

財團法人聯合信用卡處理中心

110 年度工作計畫書



中華民國 109 年 4 月 23 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。(註一)
- 二、特約商店年請款率：84%~87%、總有效店數目標區間：67,000~69,000 店。(註二)
- 三、中心收單詐欺損失值(BP 值)：低於台灣地區收單平均值。(註三)
- 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、提供「信用卡大數據平臺」各信用卡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。(註五)

貳、110 年度規劃之業務

- 一、在全球數位化轉型的發展趨勢下，運用各項創新數位科技，發展符合消費者使用模式，創造跨平台、跨產業及跨境之服務應用
 - (一)以促進電子支付發展為宗旨，協助各造推動台灣數位金融服務轉型新藍海，本中心規劃「信用卡輔助持卡人身分驗證平台」支援 Open API，運用 eKYC 數位身分驗證功能，並評估開放第三方服務業者(TSP)運用，擴大金融服務應

用場景並落實普惠金融目標之可行性。

- (二) 規劃「信用卡輔助持卡人身分驗證平台」導入國際身分驗證標準組織 FIDO (Fast Identity Online) 標準之解決方案與系統建置，以生物辨識取代密碼及強化 eKYC 數位身分驗證功能。
- (三) 規劃 EMV 3DS ACS (Access Control Server) 平台之風險驗證系統 (Risk-based Authentication, RBA) 模組功能優化，研擬運用大數據和機器學習技術，結合參加機構及中心風控系統所設之風控參數資料，強化 RBA 系統風險偵測功能。另亦將評估結合外部驗證機制如發卡機構 APP，規劃本平台支援外部介面驗證機制 (Out of Band)，以提供消費者更佳使用體驗。
- (四) 因應市場需求與產業趨勢，優化中心代碼化服務 (Üny Token Service) 之功能，從支援 JCB 擴大應用範圍至 TWIN Card (雙盈卡)。

二、配合主管機關政策方向，持續推動提升電子支付及行動支付交易比率，拓展應用通路及導入創新應用

- (一) 規劃與各國際卡組織舉辦行銷活動共同推動 EMV QR Code 交易，加速建構完整之國內及跨境行動支付生態圈。
- (二) 研擬規劃與第三方錢包業者合作推出聚合型 QR Code 及授權轉接服務，可兼容第三方錢包業者規格並符合 EMV 國際共通標準，以加速推動商店導入行動支付。
- (三) 因應非面對面交易市場成長及特店端對於卡號等敏感性資料安全儲存需求，擴大 Üny 卡號綁定服務功能以支援 MO / TO、批次授權 (BPOS) 及即時授權 (VPOS) 等 EC 以外之

非面對面交易管道，以減少特店接觸卡號衍生之保管風險及遵循成本。

- (四)擴大中心簽帳端末設備系統網路之整合運用，依市場需求納入多元支付，並依使用場景支援中心增值應用功能。
- (五)因應多元支付工具推陳出新及為符合市場需求，整併各項支付形式（如 Software Contactless、QR Code 主／被掃收付款方式）以提升中心與電子錢包業者合作推展中心收付訊息整合傳遞業務。
- (六)因應中心導入國際卡組織之 EMV 3DS 作業，優化符合通路快速導入作業機制，以提升交易處理之效率與安全。

三、提升數據分析豐富性及多樣化，導入數據應用自償性方案

- (一)優化資料品質，導入符合國發會白金資料優質標章之公開數據。
- (二)擴大 Open API 之合作對象，落實中心公開數據資料共享之價值。
- (三)為落實「信用卡大數據平台」自償性之規劃，除深化結構性資料之應用，並導入文字探勘 (Text Mining) 非結構化數據分析能力，增加數據內容之豐富性及商業應用價值。

四、推展 TWIN Card (雙盈卡) 業務及提升創新應用

- (一)執行 TWIN Card (雙盈卡) 之形象宣傳活動及媒體傳播計畫，以提升 TWIN Card (雙盈卡) 品牌識別度。
- (二)推廣國內信用卡機構發行／受理 TWIN Card (雙盈卡)，並與網路介接之國際信用卡組織合作海外行銷活動。

- (三)為利 TWIN Card (雙盈卡) 會員機構之推廣，豐富官方網站以提供相關業務服務，如：業務規範／表單／商標素材下載、各項服務申請功能、API 串接服務等，提升品牌服務品質。
- (四)建置 T-point 點數應用平台，導入區塊鏈技術，發展點數應用生態上鏈，提升 T-point 市場流通應用之可行性，以活絡 TWIN Card (雙盈卡) 實體卡片交易使用，並增加國內信用卡機構辦理 TWIN Card (雙盈卡) 之誘因。
- (五)因應 TWIN Card (雙盈卡) 與其他國際卡組織合作之業務發展需要，持續新增、維護及修訂 TWIN Card (雙盈卡) 之相關文件，包含規格、規範制／修訂、品牌驗證管理中心 (Certification Body, CB) 等。
- (六)規劃進行 TWIN Card (雙盈卡) 通路之開拓作業，並持續研訂既有特店轉換及端末設備功能導入計畫。
- (七)配合 TWIN Card (雙盈卡) 優惠費率制度，推動 TWIN Card (雙盈卡) 特店合作條件差異化。
- (八)配合 TWIN Card (雙盈卡) 驗證管理中心 (Certification Body, CB) 之業務發展狀況，招攬國內信用卡業務機構參加發卡、收單業務，並輔導上線作業；同時提升測試與驗證效率，規劃增加測試工具以加強支援 TWIN Card (雙盈卡) 端末設備驗證作業，降低加入 TWIN Card (雙盈卡) 收單之門檻。
- (九) 建置 TWIN Card (雙盈卡) 授權轉接系統硬體平台，改善現行使用虛擬機低容錯及與其他應用系統共用硬體之風險。未來規劃及採購方向將以符合授權轉接核心系統所需高容錯性、及可處理逐漸增加交易量。

五、加強基礎設施與提升後勤管理效能及服務品質

- (一)因應市場實務並配合法規修訂，研擬利用中心現有特店網絡，協助特約商店之電子支付受理作業進行線上線下整合。
- (二)配合中心多元支付交易導入及創新應用研發，提升「**端末設備管理系統 (EMS)**」管理效能：
1. 因應虛實整合 Üny 卡號綁定及 QR Code 作業，端末設備管理系統開發自動編碼給號並同步相關系統，節省作業人力提升效率。
 2. 預應特店收銀系統與端末設備整合趨勢，研擬特店自備設備管理模式及相關檢核流程。
 3. 提升端末設備各項作業申請表單作業電子化降低紙張列印成本。
 4. 預應市場變化及特店需求，改善「**端末設備管理系統 (EMS)**」之庫存作業功能，提高端末設備使用周轉率。
- (三)改造授權資料同步系統，以新程式語言取代現行 COBOL 語言，以大幅降低未來維護成本，並利於新需求建置。
- (四)規劃建置新一代國內授權交易轉接系統平台，以符合國際標準 OpenAPI 及 ISO20002 規格，並提供多元化資料交換格式、彈性授權轉接介面，以期提供各會員銀行及其他支付業者符合國際標準、更穩定、更符合市場競爭力之轉接平台。
- (五)研擬各項國際卡組織費用分攤自動化，並適時檢視作業

流程確保資料正確性，以減少人工作業，提升作業效率。

- (六)優化電子發票作業系統及特店網路服務系統，以增進特約商店服務品質並降低作業成本。
- (七)推動國內清算作業付款週期由 T+2 改為 T+1 之改造作業，以提升服務品質，增進作業效率。
- (八)辦理「客服 CTI 系統」優化作業及整合「特店服務專屬行動 APP」導入線上即時文字客服、特店作業申辦進度查詢功能。
- (九)擴大「特店訊息通知服務」服務範圍至會員暨業務參加機構，漸次將相關作業運用 email 主動通知，以加強與客戶間之聯繫溝通。
- (十)為充分掌握客戶需求，辦理會員暨業務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)依業務發展舉辦支付卡專業知識、創新應用及業務推廣之說明會及專題研討會。
- (十二)除利用聯徵中心系統所提供之特店工商資訊外，擴大與其他單位合作，以自動化方式取得相關特店審核之資源，持續優化特約商店合約書之審查效率。
- (十三)持續充實金融新科技知識，增進稽核單位之專業能力，並積極參與國、內外稽核議題活動，建立前瞻之稽核服務。
- (十四)強化內部控制三道防線，於組織內部溝通企業風險管理

(Enterprise Risk Management, ERM) 理念。辦理教育訓練倡導員工職業道德觀念，協助企業治理目標之達成。

(十五) 建立標準化之「一般查核」程式以提昇稽核效率，並發展以風險為基礎之「專案查核」目標選定程序，提高稽核服務之有效性。

(十六) 應用電腦稽核工具，研究介接政府資料開放平台（如：商工登記公示資料）之可行性，以發揮電腦稽核工具之效能，擴展稽核服務範疇。

(十七) 因應本中心業務配合金融科技發展趨勢，除持續充實、精研業務相關之法律實務及法令規章外，同時強化與金融科技相關領域專業知識，以提升法律專業能力並維護中心權益。

(十八) 為提升中心同仁使用體驗及配合中心之資安政策，辦理 E-learning 教育訓練系統升級改版作業。

(十九) 研擬建置門禁進出採用生物辨識系統，便利人員進出辦公場所辨識及未來發展需要。

(二十) 規劃整併「文件管制系統」與「業務規章管理系統」，以提升系統功能及簡化管理作業。

六、強化資訊安全及風險控管

(一) 本中心 EMV 3DS ACS (Access Control Server)，將依 EMV 及各國際卡組織規範進行系統平臺升級，並持續通過國際支付卡產業安全標準協會 (PCI SSC) 評鑑機構之 PCI 3DS (Payment Card Industry 3D Secure) 實地查核作業。

- (二)持續遵循資通安全責任等級 A 級特定非公務機關應辦事項：持續維護資通安全管理體制，並通過國、內外各項業務及資安認證；進行各項資通技術檢測、更新資通設備以強化安全防禦能力；提高人員資通安全教育訓練時數，以提升資通安全技術與認知。
- (三)擬進行中心資料庫版本提升計畫，並規劃進行資料庫整合作業，以達硬體資源共享、軟體版權共用、簡化管理作業、強化安全控管及提高系統效能之目的，並配合營運持續計劃避免營運中斷風險，提供資料庫高效能執行負載，且兼具高可靠性、可用性與安全性。
- (四)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。
- (五)建置金鑰管理平台確保金鑰之機密、完整與可用性；整合現有金鑰管理模組、建置標準資料加密平台，確保線上交易、資料傳輸、資料儲存的安全性。
- (六)擬進行頂埔資訊中心的虛擬化平台硬體汰換暨擴充計劃，除了提升資訊中心運作效率及管理效能，並考量雲端網路環境下的各種的資訊安全威脅情境，設計規劃符合國際資安標準之資安縱深防禦防護架構，達成雲端資料中心安全營運服務不中斷的目標。
- (七)提升特約商店資訊安全意識，並遵循國際卡組織有關支付卡產業 (PCI) 之相關資訊安全控管規範。
- (八)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。

- (九)提升「交易風險警示及控管系統 (TRACE)」即時偵測與自動比對效能，增加與其他應用系統 (如 EMV 3DS) 相互支援之可行性。
- (十)加強代收代付服務平台特店及賣家之管理及監控查核作業，確保平台特店落實如信用卡業務機構管理辦法及「信用卡收單機構簽訂『提供代收代付服務平台業者』為特約商店自律規範」等相關法令、規範。
- (十一)持續遵循及落實支付卡產業資料安全標準等相關國際卡組織規範，並納入 TWIN Card (雙盈卡) 適用相同標準，以強化中心資訊安全防護機制。
- (十二)強化非面對面特店之跨境交易風險管控機制，持續推動特約商店導入國際卡組織最新認證技術與產品 (如 EMV 3DS 機制)，以因應非面對面交易增加之威脅。
- (十三)持續提升同仁個資保護及法令遵循意識
1. 規劃教育訓練並遵照內控規定對同仁宣導業務上應遵循之相關法令及依法執行業務之必要性及重要性，另督導各單位定期盤點與業務相關法令規範，並因應相關法令之增 (修) 訂，協助各單位修訂內部控制文件、更新應遵循之法令並進行遵法自評作業，以確保中心各項業務皆符合法令規範。
 2. 配合新種業務或商品之提出以適法性為前提要件，依法提供法遵符規意見。

3. 舉辦金融消費者保護法與案例教育訓練，並持續對同仁宣導金融服務業公平待客原則之理念，以推動金融友善措施。
4. 配合檢討並增（修）訂特約商店約定書與特別約定事項內容，協助各單位審查、審訂其對外簽訂之各項合約或協議等法律文書，以維護中心權益。
5. 邀請業界專業師資為全體同仁進行教育訓練，以強化同仁個人資料保護觀念，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、建立個人資料外洩應變機制每年進行演練，並通過英國標準協會（British Standards Institution, BSI）BS 10012 個資管理系統之各項查核驗證，確認中心個資管理制度有效執行，及強化中心個資管理制度。

七、持續落實防制洗錢及打擊資恐政策

- （一）配合法令及主管機關要求，持續執行防制洗錢及打擊資恐風險評估作業，適時修正相關內控制度，檢視風險胃納政策、風險因子及風險評估方法，並更新年度全中心風險評估報告。
- （二）強化以風險基礎方法執行客戶身分持續審查作業，整併對參加本中心清算之機構及未來 TWIN Card（雙盈卡）之會員機構盡職審查及風險評估，並適時檢討作業流程，運用外部專業資料庫之查詢系統，提升客戶資料之正確性。
- （三）提升防制洗錢及打擊資恐資訊系統效能，推動定審作業自動化，完善客戶資料及基本資料之正確性並強化交易

資料之運用。

- (四)持續舉辦內、外部防制洗錢及打擊資恐在職訓練，並依實際業務需要設計相關課程，以提高專責主管、專責人員及全體同仁洗錢防制專業知識與風險意識。

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 110 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、自償性方案之執行，擬定中長期業務計畫，規劃如次：

- (一)基於數據分析與市場回饋機制，持續擴充及整合內外部數據，並以重點特店／銀行機構／國際卡組織／政府機關為核心，進行資料串連，並以視覺化設計呈現，提升本中心信用卡大數據平臺之商業應用價值。
- (二)規劃導入人工智能、數位化生態系統等新興科技，結合信

用卡交易資料之分析，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、針對 EMV 3DS ACS (Access Control Server) 平台之 RBA 功能，研擬規劃導入數位軌跡識別技術，利用大數據分析強化風險系統準確率，期能提供更符合發卡機構需求之服務品質及效能。
- 三、規劃擴增支援其他支付卡品牌 QR Code 交易及應用場景（如 AE 及 JCB 國際交易等），建立多元化 QR Code 行動支付生態圈。
- 四、為符合政府金融科技發展，針對「信用卡輔助持卡人身分驗證平台」，持續規劃跨平台、跨產業的身分驗證作業，並依市場需求評估增加 KYC 驗證資訊，研擬運用新興技強化身分驗證技術，以創造各參加機構之最大效益。
- 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) 為落實 TWIN Card (雙盈卡) 品牌業務之永續經營及業務發展，研擬成立專責單位經營，以發揮品牌專業經營之形象。
 - (二) 依業務發展需求，陸續尋求與其他國際卡組織網路聯盟策略合作，以提升 TWIN Card (雙盈卡) 跨境網路之使用優勢及效率。
 - (三) 配合政府政策永續觀光發展，活絡國內國民旅遊市場及智慧觀光，藉由國人持有 TWIN Card (雙盈卡) 作為主要支付工具，並在 5G 潮流帶動下發展品牌專有之 App，結合行動數位快速發展提供 TWIN Card (雙盈卡) 之數位應用。

- (四) 增加 TWIN Card (雙盈卡) 卡片產品之多元性 (如 Debit / Prepaid Card)，以滿足不同持卡人之用卡需求及滲透性。
- (五) 規劃收單機構暨發卡機構受理符合 EMV 3DS 之 TWIN Card (雙盈卡) 品牌網路交易規範、驗證作業暨系統功能，並評估建置 3DS 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) 建置行動支付應用功能 (如：手機虛擬發卡、卡片綁定及相關 QR Code 掃碼支付)，並持續研發 TWIN Card (雙盈卡) 之創新支付應用及提升產品廣度，優化各項作業流程，以提高參加機構開辦品牌卡發卡及收單業務之意願，逐步推升品牌卡之發行業務量。
- (七) 配合市場環境強化風險管理系統，提供 TWIN Card (雙盈卡) 會員機構有效之風險管控工具。
- (八) 因應詐欺趨勢變化舉辦風險管理會議，擴大會員機構間風險管控經驗分享與資訊交流。
- 六、因應市場發展趨勢並擴大 Ûny 平台使用場景及功能，規劃建置並推廣 Ûny 白牌錢包及 SDK 模組化等作業。
- 七、因應金融科技市場趨勢，擴大智能 POS 設備合作對象，簡化消費者支付程序及降低通路設備成本和擴大支付卡應用場景。
- 八、運用大數據平台深化優惠平台活動辦理強度，提供特店通路行銷資訊，找出目標消費客群，進而提升特店交易金額。
- 九、規劃大數據、行動 APP、人工智慧等技術，運用於客服作業，以提供信用卡業務機構及特店更優質之服務。

- 十、強化國內信用卡產業風險管理經驗分享作業，打造完善風險資訊交流環境，維持國內風險管理水準優於亞太區。
- 十一、規劃財會 ERP 作業系統升級，導入 Web 化作業系統以優化財務作業處理流程，提升作業效率，並強化資訊安全。

中心 110 年度業務目標補充說明

註一、考量今(109)年新冠肺炎目前各產業市場均預估影響將大於 SARS 期間，可預期欲達成 109 年目標交易筆數恐甚為艱鉅，且參酌各界已有 109 年經濟成長率將下修至 2% 甚至更低之預測，而疫情對經濟成長狀況影響是否延續至 110 年度目前尚待觀察。建議 110 年度目標數之區間維持為 187,000,000 ~ 200,000,000 筆，後續俟國內經濟影響評估明確另整體檢討，必要時再提報調整年度業務目標。

說明：

1. 定義：針對中心端末設備（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，包含信用卡、SmartPay、行動支付、電子票證等支付卡交易筆數。本項業務目標核算基礎乃採近年中心交易筆數、成長率，並依據近年來市場環境相關因素分析當年度整體電子支付市場之變化進行估算。106 年以來中心投注心力於兩大平台小額支付平台、公務機關信用卡繳費平台之開發建置，中心將持續進行業務推廣，以期提升電子支付交易筆數。

2. 計算說明：

【計算公式】

110 年度中心交易筆數目標區間 = { 109 年度中心預估交易筆數 × 【1 + (106 ~ 108) 年度交易筆數年成長率之平均值 × (1 + (106 ~ 108) 年度中心交易筆數佔國內整體交易筆數比率之平均增減率)】 + 近三年併中心端末設備處理其他支付卡平均交易筆數 } × (1 ± 市場環境因素平準率)

(1) 106 ~ 108 年度中心交易筆數年成長率之平均值：

$$(-6.88\% + 4.46\% + 4.68\%) \div 3 = 0.75\%$$

年度	106 年	107 年	108 年
中心收單交易筆數	182,397,181	190,538,212	199,452,696
成長率	-6.88%	4.46%	4.68%

(2) 106 ~ 108 年度中心交易筆數佔國內整體交易筆數比率之平均增減率：

$$(-12.73\% - 8.71\% - 12.22\%) \div 3 = -11.22\%$$

年度	106 年	107 年	108 年
中心收單交易筆數	182,397,181	190,538,212	199,452,696
國內整體收單筆數	992,734,889	1,136,167,502	1,355,327,134
中心佔國內整體比率	18.37%	16.77%	14.72%
中心佔國內整體比率之增減率	-12.73%	-8.71%	-12.22%

(3) 由 106 ~ 108 年度併中心端末設備處理其他支付卡平均交易筆數，預估 109 年度中心併中心端末設備處理其他支付卡平均交易筆數：

$$(6,274,586 + 6,086,445 + 6,534,394) \div 3 + 7,000,000^{\text{註 1}}$$

$$= 13,298,475 \text{ 筆}$$

註 1：108 年度電子票證實際交易筆數為 3,254,838 筆（包含悠遊卡、一卡通、有錢卡、愛金卡等四家電票公司），據統計電票交易超過 8 成發生在小額支付特店，故以 108 年下半年度的電票交易 217 萬筆為基礎，以預估小額交易筆數之成長狀況進而估算電票交易筆數 110 年度約可成長至 6,944,000 筆，建議以整數計，110 年度電票交易筆數預估為 7,000,000 筆。

(4) 預估 109 年度中心交易筆數 = 108 年中心實際交易筆數 × 【1 + (106 ~ 108) 年度交易筆數年成長率之平均值 × (1 + (106 ~ 108) 年度中心交易筆數佔國內整體交易筆數比率之平均增減率)】：199,452,696 × 【(1 + 0.75%) × (1 - 11.22%)】 = 178,402,159 筆，取十萬位數以下無條件捨去，109 年度中心預估交易筆數為 178,400,000 筆。

(5) 110 年估算筆數：178,400,000 × 【(1 + 0.75%) × (1 - 11.22%)】 + 13,298,475 = 172,869,871 筆。

(6) 市場環境因素平準率（如後附表）：為反應市場環境因素中結構性問題並建立合理調整年度目標機制，以不含本年度連續三年中心收單平均成長率與整體收單市場平均成長率之落差，作為下一年度業務目標之平準調整依據，以 106 ~ 108 年市場環境因素平準率為 -13.96% 計，則 110 年業務目標區間為 148,737,237 ~ 172,869,871 筆

$$\text{【}172,869,871 \times (1-13.96\%) \text{】} = 148,737,237$$

(7)根據金管會最新統計，108 年信用卡業務收入創 11 年來新高達到 572 億，包含簽帳手續費、循環信用利息及預借現金手續費等三大主要收入，其中簽帳手續費收入 407 億已佔 71%；同時信用卡簽帳手續費收入佔簽帳金額比率從前(107)年的 1.28%持續下降至去(108)年為 1.264%，主因係大型商家為降低成本進而只收受部分信用卡，導致「自行收單」情形愈趨普遍，特店或採多家收單以達壓低手續費目的；中心在無法提供「自行收單」之先天限制與不參與競價的困境下，導致自身收單業務成長曲線與整體市場成長情形長期背離，此從上項考量市場環境因素平準率之業務目標區間可證，惟中心長期經營通路是場並持續致力發展多元支付及增值應用平台，如電子票證作業平台、小額支付平台等，因此中心透過各項平台業務的推展，實務上業務的達成值確實遠優於公式計算結果。惟傳統信用卡收單業務近年在其他收單機構搭配企金與行銷資源的積極攻掠下，造成近年來收單板塊激烈移動，以及公務機關繳費平台由持卡人付費方式調整等原因，難以擴大收單規模；且中心為維持會員機構收益及收單市場價格穩定，亦不宜陷入國內收單市場價格競爭，致中心傳統收單筆數成長幅度無法與國內整體市場成長同步。如表一，國內整體市場收單筆數及金額 108 年分別成長 19.29%及 10.19%，但中心扣除小額收單，收單筆數及金額成長分別為 0.28%及 5.33%。另 109 年年初新冠肺炎衝擊市場經濟，可預期 109 年交易筆數將受影響，參考 92 年 SARS 經驗，92 年 3 月 SARS 衝擊台灣，導致該年度 4~5 月市場交易量下滑，直至 92 年 6 月始恢復正常，考量今(109)年新冠肺炎目前各產業市場均預估影響將大於 SARS 期間，可預期欲達成 109 年目標交易筆數恐甚為艱鉅，且參酌各界已有 109 年經濟成長率將下修至 2%甚至更低之預測，而疫情對經濟成長狀況影響是否延續至 110 年度目前尚待觀察。考量上述因素及近兩年業務目標之衡平成長如表二，建議前述交易筆數目標區間之上、下限均以不低於 109 年度目標為基準，故 110 年度目標數之區間維持為 187,000,000 ~ 200,000,000 筆，後續俟國內經濟影響評估明確另整體檢討，必要時再提報調整年度業務目標。

【表一】

	交易筆數		簽帳金額		
	107年	108年	107年	108年	
傳統信用卡	178,039,131	178,112,087	670,961,609,993	703,855,867,889	
小額特店	6,412,636	14,806,215	1,540,940,698	3,764,159,225	
受託處理(AE)	6,086,445	6,534,394	45,208,098,629	50,450,005,689	
電子票證	162,881	3,254,838	n/a	n/a	
合計(年度業務目標數)	190,701,093	202,707,534	717,710,649,320	758,070,032,803	
中心傳統收單 (筆數:扣除小額及電票) (金額:扣除小額)	184,125,576	184,646,481	716,169,708,622	754,305,873,578	
中心收單成長比例	採年度業務目標數	4.55%	6.30%	4.88%	5.62%
	採傳統收單	1.08%	0.28%	4.76%	5.33%
國內收單	1,136,167,502	1,355,327,134	2,730,868,627,837	3,009,260,322,226	
國內收單成長比例	14.45%	19.29%	10.69%	10.19%	
中心收單 佔 國內收單比例	採年度業務目標數	16.78%	14.96%	26.28%	25.19%
	採傳統收單	16.21%	13.62%	26.22%	25.07%

【表二】

項目	108 年度			109 年度	
	目標下限	目標上限	實際達成數	目標下限	目標上限
電子支付交易筆數	182,000,000	186,700,000	202,707,534	187,000,000	200,000,000
特約商店年請款率	83%	87%	84.18%	83%	87%
總有效店數	65,000	68,000	66,669	66,000	69,000

註二、考量今(109)年新冠肺炎目前各產業市場均預估影響將大於 SARS 期間，可預期欲達成 109 年目標交易筆數恐甚為艱鉅，且參酌各界已有 109 年經濟成長率將下修至 2% 甚至更低之預測，而疫情對經濟成長狀況影響是否延續至 110 年度目前尚待觀察。建議 110 年度目標特約商店年請款率目標區間 84%~87%、總有效店數目標區間 67,000~69,000 店，後續俟國內經濟影響評估明確再整體檢討，必要時再提報調整年度業務目標。

說明：

1. 管理意涵：配合中心致力提升推廣通路品質，擴大電子支付比率的業務目標，擬訂定特約商店年請款率及總有效店數業務目標，以彰業務努力成效。中心將持續推廣小額支付平台、公務機關信用卡繳費平台特店以及電子票證受理通路，以配合推動政府政策。
2. 特約商店年請款率計算說明：

【計算公式】

$$\frac{110 \text{ 年已請款之特店數}}{110 \text{ 年總特店數}} \times 100\%$$

【統計方式】

- (1) 公式之分母採 110 年總特店數
 - (2) 公式之分子為 110 年特店於當年有進行請款者（扣除重複店）
3. 年請款率參考資料及目標說明：

年度	請款店數	年底總店數	請款率 (%)
106 年	65,553	78,838	83.15
107 年	64,575	78,265	82.51
108 年	66,713	79,248	84.18

- (1) 預估 109 年特約商店年請款率：108 年請款率 × 【1 + (106 ~ 108) 年交易筆數成長率平均值 × (1 + (106 ~ 108) 年度中心交易筆數佔國內整體交易筆數比率之平均增減率)】：

$$84.18\% \times [(1 + 0.75\%) \times (1 - 11.22\%)] = 75.3\%$$

- (2) 110 年特約商店年請款率估算：109 年預估請款率 × 【1 + (106 ~ 108) 年交易筆數成長率平均值 × (1 + (106 ~ 108) 年度中心交易筆數佔國內整體交易筆數比率之平均增減率)】：

$$75.3\% \times [(1 + 0.75\%) \times (1 - 11.22\%)] = 67.35\%$$

- (3) 中心因無「自行收單」的優勢，致業務成長曲線與整體市場成長情形長期有所背離，又今年國內經濟與民間消費恐因新冠肺炎疫情有巨大衝擊，可預見今年度業務執行勢將越發艱困，但中心透過推展多元支付及加值應用平台業務(如電子票證作業平台、小額支付平台等)，因此歷年來實務上中心業務達成值確實遠優於原估算結果；基於 108 年度特約商店年請款率達成值為 84.18%，且 109 年度目標區間為 84% ~ 87%，建議 110 年度特約商店年請款率目標區間不低於 109 年度維持為 84% ~ 87%。

4. 總有效店數計算說明：

- (1) 預估 109 年度總有效店數 = 108 年度總有效店數 × 【1 + (106 ~ 108) 年交易筆數成長率平均值 × (1 + (106 ~ 108) 年度中心交易筆數佔國內整體交易筆數比率之平均增減率)】：

$$66,669 \times [(1 + 0.75\%) \times (1 - 11.22\%)] = 59,633 \text{ 店}$$

- (2) 110 年總有效店數估算：109 年度預估總有效店數 × 【1 + (106 ~ 108) 年交易筆數成長率平均值 × (1 + (106 ~ 108) 年度中心交易筆數佔國內整體交易筆數比率之平均增減率)】：

$$59,633 \times [(1 + 0.75\%) \times (1 - 11.22\%)] = 53,339 \text{ 店}$$

- (3) 中心因無「自行收單」的優勢且不參與競價，致中心業務成長曲線與整體市場成長情形長期有所背離，透過致力拓展多元支付及加值應用平台業務(如電子票證作業平台、小額支付平台等)，因此歷年來實務上中心業務達成值確實遠優於原估算結果；今(109)年復因新冠肺炎疫情對整體經濟的全面衝擊，各行業特店生存、續航力勢必大受折損，欲擴大收單規模恐非易事。考量上述因素，建議前述目標區間上限以不低於 109 年總有效店數目標上限 (69,000 店)，下限以不低於 108 年度實際達成總有效店數 (66,669 店) 為基準，故 110 年度目標數之區間以整數計為 67,000 ~ 69,000 店。

*附表：市場環境因素平準率指標

年度	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年
中心美國運通卡以外 收單交易筆數	195,876,609	189,220,108	176,122,595	184,451,767	192,918,302
受託處理業務交易筆數	8,807,088	6,644,471	6,274,586	6,086,445	6,534,394
中心收單交易筆數	204,683,697	195,864,579	182,397,181	190,538,212	199,452,696
其他收單機構收單筆數	619,772,689	703,177,338	810,337,708	945,629,290	1,155,874,438
國內整體收單筆數	824,456,386	899,041,917	992,734,889	1,136,167,502	1,355,327,134
國內整體收單筆數成長率 (A)	7.70%	9.05%	10.42%	14.45%	19.29%
中心收單交易筆數成長率 (B)	2.19%	-4.31%	-6.88%	4.46%	4.68%
中心與國內整體成長平減後差異 (B-A)	-5.51%	-13.36%	-17.30%	-9.98%	-14.61%

註 1：國內整體收單筆數不含非中心會員自行處理部分。

註 2：近三年本中心較整體市場平均衰退 13.964%，因此市場環境因素平準率指標取 -13.96%。

◎107-110 年度業務目標之市場環境因素平準率指標取：

業務目標年度	採用平準率指標年度	平準率平均
110 年	106 ~ 108	-13.96%
109 年	105 ~ 107	-13.55%
108 年	104 ~ 106	-12.05%
107 年	103 ~ 105	-8.15%

註三、中心收單詐欺損失值 (BP 值)

目標值：低於台灣地區收單平均值

說明：

1. BP 值 (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. 台灣地區收單詐欺損失平均值：台灣地區各收單行之(Visa、MasterCard 合計之收單詐欺交易金額 / 國內清算資料統計各收單行之收單簽帳金額) × 10,000。
5. 資料來源：依據 Visa、MasterCard 國際卡組織每季提供之台灣地區屬於中心收單之詐欺交易金額及國內清算資料統計之收單簽帳金額。
6. 檢附近 3 年中心與台灣地區收單詐欺損失平均值比較表(金額單位：新台幣千元)。

		106 年	107 年	108 年
聯卡中心	a. 收單詐欺金額	52,425	60,605	52,999
	b. 收單簽帳金額	592,932,389	625,971,055	660,972,474
	c. BP 值(a/b*10,000)	0.9	1.0	0.8
台灣地區	d. 收單詐欺金額	228,771	391,835	301,296
	e. 收單簽帳金額	2,370,841,197	2,446,903,837	2,825,814,259
	f. 全台各卡別簽帳金額	2,623,000,000	2,883,000,000	3,222,000,000
	g. BP 值(d/e*10,000)	1.0	1.6	1.1

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：

7. 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。

8. 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。

9. 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：（時間單位：分）

- 1. 授權轉接系統可用性： $\{[\text{總服務時間} - \text{系統全面中斷服務時間}(\text{含計畫性及非計畫性停機})] / [\text{總服務時間} - \text{計畫性停機時間}]\} * 100\%$
- 2. 國內清算處理系統提供資料即時性與正確性： $(\text{全年提供付款資料次數} / \text{全年國內清算處理次數}) * 100\%$
- 3. $(\text{授權轉接系統可用性} + \text{國內清算處理系統提供資料即時性與正確性}) / 2 \geq 99.5\%$

註五、提供「信用卡大數據平臺」各信用卡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。

說明：

「信用卡大數據平臺」資料收集來源為全臺灣所有信用卡機構，為回饋其資料提供之貢獻，本中心每年第二季產製前年度相關收單、發卡業務消費樣態及詐欺風險同業比較分析整合報告予收單、發卡機構，協助其了解自身與整體市場的定位及差異性，以做為制定業務發展策略之參考依據。