

凱基商業銀行
特約商店作業手冊
【範本】

中華民國 106 年 8 月

目錄

壹、前言.....	3
貳、特約商店應注意事項.....	4
參、信用卡交易流程圖.....	6
肆、人工授權作業.....	8
伍、偽卡辨識及認識信用卡.....	9
陸、卡片異常處理及問題 Q&A	15
柒、請款作業方式.....	18
捌、帳務查詢作業.....	18
玖、營運服務及支援.....	19

壹、前言

首先感謝您選擇凱基銀行成為您的業務夥伴！

凱基銀行為開發金控旗下之一員，我們將持續以堅強消費金融之利基，結合開發金控之充沛資源，增強市場競爭力及邁向國際化，並將以更專業、用心的服務，與多元、創新的產品，提供客戶全方位商品服務；凱基信用卡收單業務提供市場上主要支付品牌（VISA、MasterCard、JCB、銀聯卡），包括門市刷卡及網路刷卡機制；貴寶號另可選擇本行之行動支付服務，虛實整合，一站購足，為您的業務創造利潤及競爭優勢。

為了協助您更有效的收受信用卡及服務顧客，我們特別製作此手冊作為您處理信用卡交易的準則，它也是「特約商店約定書」的一部份，請督促所屬員工詳細閱讀，以使貴寶號作業順暢。如您尚有任何問題，歡迎與我們連繫。

肅此敬頌 生意興隆、財源廣進！

凱基商業銀行 敬啟

貳、特約商店應注意事項

本注意事項僅供特約商店刷卡重點說明，特約商店信用卡刷卡規範仍須以「信用卡收單作業合約書」及主管機關或國際組織等相關規範為主。

一、設備及用品

1. 本行所提供特約商店相關辦理信用卡業務需用之書表、單據、文具、用品、標誌及貼紙等物品之使用，應按照本行之說明正確處理或使用上述用品。且就本行提供之標誌、貼紙及其他推廣用品，應置放或黏貼於特約商店營業場所明顯處。
2. 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，如有違反該情事，本行將依規定立即解約並通報財團法人金融聯合徵信中心(以下簡稱聯徵中心)。

二、教育訓練

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，且不應允許未經教育訓練之收銀人員從事信用卡收銀工作。

三、簽帳交易

1. 特約商店應盡於善良管理人之注意義務檢視信用卡之真偽(有無經偽造變造)及有效性、核對持卡人之身分及檢查持卡人於簽帳單據之簽名，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。
2. 簽帳單據或簽帳交易文件包含但不限於簽帳單、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、退款單…等特約商店接受持卡人簽帳消費之交易憑證。
3. 每筆交易均應透過簽帳端末機取得授權碼後始得完成。如簽帳端末機如無法正常使用時，應以電話通知本行並取得授權碼後始得完成交易。
4. 簽帳單為一式二聯，由特約商店及持卡人分持一聯留存。mPOS 行動刷卡機之簽帳單另以電子文件方式提供持卡人留存。
5. 特約商店對於簽帳交易文件(如簽帳單)或商品交付或服務提供之相關證明

文件，應妥善保存十三個月(含)以上。感熱紙簽帳單據，請避免置於高溫、潮濕、日曬與油漬的地方。

6. 本行得隨時向特約商店查驗或調閱保存期限內之任一筆簽帳交易文件，特約商店應於本行通知日起七個工作日內提供。

(1)若特約商店未於期限內回覆，將構成發卡機構之扣款理由。

(2)對於爭議之帳款，特約商店應配合詳實提供相關簽帳資料、交易憑證，協助本行回覆。如因前述資料提供不實、或不完整、或非 3D 認證之非面對面交易且無法證明本人刷卡等情況，致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費用，應由特約商店承擔。

(3)如有執法機關以調查案件為由要求提供簽帳資料，為維持特約商店權益，請務必保留所提供資料影本，並請執法機關開立收執證明，以備日後發卡銀行調單所需。

7. 特約商店應確保請款資料正確性，並於交易日起五個日曆日內完成請款作業。請款交易如逾本行營業日 23:59 後送達者，視為次一營業日請款資料。

8. 其他特約商店禁止事項：

(1)非有正當理由不得拒絕持卡人簽帳交易、限制簽帳金額或加收手續費。

(2)不得從事融資性墊款之交易(如刷卡換現金交易及相關類似廣告刊登)，亦不得接受非營業範圍內之簽帳交易，如有違反該情事，本行將依規定立即解約並通報聯徵中心。

(3)同一筆交易不得拆分為二張(含)以上之簽帳單。

(4)不得代持卡人先行墊款繳交相關費用，再透過本行請款。

(5)如自行提供以信用卡分期付款服務者，不得將應收債權讓售予第三人。

四、保密義務：

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。前述資料及文件之銷毀，必須留存紀錄。

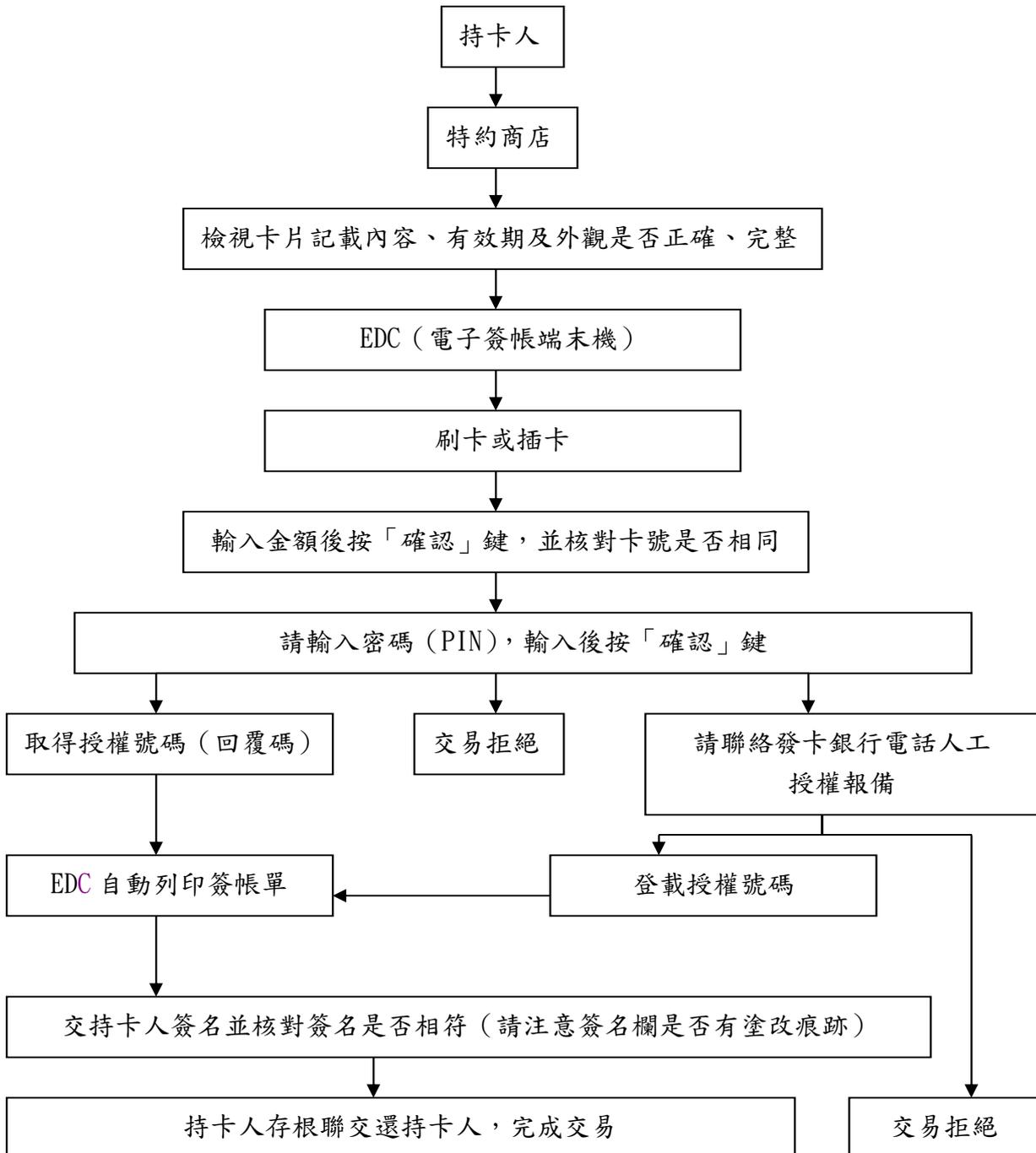
五、資料異動通知

特約商店之營業地址、連絡電話等資料如有異動時，應立即與本行聯繫辦理變更，以免影響調單作業而損及特約商店權益。

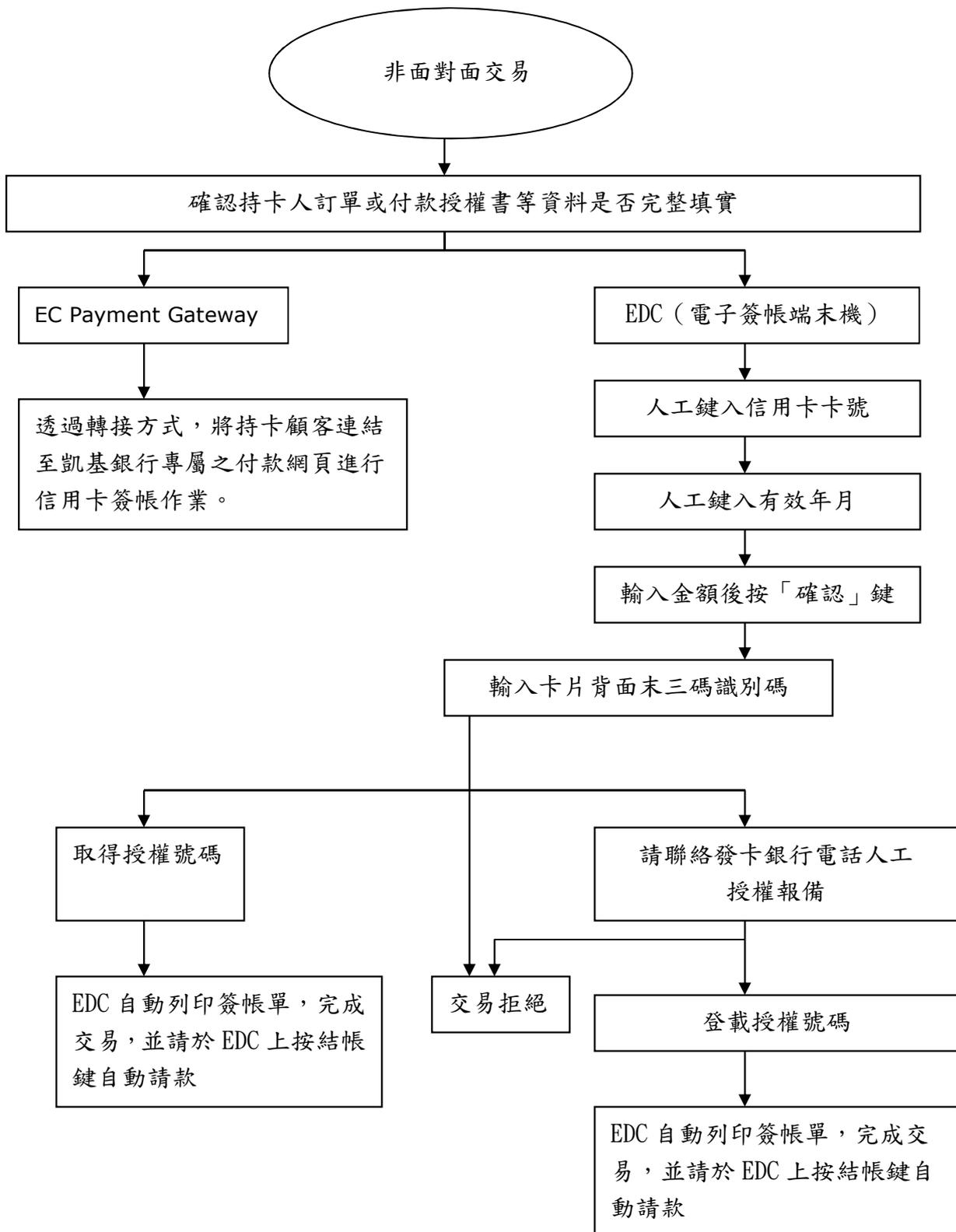
參、信用卡交易流程圖

一、信用卡交易流程圖

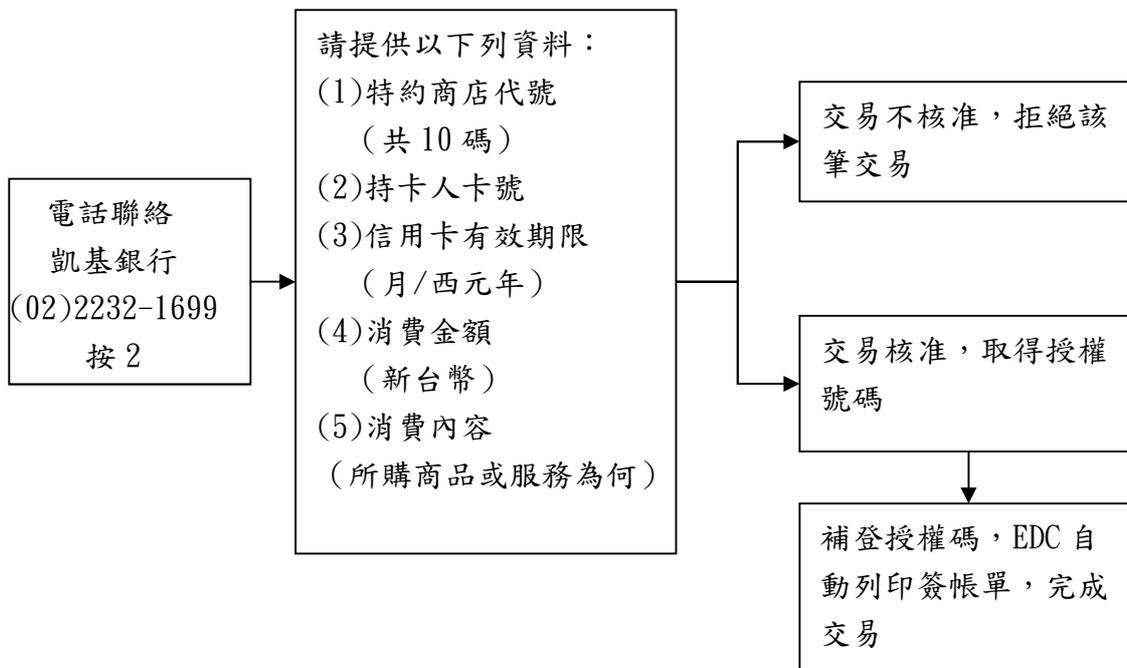
(一) 面對面交易



(二) 非面對面交易



肆、人工授權作業



伍、偽卡辨識及認識信用卡

一、偽卡辨識說明

如何辨識偽卡

- 1、以肉眼檢視卡片正面凸字字體是否標準一致。
- 2、以手觸摸雷射標籤印刷部份是否平滑。
- 3、卡片正、反面之設計圖文是否與各種卡片的特徵相吻合。

二、認識信用卡

(一) VISA 國際卡



卡號開頭第一碼為 4，卡號為 13 或 16 碼分成四組

其排列方式為：4XXXX XXXX XXX XXX (13 碼) 或

4XXXX XXXX XXXX XXXX (16 碼)

卡號前四碼以印刷字體顯示在第一組卡號之左下方

具有安全防偽機制的 Visa 3D 立體飛鴿圖案，卡片中央有鴿子隱形圖案，以紫外線燈光照射下可顯現，可以放置於卡片的不同位置(請參考圖例)。

「VISA」服務標章分有新、舊二款，可以放置在卡片的正面或背面都可。

持卡人簽名欄旁有 3 碼檢查碼。

(二) MasterCard 國際卡



卡號開頭第一碼為 5 或 2，卡號為 16 碼，分四組排列，與 VISA 相同。

卡號前四碼以印刷字體顯示在第一組卡號之左下方。

MasterCard 3D 立體「雙地球」圖案雷射標籤可置於卡片正面或背面；

或與磁條合而為一成為 MasterCard 3D 立體防偽磁條。

持卡人簽名欄（背景帶有三色之「MasterCard」字樣，並以 45 度斜印

而成），持卡人簽名欄內有卡號後 4 碼印刷字及 3 碼檢查碼。

(三) JCB 國際卡

舊版 JCB (流通至 2018 年 12 月 31 日止)



卡號開頭第一碼為 3，卡號為 16 碼，分四組排列，與 VISA 相同。

卡號前四碼以印刷字體顯示在第一組卡號之左下方。

三層鐳射防偽標誌—從地球邊緣升起的太陽和彩虹。

有效期限之後，有”J”字樣(凸字)。

「JCB」藍、紅、綠三色之國際服務標章。

持卡人簽名欄。(背景帶有「JCB」字樣，以藍色向右上斜體字為底紋或淡綠及藍色斜體字二列交錯為底紋)。簽名欄有卡號後 4 碼印刷字及 3 碼檢查碼。

新版 JCB



卡號開投頭第一碼為 3，卡號為 16 碼，分四組排列。

卡號前四碼以印刷字體顯示在第一組卡號之左下方。

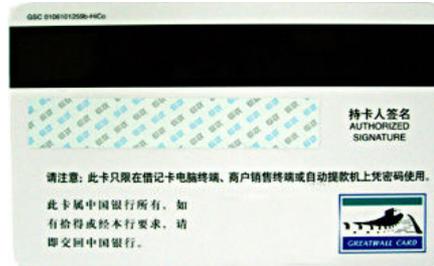
三層鐳射防偽標誌—從地球邊緣升起的太陽和彩虹。

「JCB」藍、紅、綠三色之國際服務標章。

持卡人簽名欄(背景帶有「JCB」字樣，以淡綠及藍色為底紋)。簽名欄有卡號後 4 碼印刷字及 3 碼檢查碼。

(四) UnionPay 銀聯卡

「借記卡」



「貸記卡」



「雙品牌卡」



「借記卡」卡號為 13~19 位數;「貸記卡」卡號為「62」開頭的 16 位數字。

卡片有效日期：「借記卡」為非必要欄位；「貸記卡」為必要欄位。

持卡人姓名：「借記卡」為非必要欄位；「貸記卡」為必要欄位。

「銀聯」為舊標誌，「UnionPay 銀聯」為新標誌，目前皆有流通使用。

持卡人簽名欄：「借記卡」為藍色及灰色的「銀聯」字樣；「貸記卡」為藍色及灰色的「銀聯」或藍色及紅色的「UnionPay 銀聯」字樣。

「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。

- 「貸記卡」卡片背面簽名欄印有卡號後四碼加三碼識別碼。
- 雙品牌卡片正面會同時擁有銀聯（置於右上方）及國際卡組織品牌（置於右下方）之新式或舊式標誌；持卡人簽名條則印有國際卡組織之字樣，如：「VISA」、「MasterCard」。

陸、卡片異常處理及問題 Q&A

一、特約商店收銀員在收到顧客信用卡時，應注意的事項：

1. 卡片表面應光滑明亮，不得有破損、缺角、打洞、折裂的情形。
2. 卡片上的凸字字體應標準一致，而無凹凸不平或凹曲等現象。
3. 卡片應在有效期限內。
4. 卡片背面持卡人簽名欄不得有毀損，或遭刪改，亦不得被其它膠帶貼上。
5. 如果您收到一張未經簽名的空白卡片，請您要求持卡顧客在卡片上簽名，同時要求顧客提示身份證明文件，作為比對參考。若顧客不肯配合，請您拒絕簽帳，並且通知本行處理。
6. 各種卡片的辨識項目應符合規定。
7. 若持卡人出示銀聯雙品牌信用卡時，需詢問持卡人要使用銀聯卡或其它品牌信用卡，不能直接視為銀聯卡處理。

二、消費顧客有下列情形時，也請收銀員要格外注意，必要時可向本行聯絡：

1. 顧客於購物時，急欲成交，而且神情緊張。
2. 顧客於簽名時，還須參考卡片上之簽名方式。
3. 顧客購買金額及數量過大，亦請注意。
4. 商店因質疑卡片的真偽，拒絕接受信用卡交易時，卻遭顧客以脅迫方式，強迫商店接受刷卡簽帳。
5. 顧客非常熟悉商店接受信用卡交易消費的作業程序。
6. 商店交易過程中同一筆交易請勿依持卡人要求分刷多筆金額，若因此產生偽冒交易，發卡銀行將依交易違反正常刷卡程序不予撥款或扣款；同一持卡人當日交易不止一筆時，不論是否換卡消費，第二筆消費刷卡時務必與授權中心確認持卡人身分，避免連續偽冒交易產生。
7. 如消費者卡片無法取得授權碼時，要立刻向授權中心查詢，不可將金額變小分刷多筆。

三、特約商店如何判斷可疑偽冒詐欺交易？

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，即要求商店配合降刷或分刷交易或表示以多卡換刷。
4. 特店依刷卡程序欲與銀行聯繫時，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。

四、特約商店如發現偽冒詐欺交易之情況時，如何處置？

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行，要求核對持卡人身分，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，立即反映給本行知悉，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行展開調查。

五、當特約商店在接受簽帳交易時，遇有刷卡金額遠超過貴商店之平均消費或是懷疑該信用卡是一張偽造的信用卡時，請保持鎮靜！並依下列程序處理：

1. 設法拖延交易之進行。
2. 佯稱線路不良，儘速與本公司授權中心聯繫：聯絡時請以「代碼 10 (CODE 10)」告知即可。
3. 授權中心服務人員將會於電話中告知您應該如何處理。為顧及您的情況，他們將會盡可能提出只須回答「是」或「不是」的問題，絕不會引起顧客不滿或尷尬。

六、特約商店是否可自行頂讓或出借刷卡機具供它人使用？

1. 不可以。端末設備僅提供與本行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，亦不得向他人借入刷卡機具使用。
2. 特約商店結束營業時，須書面通知本行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。

七、特約商店應如何處置持卡人交易資料？

1. 特約商店應妥善保管本行提供之刷卡機具，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人員姓名（臨調、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分卡號掩飾處理。
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，請立即通報本行採取必要的措施。

八、特約商店接獲不明查詢電話或查證事項時，應如何處置？

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

九、同一筆交易可以分成數張簽帳單刷卡嗎？

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，否則本行得拒絕支付該筆簽帳款。

柒、請款作業方式

一、特約商店請款作業程序：

特約商店應自接受持卡人簽帳之日起五個日曆日內，依照與本行約定方式，將請款資料送達本行辦理。

- (一) 系統自動請款：特約商店每日於 00:00~23:59 前完成當日請款並傳輸送件至本行，逾期則視為隔日之辦理結帳及請款。
- (二) 簽帳單第二聯及相關證明文件，商店須至少保留十三個月。

二、付款作業方式：

- (一) 本行依與特約商店約定付款日期，將扣除約定手續費後之餘款撥入特約商店指定帳戶。
- (二) 簽帳交易若未索取授權碼或必要項目未符合規定者，本行有權直接於特約商店請款中扣除該筆金額。本行如收到司法機關、發卡機構、或同業通報特約商店為查詢商店時，將會暫緩撥款；待事後查詢終了，本行將儘速撥款。如有不便之處，敬請見諒。

捌、帳務查詢作業

為提供特約商店更便利之帳務查詢服務，本行提供以下兩種帳務查詢方式：

- 一、本行官網收單專區帳務查詢系統，提供特約商店線上即時查詢帳務資料。
(查詢路徑：本行官網->信用卡->信用卡收單服務->特店帳務查詢系統)
- 二、本行收單服務專線：(02)2232-1699 按 4。

玖、營運服務及支援

一、智慧電腦語音功能，專人線上服務

本行使用智慧電腦語音功能，選擇服務項目後將由專人為您提供專業服務。服務內容除包括查詢帳務，索取作業用品（如簽帳單等），故障叫修等相關服務，客戶服務專線：(02) 2232-1699

二、授權服務-24 小時全年無休

由專業人員提供 24 小時全年無休的授權服務暨授權專線。

電話：(02) 2232-1699 再按 2

三、語音功能說明

