申訴處理機制之健全性，推動金融友善措施之理念。

八、有關防制洗錢及打擊資恐之落實

- (一) 執行防制洗錢及打擊資恐風險評估作業，接軌國內外法規趨勢，檢視風險胃納政策、風險因子及風險評估方法，適時修正相關內控制度，優化年度全中心風險評估報告。

- (二) 推動「身分持續審查」作業流程自動化：

運用外部專業資料庫之查詢系統，導入作業流程自動化技術，提升中心對特店及會員機構「身分持續審查」作業之正確性。

- (三) 提升防制洗錢及打擊資恐資料庫資訊之可用性：

維護並持續優化防制洗錢及打擊資恐資訊系統，強化風險資訊蒐集，擴大外部資訊介接並整合至防制洗錢及打擊資恐系統，執行交易監控模型再訓練（Re-training），提升交易監控模型準確度。

- (四) 落實並擴大教育訓練成果：

持續依法令舉辦內外部防制洗錢及打擊資恐在職訓練，研議導入教案式互動教學、利用個案討論與分享提升同仁防制洗錢專業技能及熟習實務運作。

九、遵循 ESG 之理念與精神，善盡企業社會責任，持續辦理慈善公益、金融知識宣導等關懷社會之活動。

(一) 配合主管機關政策、響應企業社會責任及推動普惠金融，持續辦理金融教育宣導、信用卡風險及防詐課程、公益關懷活動，提升中心善盡社會責任形象暨宣傳創新服務應用。

(二) 因應數位金融科技發展趨勢，持續配合辦理、參與各項金融相關論壇及座談會，藉由與金融同業及跨業者交流與切磋，提升業務發展契機，推動節能減碳、詐欺防制等事宜，共同為整體社會環境與經濟貢獻心力。

(三) 建置特店約定書數位化系統，依據組織型態分階段導入特店電子化契約文件，善盡節能減碳之社會責任，落實永續經營目標。

十、持續關注產業環境動態及最新風險管理趨勢，深化建構資訊共享平台，促進國內支付卡產業管理水準；積極參與國內外風險管理最佳實務經驗交流。

參、中長期業務計畫

一、依 115 年度辦理信用卡大數據應用及優化作業，擬定中長期業務計畫，規劃如次：

(一) 因應信用卡產業發展趨勢，提供多元化加值數據服務，支持產官學民應用需求，積極履行信用卡數據共享的社會責任。

(二) 持續運用 AI 等新興科技，推動市場監理智能化與自動化分析，拓展模型應用範圍，促進支付卡產業發展。

二、持續研究新興科技，研擬與中心各平台結合之可行性，以優化各平台既有之服務功能。

三、持續關注區塊鏈及代碼化技術於支付卡產業之應用發展，研擬規劃創新服務與應用。

四、持續蒐集機器學習及 AI 應用案例，研擬與會員機構共同推動跨域聯防合作，透由聯合學習及個資保護強化技術，規劃建立防詐模型。

五、有關 TWIN Card (雙盈卡) 品牌業務之中長期業務計畫，規劃如次：

(一) 關注各國自有支付卡品牌與國際卡品牌之發展應用，並運用 AI 科技及跨域資源整合，研擬 TWIN Card (雙盈卡) 新興支付服務功能。

(二) 研擬推動與亞太區支付網路品牌合作，擴展 TWIN Card (雙盈卡) 境外通路之支付服務場景。

- 六、持續蒐集全球金融科技及 AI 新興技術結合支付應用之發展趨勢，研擬規劃創新支付服務方案、數據分析模型、優化作業流程及培育 AI 人才，建構具安全與便利之支付生態圈。
- 七、研議評估中心中文名稱調整為「財團法人支付卡處理中心 (National Payment Card Center)」之可行性，以符合產業發展趨勢。
- 八、肆應國際發展趨勢，研議評估中心為推動國內自有品牌無實體支付卡，洽相關機構認購其「臺灣行動支付股份有限公司」股權之可行性。
- 九、響應政府推動運具電動化及無碳化政策，擬視 SoftPOS 取得 MPoC (Mobile Payments on COTS, MPoC) 情況，蒐集國際卡組織對充電裝置相關規範及場域經驗後，研擬佈局充電裝置以 APP 應用程式形式並結合感應信用卡功能，同時亦將尋求與充電站業者合作引進電動車充電市場。
- 十、依照自動化機器人測試作業建置進度，進一步運用 AI 科技建立端末設備驗證自主化系統，藉由 AI 預測分析歷史數據資料能力，將其應用於該系統上進行測試流程分析、模擬可能發生的問題，並針對錯誤情況進行自主修復，以加快測試進度。
- 十一、因應民眾越來越習慣用信用卡在郵購、網路等非面對面場景消費，基於長期發展必要性，啟動「整合 EC、V/BPOS，制定非面對面交易單一規格」之可行性評估，以降低合作通路串接開發之投入。

- 十二、持續整合 CTI (Computer Telephony Integration) 系統、聯卡 e 客服 APP、社群媒體等數位客服管道之功能應用，以強化多元智能客服作業營運。
- 十三、配合中心特店合約資料表電子化上線後，規劃「特店管理系統」資料處理導入自動化功能（如：特店名稱中譯英、手續費率匯入等），減少人工作業，提升正確率及作業效能。
- 十四、規劃入口網站「帳號管理系統」權限管理功能及流程優化，導入線上申請機制，減少紙本及人工作業，以符合 ESG 政策，並提升服務及作業效率。
- 十五、配合端末機無紙化及特店自購設備趨勢，優化「用品管理系統」強化用品申辦作業管控邏輯，以降低人工管控作業及簽帳用品成本。
- 十六、研擬規劃各國際卡組織收取之各項費用，導入系統歸類及統計分析，以簡化人工核對作業。
- 十七、擴大中心資訊安全管理體制 (Information Security Management System, ISMS) 驗證範圍，規劃再納入行政管理部、稽核室、法遵暨法務室、台中辦事處、高雄辦事處，進行人員、資訊資產、作業程序、風險管理等驗證作業，以達中心全面導入 ISMS 驗證之目標。
- 十八、遵循政府推動各項資安零信任架構 (Zero Trust Architecture, ZTA) 政策，在既有資安管理機制基礎下，逐步建立更為嚴密的身分驗證、設備鑑別、網路存取、應用程式授權控制及資料保護機制，持續提升系統與資料存取控制的安全性。

- 十九、依規劃啟動下一代核心授權轉接系統平台建置，朝向開放式平台服務，並培養自主維護人力。
- 二十、評估以微服務架構轉置新一代特店帳務系統，強化資訊安全、提升營運效益。
- 二十一、持續執行自建資訊中心計畫，依規劃建置一高可靠度、高安全性、符合節能減碳並可展現中心營業能力及 ESG 永續經營宗旨的現代化資訊中心。
- 二十二、評估運用 AI 工具自動產出系統運行報表並進一步檢視結果，以取代目前人工產製及檢視作業，可提升作業效率、節省人力成本，及早發現系統運作風險。
- 二十三、為加速數位轉型，評估運用人工智慧（AI）加強中心資料安全與風險控管，核心目標包括建立 AI 驅動的威脅偵測系統，即時識別異常網路行為與網路攻擊；建立智慧化資料分類與加密管理機制；並透過 AI 預測潛在安全風險，強化應變能力。
- 二十四、持續進行台証金融大樓各層出租合約到期回收暨裝修相關作業，並以貼近中心形象及一致性原則為基礎，先統一規劃各樓層空間配置與風格設計；再依各樓層回收進度，持續進行辦公室裝潢工程及規劃各單位搬遷等事項。另持續尋覓適合台中辦事處之不動產物件。

中心 115 年度業務目標補充說明

註一、「中心處理非現金支付交易筆數目標區間 230,000,000~250,000,000 筆」、「EC 交易筆數目標區間 42,000,000~46,000,000 筆」。

說明：

1. 中心 114 年度業務目標本於非現金支付場域的均衡性、普及性及有效性，訂定「中心處理非現金支付交易筆數」、「EC 交易筆數」、「特約商店年請款率」、「整體新簽約特店數」及「非都會區新簽約特店數」五項指標以順應民眾消費習慣、支付模式轉變及配合政府政策方向，期於市場發展趨勢下帶動業績成長，本於相同理念且市場發展方向未有大幅變遷前提下，建議 115 年度業務目標除將「整體新簽約特店數」改以「總有效店數」取代，其餘四項維持與 114 年度相同。

2. 定義：依據近年來中心收單市場策略及當年度整體非現金支付市場環境相關因素分析進行估算，核算基礎擬具方案如下：

以中心端末設備(含實體及虛擬等)及系統可涵蓋處理之各項支付卡交易應納入訂定交易筆數業務目標，包含「中心收單」之信用卡、轉帳卡、台灣 Pay (原 SmartPay)、行動支付及「併中心端末設備處理」之美國運通卡、儲值卡(原電子票證)等交易之「近三年平均」筆數為核算基礎。

中心處理非現金支付 交易筆數目標	111 年 (1.9 億~2.01 億)	112 年 (1.95 億~2.05 億)	113 年 (2 億~2.1 億)	近三年平均
中心收單	187,647,801	221,204,985	242,853,872	217,235,553
美國運通	4,603,030	6,060,838	6,545,135	5,736,334
儲值卡(原電票)	5,521,620	7,665,380	10,266,784	7,817,928
達成數合計	197,772,451	234,931,203	259,665,791	230,789,815

3. 計算說明：

【計算公式】

預估 115 年度中心處理非現金支付交易筆數目標 = [預估 115 年度併中心端末設備處理交易筆數] + [111~113 年度平均中心收單交易筆數 × (1+預估 114 年度預估民間消費成長率) × (1+預估 115 年度預估民間消費成長率)]

(1) 考量併中心端末設備處理之交易筆數（美國運通、儲值卡等）其收單政策非由中心主導，故 115 年度以近三年平均處理筆數（111 年度~113 年度）持平預估：
5,736,334 筆+7,817,928 筆=13,554,262 筆。

(2) 參酌國內中央研究院及台灣經濟研究院預測 114 年民間消費成長率約為 2.02%~2.26%、國際 S&P Global Market Intelligence（以下簡稱 S&P Global）預測 2025 年全球經濟成長率為 2.7%，115 年度中心收單交易筆數目標值擬以近三年平均實際交易筆數為基期，並以 114 年~115 年成長率 2.33%（上述國內外預測之加權平均）進行估算：

$$=[217,235,553 \times (1+2.33\%) \times (1+2.33\%)] = 227,476,665$$

(3) 預估 115 年度中心處理非現金支付交易筆數

$$=13,554,262 + 227,476,665 = 241,030,927$$

(4) 面對市場通路新型態的支付需求，中心持續加強發展增值應用與多元支付服務，如儲值卡（原電子票證）作業平台、小額支付平台、Üny APP 卡號綁定、SoftPOS 聯卡感應收付、收付訊息整合等，並陸續推動非都會區推廣計畫、非金融機構協同推廣計畫、公務機關暨私立醫療院所推廣計畫擴大中心收單通路，統計 111~113 年度「中心處理非現金支付交易筆數」績效平均為 230,789,815 筆/年，保守預估在上述各項增值應用服務之推動下，應可順利達成 114 年度筆數目標區間 220,000,000 筆~240,000,000 筆。

參酌國內中央研究院及台灣經濟研究院預測 114 年民間消費成長率約為 2.02%~2.26%、國際 S&P Global Market Intelligence（以下簡稱 S&P Global）預測 2025 年全球經濟成長率為 2.7%，經加權平均（2.33%）作為 114~115 年度之成長率基礎，經算式估算 115 年度中心處理非現金支付交易筆數約為 241,030,927 筆，建議訂定 115 年度中心處理非現金支付交易筆數目標區間為 230,000,000 筆~250,000,000 筆。

另自 112 年度納入 EC 交易筆數業務目標以來平均達成 46,903,991 筆/年 (112 年度 45,389,504 筆、113 年度 48,418,477 筆)，保守估算 114 年度應可順利達成 44,000,000 筆~46,000,000 筆之區間，今進一步估算 115 年度 EC 交易筆數目標時，應回歸訂定該目標本質意涵係為避免中心收單行業過度傾斜並順應市場發展趨勢，惟 EC 交易本質為各行業別之線上交易模式，而電商市場現況大者恆大，市場主力除大型電商品牌外，中小型商店則多數選擇向第三方金流業者 (PF) 靠攏，並多以手續費率條件及風險保障條件為主要合作考量，雖各第三方金流業者 (PF) 亦為中心收單合作對象，但隨線上交易市場熱絡，各種針對線上交易之欺詐及系統攻擊案件屢見不鮮，在風險保障方面，中心已規劃自 115 年度啟動與第三方金流業者 (PF) 合作僅限「分期付款」交易之管理政策，保守估計將流失數百萬筆交易，中心於尚未能提供更有效之降低交易風險機制下，仍不宜貿然大幅增加 EC 交易收單版圖，故 115 年度 EC 交易筆數擬以 114 年 EC 交易筆數目標 (44,000,000~48,000,000 筆) 扣除 PF 特店非分期交易筆數 (一年約 3,410,000 筆) 後設定成長 3% 估算，訂定 42,000,000~46,000,000 筆為目標。

114 年 EC 目標筆數	44,000,000	48,000,000
PF 特店非分期筆數	-3,410,000	-3,410,000
小計	40,590,000	44,590,000
成長 3%	41,807,700	45,927,700

註二、特約商店推展目標：「總有效店數目標區間：69,000~72,000 店」、「非都會區新簽約特店數 2,600 店」、「特約商店年請款率維持 77% 以上」。

1. 管理意涵：配合中心非現金支付場域的均衡性、普及性及有效性之工作主軸，致力擴大非現金支付比率、維持推廣通路品質，訂定「總有效店數目標區間」、「非都會區新簽約特店數」、「特約商店年請款率」等三項業務目標，以彰顯中心追求質量並重之業務努力成效。

2. 「總有效店數目標區間」包含「非都會區新簽約特店數」說明：

(1) 參考資料：依經濟部商業發展署「商業登記統計」資料，分析近三年新設立商業登記家數如下表：

年別	111 年	112 年	113 年	年均複合成長率
六都	42,568	50,219	42,482	-0.1%
非六都	19,362	22,385	19,373	0.03%
總計	61,930	72,604	61,855	-0.06%

(2) 「總有效店數目標區間」包含「非都會區新簽約特店數」目標達成數試算表：

項目/年度	111 年	112 年	113 年	114 年 達成期望值 (目標數)	(A) 111~114 年 達成數平均	(B) 111~113 年 達成數年均複 合成長率	(C) 111~113 年非六 都商業登記家數 年均複合成長率	試算 115 年 達成數 (A)×[(B+C)/2]
非都會區新簽約 特店達成數	2,325 店	2,617 店	2,506 店	2,800 店	2,562 店	3.82%	0.03%	2,611 店

(3) 為能體現非現金支付場域的均衡性及普及性工作，並持續呼應政府普惠金融政策降低城鄉區域差距、提升非都會區收受非現金支付場域之涵蓋率，故訂定「總有效店數」包含「非都會區新簽約特店數」為年度業務目標，以彰顯中心業務團隊於維護既有通路之合作外，亦保持一定之推廣量能。

依經濟部商業發展署「商業登記統計」資料分析，近三年非都會區（非六都）之新設立商業登記家數年均複合成長率僅 0.03%，亦呼應中心業務團隊自 112 年度

納入「非都會區新簽約特店數」目標經實地執行推廣以來之市場訊息反饋：觀察非都會區縣市其商業規模發展因地屬偏遠、商圈分散等因素，加上整體非現金支付商業規模的成長尚需搭配地方政策及人口成長，才能進一步推動信用卡發卡機構重視。

依 114 年度已訂定「整體新簽約特店數 9,300 店」包含「非都會區新簽約特店數 2,800 店」之業務目標，參酌近三年之實際達成狀況，預計業務團隊將投入更多人力於非都會區之推廣，除加強地方合作夥伴協同推廣，並將透過拜訪非六都縣市政府相關單位拓展合作轉介管道，期能創造非都會區藍海市場，務求順利達成所訂目標。

綜上分析，115 年度目標之訂定回歸市場現況，以避免於非都會區產生收單作業供給大於需求之失衡現象，長期而言恐間接造成資源浪費，故為兼顧政策使命同時維持推廣特店之有效性，參酌經濟部商業發展署近三年「商業登記統計」資料雖幾無成長，但業務團隊自我敦促積極推廣，仍以「非都會區新簽約特店數」之近三年度（111~113）實際達成數及 114 年度之達成數期望值進行平均作為成長基數，並參酌近三年新設立商業登記家數成長情形，參採主管機關在計算成長波動較大之項目趨勢預測上普遍運用之「年均複合成長率」作為成長係數，經估算 115 年度期望達成數為非都會區新簽約 2,611 店，考量非都會區之推廣在各種客觀環境下仍屬艱困，113 年非都會區簽約店數實際達成數僅為 2,506 店，建議 115 年非都會區新簽約特店數目標訂為 2,600 店；雖非都會區新簽約店數目標較難突破，業務團隊依然將致力維持近年來整體新簽約店數水平穩固中心特店通路的規模。

- (4) 面對市場通路新型態的支付需求，中心除積極評估符合風險政策之合作模式，同時持續加強發展加值應用與多元支付服務，如儲值卡（原電子票證）作業平台、小額支付平台、Ûny App 卡號綁定、NCCNET SoftPOS 等，並啟動非都會區推廣計畫、非金融機構協同推廣計畫，惟隨著收單通路類型控管及風險趨勢考量，參酌近三年「商業登記統計」資料幾無成長現況，勢必衝擊總有效店數目標，為彰顯收單業務推廣成效，擬調整「新簽約特店數」目標為「總有效店數目標區間」，期透過中心特店清查作業進行通路品質管理，提升整體有效店數。為協助政府降

低城鄉區域差距及提昇非都會區收受電子化支付場域涵蓋率以達提昇非現金支付比例之目標，115 年度業務目標，訂定「總有效店數目標數區間為 69,000~72,000 店」，同步加強對六都地區的特店推廣，因此建議訂定「非都會區新簽約特店數 2,600 店」。

3. 「特約商店年請款率」計算說明：

【計算公式】

特店應有常態性請款始為有效通路，故特約商店年請款率一項之計算標準為每年 6 次（含）以上請款

$$\frac{\text{115 年請款 6 次（含）以上之特約商店數}}{\text{115 年總特約商店數}} \times 100\%$$

【統計方式】

- (1) 公式之分母採 115 年總特約商店數，含當年度解約店，並排除第三方金流次特店簽約作業(004)、信用卡輔助身分驗證作業(996、997)、銀行預借現金作業(998、999)等非屬一般交易類型之行業別及特殊作業，公式之分子為當年請款達 6 次（含）以上者。
- (2) 除前述諸項體現開拓績效之業務目標外，本項目標計算標準延續 112~114 年度原則，維持為年請款 6 次（含）以上，旨於市場開拓同時持續維持中心整體通路品質，以「維持」既有通路有效性為主軸，並視其他各項推廣目標彈性調整。考量近年中心推廣人力持續加強配置於非都會區、小額特店及私立醫療院所之推廣，該類型特店過去皆以現金為主要收付工具，非現金支付導入消費者行為之改變需要時間反應，支付模式之改變更非一蹴可幾，為避免排擠使用頻率較少之特約商店並兼顧非現金支付場域的均衡性、普及性及有效性之主軸，參酌 112~114 年本項目標比率（70%、73%、75%），建議 115 年度特約商店年請款率以 77% 以上為目標。

註三、中心收單詐欺交易基點 (BP) 低於臺灣地區收單詐欺交易基點

說明：

1. BP (Basis Points) = (收單詐欺交易金額/收單簽帳金額) ×10,000。
2. 收單詐欺交易金額：發卡機構透由國際卡組織通報中心特約商店發生之疑似詐欺交易總金額。
3. 收單簽帳金額：經由中心清算之收單簽帳交易總金額。
4. (臺灣地區各收單行之詐欺交易金額/國內清算資料統計各收單行之收單簽帳金額) ×10,000 (均含自行交易)。
5. 資料來源：大數據平台統計臺灣地區各收單行之詐欺交易金額及國內清算資料統計之收單簽帳金額。
6. 年度計算週期：前一年 12/1 至當年 11/30。

註四、未適切處理資通安全事件致影響授權轉接系統之可用性及國內清算處理系統提供資料提供即時性及正確性，兩項平均值不低於 99.50%，且授權轉接系統之可用性單次停止服務時間不超過 2.5 小時；國內清算處理系統提供資料即時性與正確性全年中斷次數不超過一次。

說明：

說明一：依「資通安全事件通報及應變辦法」及中心業務特性訂定「異常事件通報處理作業」之資通安全事件二級以上等級如下：

1. 符合下列任一情形者，屬 4 級事件：
 - (1) 一般公務機密或敏感資訊遭嚴重洩漏。
 - (2) 一般公務機密、敏感資訊或核心資通系統遭嚴重竄改。
2. 符合下列任一情形者，屬 3 級事件：
 - (1) 核心業務資訊遭嚴重洩漏，或一般公務機密、敏感資訊遭輕微洩漏。

(2) 核心業務資訊或核心資通系統遭嚴重竄改，或一般公務機密、敏感資訊遭輕微竄改。

(3) 核心業務或核心資通系統運作遭影響或系統停頓，無法於可容忍中斷時間內回復正常運作。

3. 符合下列任一情形者，屬 2 級事件：

(1) 非核心業務資訊遭嚴重洩漏；抑或核心業務資訊遭輕微洩漏。

(2) 非核心業務資訊或非核心資通系統遭嚴重竄改；抑或核心業務資訊或核心資通系統遭輕微竄改。

(3) 非核心業務運作遭影響或系統停頓，無法於可容忍中斷時間內回復正常運作；抑或核心業務或核心資通系統運作遭影響或系統停頓，於可容忍中斷時間內回復正常運作。

說明二：量測公式如下：

1. 授權轉接系統可用性： $\frac{[\text{總服務時間} - \text{系統全面中斷服務時間} (\text{含計畫性及非計畫性停機})]}{[\text{總服務時間} - \text{計畫性停機時間}]}$ *100% (時間單位：分)

2. 國內清算處理系統提供資料即時性與正確性： $(\text{全年提供付款資料次數} / \text{全年國內清算處理次數}) * 100\%$

$(\text{授權轉接系統可用性} + \text{國內清算處理系統提供資料即時性與正確性}) / 2 \geq 99.5\%$