

# 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會信用卡業務委員會所屬機構辦理信用卡業務自律公約

財政部 89 年 8 月 30 日台財融第 89747200 號函准予核備  
本會 89 年 8 月 31 日第 6 屆第 21 次理事會議洽悉  
本會 90 年 2 月 22 日第 6 屆第 26 次理事會議核議通過  
財政部 90 年 4 月 13 日台財融（四）第 90734504 號函准予核備  
本會 92 年 9 月 25 日第 7 屆第 21 次暨第 22 次理事會議核議通過  
財政部 92 年 11 月 14 日台財融（四）第 0928011625 號函准予核備  
本會 92 年 11 月 27 日第 7 屆第 24 次理事會議核議通過  
本會 94 年 10 月 27 日第 8 屆第 11 次理事會議核議通過  
行政院金融監督管理委員會 95 年 1 月 24 日金管銀（四）字第 09585004050 號函准予核備  
本會 95 年 12 月 28 日第 8 屆第 23 次理監事聯席會議核議通過  
行政院金融監督管理委員會 96 年 1 月 22 日金管銀（四）字第 09600007710 號函准予備查  
本會 96 年 12 月 6 日第 9 屆第 2 次理監事聯席會議核議通過  
行政院金融監督管理委員會 97 年 2 月 21 日金管銀（四）字第 09600552100 號函准予備查  
本會 102 年 1 月 31 日第 10 屆第 24 次理監事聯席會議核議通過  
金融監督管理委員會 102 年 3 月 18 日金管銀票字第 10200054990 號函准予備查  
本會 103 年 6 月 26 日第 11 屆第 8 次理監事聯席會議核議通過  
金融監督管理委員會 103 年 7 月 29 日金管銀票字第 10300212280 號函准予備查  
本會 105 年 1 月 28 日第 11 屆第 25 次理監事聯席會議核議通過  
金融監督管理委員會 105 年 7 月 14 日金管銀票字第 105 00160540 號函准予備查  
本會 105 年 11 月 24 日第 12 屆第 2 次理監事聯席會議核議通過  
金融監督管理委員會 106 年 2 月 8 日金管銀票字第 10500300020 號函准予備查  
本會 110 年 4 月 29 日第 13 屆第 13 次理監事聯席會議核議通過  
金融監督管理委員會 110 年 9 月 3 日金管銀票字第 1100137555 號函准予備查  
本會 112 年 2 月 17 日第 14 屆第 4 次理監事聯席會議核議通過  
金融監督管理委員會 112 年 5 月 10 日金管銀票字第 1120133115 號函同意備查  
本會 112 年 7 月 27 日第 14 屆第 9 次理監事聯席會議核議通過  
金融監督管理委員會 112 年 11 月 24 日金管銀票字第 11201445751 號函同意備查  
本會 113 年 1 月 25 日第 14 屆第 13 次理監事聯席會議核議通過  
金融監督管理委員會 113 年 3 月 13 日金管銀票字第 1130131938 號函同意備查

前言：信用卡業務涉及五大主體（品牌所有者如

Visa、MasterCard、JCB、AMEX、Diners、UnionPay 和 NCCC 等、發卡機構、收單機構、特約商店和持卡人）且為一國際性產品，交易涵蓋國內及國外。為建立國內市場秩序並隨時與國際市場接軌，並有效照顧消費者權益及彌補法令與約定條款之不足，特由中華民國銀行商業同業公會全國聯合會(以下簡稱本會)信用卡業務委員會綜合各界意見訂定本規範事項以為共同遵循。

本自律公約經本會信用卡業務委員會議或聯席會議通過並報請本會理事會議及金融監督管理委員會核備後實施，修正時亦同。

## 第壹章 發卡業務

### 一、推廣

1. 發卡機構發卡行銷活動贈送之贈品，需明訂贈送條件和寄送日期等規定，以減少糾紛。
2. 各發卡機構宜透過結合聯名團體辦理未動卡促銷活動、設計分眾行銷刷卡活動、異業結盟之刷卡優惠活動、建置忠誠度系統等相關促銷活動，鼓勵刷卡消費或開發新客源。
3. 發卡機構行銷活動之贈品贈獎應注意遵守公平交易委員會訂定之「事業提供贈品贈獎額度辦法」。
4. 發卡機構提供贈品、獎品、紅利積點、現金回饋或其他利益時，除應充份揭露兌換之方式、限制、條件、稅賦及有效期限外，並應注意風險控制機制以防範道德風險或投機行為造成財產或名譽損失，並宜審慎評估兌換率及提撥適足準備金。
5. 發卡機構與聯名團體終止合作以致聯名卡取消時，發卡機構就持卡人已累積之紅利點數、其他點數或其他非發卡機構自行提供之優惠應妥善處理，並應確保持卡人之權益。
6. 發卡機構提供贈品、獎品、紅利積點、現金回饋或其他利益時，應避免有誤導正確消費觀念之行為，並注意社會觀感。
7. 信用卡業務代表推廣卡片前，發卡機構應施予對相關法令規章適當且有效之訓練課程。
8. 信用卡業務代表推廣卡片時，應注意服裝儀容、配帶名牌及名片，並明確標示發卡機構名稱。
9. 信用卡業務代表推廣卡片時，如收受申請人相關證明文件，應妥善保管，不得挪作他用，以保障申請人權益。
10. 發卡機構應約束業務代表不得故意毀損或破壞其它發卡機構之申請書(Take-One)架與各項宣傳品，或將空白申請書寄回，增加發卡機構之困擾。

11. 發卡機構在行銷推廣活動訴求中，不得有攻擊或詆毀同業之行為。
12. 發卡機構為信用卡促銷廣告，應確保廣告內容真實並應揭露消費者應負擔費用、稅捐及其他義務等事項。
13. 發卡機構不得主動推介持卡人從事高風險、高財務槓桿之交易（例如期貨、選擇權、股票等金融投資理財商品）；另以信用卡定期定額方式所申購之基金，不得動用循環信用功能。

## 二、徵信

1. 發卡機構在徵信作業過程中，發現有信用卡偽冒詐欺交易之情形時，應依『信用卡詐欺犯罪防制中心作業要點』規定，辦理通報作業，避免損害擴大。
2. 發卡機構應依金融監督管理委員會規定，嚴格執行金融聯合徵信中心信用卡戶基本資料、信用卡資料及信用卡戶繳款資料等之報送。
3. 發卡機構辦理信用卡徵信作業，如申請人係當面申請，應詳細核閱申請人身份證件原本，如申請人係郵寄、傳真或網路（含 APP）申請，則各信用卡機構應依本會制定之確認申請人身分替代徵信程序辦理，以防冒名申請，若發卡機構委請第三人辦理信用卡發卡業務之行銷業務，其徵信作業應比照郵寄、傳真或網路（含 APP）申請之徵信程序辦理；倘因未妥慎辦理發卡徵信作業而發生偽冒申請案件時，發卡機構應負偽冒損失之責任。

## 三、發卡

1. 發卡機構核發信用卡正附卡申請人年齡低於金融監督管理委員會規定之特案推廣，應向該會申請核准。
2. 未成年持卡人之法定代理人或父母有權以書面通知方式調閱持卡人帳單或要求終止契約。
3. 各發卡機構對於已屆成年至二十四歲之申請人，申請書填寫未表明全職學生身分者，除逐戶至金融聯合徵信中心查詢是否為學生外，應主動瞭解其確實身分，如經由其他管道或接獲家長反映其子女為全職學生身分之正卡持卡人，且有超出清償能力刷卡情形時，應立即配合處理（該項約定應納入特約條款中）並於金融聯合徵信中心登錄其學生身分，以利其他發卡機構對學生申請信用卡之管理。如申請人非為全職學生且具有獨

立穩定之經濟來源及充分之還款能力，可檢具相關證明文件，由發卡機構審核是否符合一般信用卡資格，並依審核結果核定信用額度及登錄聯徵中心註記。

4. 各發卡機構於信用卡徵信政策方面，對於已持超過三家以上發卡機構卡片之申請人，應審慎核卡，以避免持卡人過度擴張信用或造成呆卡情形發生。
5. 各發卡機構宜定期關懷客戶持卡意願，以作為到期換(續)卡之參考依據。另因聯名卡、認同卡或店內卡合作契約終止，發卡機構依與持卡人原契約規定換發新卡，年費之收取宜參考持卡人是否開卡，作為年費收取之依據。
6. 各發卡機構於規劃晶片信用卡轉換時，宜考量將相關優惠集中於一張信用卡，以增加客戶之便利性及營運效益。
7. 發卡機構訂定信用卡定型化契約條款之內容，其對於消費者權益保障之程度，不得低於主管機關發布信用卡定型化契約範本條款之標準。
8. 發卡機構提供信用卡預借現金功能之服務，應遵守下列事項：
  - (1) 持卡人得要求發卡機構暫不寄發預借現金密碼函以及鎖定其信用卡預借現金之固定額度。
  - (2) 持卡人因信用卡被竊、被搶或遺失，於辦理掛失前被冒領之現金，若非可歸責於持卡人故意行為，持卡人之負擔以原約定額度為上限。原約定額度係指其固定信用額度或持卡人來電意思表示之調整額度，不包括冒用者來電冒用所調整之信用額度以及發卡機構未徵得持卡人同意而調高之額度。
  - (3) 持卡人預借現金之額度，依各發卡機構與持卡人之約定，且應依主管機關規定為準，惟最高不得超過其信用卡之固定額度，並應遵守自動化服務設備關於每日提領限額之規定。
  - (4) 發卡機構提供持卡人電話語音預借現金服務，除須有一定之個人身分辨識及密碼輸入程序外，並應以匯入持卡人本人之帳戶為限。

#### 四、帳務

1. 發卡機構在爭議款項尚未查明確實原因時，發卡機構不得將該持卡人資料掛入金融聯合徵信中心不良檔。

2. 發卡機構對爭議款項應於受理後 14 日內回覆持卡人處理狀況或進度，調查期間應該停止計算利息。當確定為持卡人責任時方得收取爭議款項處理期間之利息。
3. 發卡機構應於契約或帳單中明確告知持卡人帳務的歸屬方式，例如是依據身分證字號或是依據帳戶或是依據卡片。
4. 發卡機構於接獲持卡人通知並確認已辦理完成信用卡交易之退貨程序後，應協助持卡人儘速回復其信用額度。
5. 發卡機構對持卡人應繳納信用卡之消費帳款，可委由金融機構或便利商店業代收，於信用卡帳單及繳款聯上所列示持卡人信用卡卡號或身分證統一編號，應以隱藏部分號碼方式列示；委託便利商店業代收者，應依下列規定辦理：
  - (1) 應依「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定辦理。
  - (2) 發卡機構應與受委託機構研訂安全控管計畫，且受委託機構每筆帳單代收金額上限為新台幣貳萬元。
  - (3) 發卡機構應確保受委託機構及其人員無法藉由繳款資料取得或辨識客戶之身分證字號、信用卡卡號及其他相關之個人資料。
6. 發卡機構對信用卡持卡人選擇以帳戶自動扣繳信用卡帳款時，應於第一次自動扣繳失敗後，依下列規定將扣款失敗情事通知持卡人：
  - 6.1 通知時點：
    - (1) 持卡人以發卡機構之帳戶自動扣款者：應於第一次自動扣款失敗日之「當日中午 12 時前」通知。
    - (2) 持卡人以發卡機構以外之其他金融機構帳戶自動扣款者：
      - (2)1. 倘發卡機構收到扣款失敗通知時間為「當日營業時間開始前」，應於「同日中午 12 時前」通知。
      - (2)2. 倘發卡機構收到扣款失敗通知時間為「當日營業時間開始後」，應於「次一營業日中午 12 時前」通知。
  - 6.2 通知方式：發卡機構應以手機簡訊、電子郵件、電話、通訊軟體或 APP 推播等方式通知。
  - 6.3 通知內容：發卡機構應告知持卡人「台端『發卡機構名稱』信用卡帳款於約定之金融機構存款帳戶自動扣繳失敗，請儘速繳納帳款，如已繳納，請

忽略本訊息。」或類似資訊。

7. 發卡機構應按信用卡業務特性及信用卡逾期墊款應儘速轉銷呆帳原則，訂定適用信用卡業務之逾期墊款、催收款及呆帳處理制度。

## 五、客戶服務

1. 針對學生卡持卡人，除發給一般持卡人手冊外，應另行發給學生持卡人專屬手冊或說明章節，詳細告知並提醒持卡人如何善用信用卡並避免信用過度擴張而影響日後個人之信用記錄及可能之後果。
2. 通報強制停用持卡人資料時務必確實謹慎，並避免報送資料錯誤之情事發生；若原持卡人強制停卡資料報送錯誤發生，應立即通知相關徵信機構更改，以免其它機構以原資料作出不利該持卡人信用之判斷。
3. 發卡機構報送金融聯合徵信中心之持卡人資料，應詳述停用原因，以供其它機構做出合理之判斷。
4. 發卡機構對於部分行業之特殊簽帳方式，應善盡告知消費者之義務。
5. 發卡機構信用卡循環信用利率應以年利率表示，並於營業場所牌告之。
6. 發卡機構應將其所發行各卡別信用額度最低限額之規定，刊登於所屬機構之網站及相關卡友資訊，且於核卡時，應於持卡人權益手冊或核卡通知中明確揭示。

## 六、風險管理

1. 發卡機構如發現有信用卡偽冒詐欺交易之情形時，應依『信用卡詐欺犯罪防制中心作業要點』規定，辦理通報作業，以維護同業間之共同利益。
2. 發卡機構對於發生信用卡偽冒詐欺交易或其他異常交易之情形時，應配合收單機構之書面要求，提供有關持卡人必要之調查資料。
3. 發卡機構經客戶選擇以郵寄方式領取信用卡者，應於信用卡加設管制程序，經客戶完成辨識身份手續後，方得解除管制程序及啟用卡片功能，惟經發卡機構與持卡人約定同意之代扣繳交易或由特約商店提供持卡人代扣繳交易屬到期換卡、

毀損補發之約定代扣繳交易，得不在此限。

4. 發卡機構如發現集團性偽冒信用卡案件，應積極主動通知檢警調單位。
5. 各發卡機構得自行決定信用卡密碼函的寄送方式，若因該密碼函寄送未達造成損失者，發卡機構需同信用卡寄送未達方式處理，負舉證責任。
6. 發卡機構應依下列方式控管信用風險，以避免過度授信或發卡：
  - (1)債務人於全體金融機構之無擔保債務歸戶後之總餘額(包括信用卡、現金卡及信用貸款)除以平均月收入，不宜超過22倍。
  - (2)發卡機構為控管債務人之信用狀況及確保債權，需限制債務人之信用額度者，應以契約明訂，並善盡告知義務，以保障消費者之權益。
7. 發卡機構基於風險考量或為降低民眾信用卡遭詐騙，針對持卡人於核卡後一定期間以上未開卡或未使用信用卡進行交易，如欲主動停止其使用信用卡，應依下列原則辦理：
  - (1)參照信用卡業務機構管理辦法第41條規定，於停卡前60日，以書面或事先與持卡人約定之電子文件通知持卡人。
  - (2)如持卡人尚有未使用或未屆期之紅利點數、里程數、回饋金等優惠及權益者，應在不影響持卡人權益下，依下列原則辦理：
    - A.原優惠及權益併入其他持有同一發卡機構之其他流通卡片後持續使用。
    - B.可使用原優惠及權益至效期屆至。或經與持卡人協商同意之其他加速使用其優惠及權益方式，若有爭議，發卡機構應以有利於持卡人權益之方式處理。
    - C.取得持卡人同意不使用優惠及權益。

## 七、催收

1. 為兼顧信用卡債務人權益之保障，發卡機構對於信用卡應收債權之委外處理，應確實依據金融監督管理委員會及本會訂定之「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」及「金融機構辦理應收債權催收作業委外處理要點」辦理，並查核受託單位是否涉及不法催討。

2. 發卡機構將持卡人之債信不良之記錄登錄於金融聯合徵信中心前，需將登錄債信不良原因與日後對持卡人可能之影響情形告知持卡人，使其有提出異議之機會。
3. 發卡機構應嚴恪遵守主管機關對債務催收相關規定，嚴禁暴力或恐嚇討債等不當催收行為，若辦理委外催收均應依金融監督管理委員會及本會訂定之「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」及「金融機構辦理應收債權催收作業委外處理要點」辦理，且應定期依本會所訂相關評鑑項目及評比標準對委外催收機構辦理評鑑，該定期評鑑應每季辦理乙次，評鑑結果並應公布於本會網站。
4. 委外催收機構及其聘雇人員如有違反規定，應報送金融聯合徵信中心登錄。委託之發卡機構應依金融監督管理委員會訂定之「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」負連帶責任。

## 第貳章 收單業務

### 一、推廣

1. 收單機構簽定特約商店及其連鎖店或加盟店前應親自到訪查核，惟連鎖店總店或已搭配差異風險管理機制(如每月請款達一定金額以上須親自到訪等機制)或自然人型態特約商店，得以其他合宜方式（如視訊、網路資訊蒐集或加強聯徵資訊查詢等）代替親自到訪查核；對於可疑之商店應不定時訪查。
2. 收單機構於簽訂發行禮券之特約商店時，應審酌該商店對其電子儲值型禮券是否有適當之餘額揭露方式，俾利消費者知悉其禮券餘額。
3. 收單機構應依主管機關規定，對所屬特約商店規範非有正當理由不得加收刷卡手續費，若經查屬實，應予懲罰或停止往來。
4. 收單機構間應禁止惡性價格競爭，以維護收單市場之健全發展。

### 二、徵信

1. 收單機構應依規定嚴格執行金融聯合徵信中心簽約特約商



店資料及解約特約商店資料之報送以充份揭露資訊，供其它收單機構判斷。

2. 收單機構簽定特約商店前應透過金融聯合徵信中心查詢特約商店之檔案，且不可因競爭因素再與已確定風險之特約商店簽約。
3. 收單機構簽定自然人型態之特約商店時，應確認其營業事實，並請申請人提供照片或網頁等相關資訊予以佐證。
4. 收單機構對於申請超過三家以上收單機構之自然人特約商店或該自然人已為特約商店負責人，應審慎徵信審核，以避免簽訂無實益或風險特約商店之情事發生。
5. 收單機構應要求並管理特約商店不得販售國內法令及國際組織規定禁止販售之產品或提供之服務。
6. 收單機構應加強對特約商店之徵信審核與監控。

### 三、簽約

收單機構與特約商店之合約，除主管機關規定事項外，應涵蓋下列事項：

1. 收單機構有要求特約商店收銀人員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，或通知收單機構配合辦理。
3. 特約商店應依約定除免簽名交易外，於面對面之交易核對持卡人於簽帳單據之簽名，應與信用卡背面之簽字相同，並應注意是否有異常刷卡之情形。
4. 收單機構應嚴格約束特約商店不得為規避發卡機構為確認持卡人(CALL BANK)之交易指示而以化整為零方式分刷帳單。
5. 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。

### 四、服務及管理

1. 收單機構應提供特約商店必要之教育訓練與法令宣導，共同防止信用卡犯罪，並針對簽帳單及載有持卡人信用卡資料之訂單等文件未妥善保管造成卡號外流之嚴重後果（如法律責

- 任、商譽損失等)應充分告知。
2. 收單機構於教育訓練時，需提醒特約商店就持卡人退貨交易儘速進行帳務作業。
  3. 收單機構應確實查核各簽約特約商店應依主管機關規定，非有正當理由且經雙方約定同意不得將信用卡手續費轉嫁於持卡人負擔之情事。
  4. 收單機構應約束特約商店應依主管機關規定，非有正當理由且經雙方約定同意，不得因刷卡金額大小而拒絕持卡人刷卡消費。
  5. 信用卡業務機構應確實管理信用卡特約商店，不得從事代持卡人先行墊款繳交相關費用，再透過收單機構向發卡機構請款之行為。
  6. 收單機構於特約商店發生其所發行禮券不能履約之情事時，應就信用卡交易部分，洽該商店禮券之信託受託銀行或履約保證銀行協商處理，且對持卡人主張禮券餘額之退款作業，依帳款疑義之處理程序朝有利持卡人方式辦理。

## 五、風險管理

1. 收單機構應確實依金融監督管理委員會銀行局規定提報金融聯合徵信中心風險特約商店資料。
2. 收單機構應於簽約至啟用期間，對特約商店收銀人員執行偽冒防制教育訓練，並不定期執行教育訓練，共同防止偽冒交易發生。
3. 調查信用卡偽冒詐欺交易時，為爭取時效，發卡機構得就已請款之國內刷卡交易以傳真方式向收單機構請求調單，同時要求收單機構提供該交易特約商店之名稱、地址、和電話等基本資料，收單機構不得拒絕。對於已授權之交易，收單機構應盡力配合發卡機構之書面要求，提供必要之調查資料(如商店監視錄影帶等)。
4. 發卡及收單機構皆應派員參加本會信用卡業務委員會風險小組並遵守相關規定以共同防範信用卡之犯罪行為。
5. 收單機構向發卡機構收取特約商店沒收卡片之獎勵金為新臺幣 1,000 元。
6. 為鼓勵特約商店協助發卡機構查緝偽卡冒用等情事，針對商

店配合發卡機構或收單機構之指示而能自行或報警逮捕詐騙者，則根據嫌犯現場取得之偽卡(白卡除外)，由每一發卡機構加發新臺幣 2,000 元獎勵金。若現場破獲卡片數量眾多，每一發卡機構之核發獎勵金以新臺幣一萬元（含沒收卡片獎勵金）為上限。

7. 發卡機構承作自行信用卡交易（包括一般交易及分期付款交易），應比照收單機構對特約商店之立場，確實徵信審查，並自行訂定特約商店風險控管機制，納入內部稽核項目定期查核；倘特約商店對持卡人無法提供預訂商品或服務時，發卡機構應承擔相關風險。
8. 收單機構針對高風險或提供遞延性商品、服務等特約商店，要求特約商店依照各該行業其目的事業主管機關之規定辦理履約保證，或得考量以徵提保證金、銀行保證或延後付款等其他合宜方式降低風險，並建立風險管控機制。收單機構宜考量前述之特約商店風險管控機制提供收單服務，以維消費者權益。另針對發行禮券之特約商店應加強查核其所發行禮券依法規規定辦理履約保證機制，並瞭解其禮券履行情形。
9. 收單機構為對採取會員制之特約商店有效管控，宜設定較短之會員期間承作年限，例如一年以下，並應加強對其定期查核，待查核無虞後，則可考慮延長承作年限。
10. 收單機構為對建商類特約商店有效控管風險，宜僅對房屋買賣訂金提供刷卡服務，且宜考量建案房價，訂定單筆刷卡交易之適當金額上限，並應加強定期查核，待查核無虞後，可考慮放寬相關風險控管措施。
11. 收單機構對自然人特約商店宜訂定每月請款限額，以適度管控風險，另對其交易(筆數或金額)應進行必要之監控管理，如認為有疑似洗錢或資恐之交易，應向法務部調查局辦理申報。
12. 收單機構對於國際信用卡簽帳單持卡人收執聯，統一留存信用卡卡號前六碼及末四碼，其餘卡號不顯示；另持卡人收執聯及特約商店存根聯不顯示信用卡有效期限。
13. 收單機構對於國際信用卡簽帳單特約商店存根聯，符合主管機關信用卡免簽名交易規範，特約商店可免列印商店存

根聯。

## 六、取消

從事不法情事之特約商店應立即取消特約商店資格，並採取法律行動予以制裁。

# 第參章 防範詐欺盜刷強化身分驗證及協處措施

## 一、綁定信用卡身分驗證規範

1. 特約商店提供「行動裝置應用程式」(下稱APP)綁定信用卡時，如有涉及蒐集或儲存信用卡卡號者，應符合支付卡產業資料安全標準(PCIDSS)規範，及符合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(PCISSE)規範，並提供證明文件供收單機構查驗。確認持卡人本人綁定之方式，應採下列任一機制辦理：
  - (1) 透過國際卡組織建構之網路 3D 安全認證機制，由持卡人完成身分驗證，確認持卡人本人綁定。
  - (2) 使用經特約商店或其委託之業者以動態密碼產生器產生或其他運用 OTP 原理，產生限定一次使用之密碼(下稱OTP)，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予發卡機構，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。
  - (3) 綁定時若為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 OTP 方式驗證。
  - (4) 其他經收單機構同意足資確認 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. 特約商店提供 APP 綁定信用卡，發卡機構應於發送之 OTP 驗證簡訊內容揭示「綁定信用卡驗證」之註記，俾利持卡人辨識該驗證密碼之用途。
3. 行動裝置綁定信用卡時身分確認機制：
  - (1) 數位支付服務供應商(如提供 Apple Pay 之 Apple 公司等)，如有提供申請人手機號碼資訊予發卡機構，除透過發卡機構電子銀行業務申請綁定行動信用卡業務者外，發卡機構應確認與申請人留存於發卡機構之手機號碼一致，方可完成綁定。
  - (2) 對於無法辨識申請人手機號碼之綁定案件或與留存於發卡機構之

手機號碼不一致者，須請持卡人透過客服核身，方能完成綁定使用。

(3)發卡機構於綁定成功後，須即時以簡訊、APP 推播或 email 等方式通知持卡人，並加入防詐警語。

4.發卡機構辦理行動信用卡業務，應加強客戶變更手機號碼之管控措施：

(1)須發送資料變更通知至客戶原留存手機號碼或電子郵件信箱或約定之通訊軟體，或由客服人員外撥客戶留存之其他聯絡電話進行確認。

(2)須建立手機號碼黑名單檢核機制。

(3)建置警示指標，且該指標至少宜包括「多位客戶以同一手機號碼啟用卡片之情形」。

(4)客戶手機號碼變更後，針對其加載行動支付功能，須自行訂定一定時間之交易監控作業或管控措施。

## 二、信用卡交易通知作業

1.一般信用卡交易(網路交易除外)即時通知機制：

(1)發卡機構得提供持卡人透過官方網站、APP 推播等自行設定消費交易通知之服務。

(2)倘發卡機構未提供上開服務者，針對一般信用卡交易單筆金額達新臺幣 5,000 元(含)以上(不含刷退、保費、學費、醫藥費、稅款、政府採購卡款項及約定信用卡扣繳款項)，即時以簡訊或電子郵件通知持卡人。

2.除網路交易業採 3D 安全認證機制外，網路交易單筆金額達新臺幣 3,000 元(含)以上(不含刷退、保費、學費、醫藥費、稅款、政府採購卡款項及約定信用卡扣繳款項)，或當日國外網路交易累計次數達 5 次(含)以上者，即時以簡訊、APP 推播、通訊軟體或電子郵件等多元方式通知持卡人。

3.發卡機構於網路交易安全驗證機制所發送之 OTP 驗證簡訊，須包含該筆交易之刷卡消費金額。

## 三、疑似不法或顯屬異常交易參考表徵

收單機構應提供與其合作收單業務之第三方支付服務業者「第三方支付服務業者及其賣家以信用卡交易之異常交易表徵」，作為該第三方支付服務業者之次特店風險管理之參考依據。

## 四、信用卡銷帳編號經通報為警示帳戶之協處機制

1. 發卡機構如接獲信用卡銷帳編號經通報為警示帳戶，應暫停該信用卡(歸戶)帳戶全部交易功能及關閉其自動化繳款通路之繳款功能(如發卡機構可確認為持卡人本人繳款者，可彈性開放該帳戶繳納信用卡帳款)。
2. 經發卡機構確認通報原因屬詐財案件後，不得將該筆款項抵充持卡人各項應付帳款，並應參酌「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」規定辦理剩餘款項發還。

## 五. OTP 認證交易宣導

發卡機構應於官網、帳單等通路，固定或不定期揭露及宣導有關 OTP 認證之重要性及對持卡人權益之影響，提醒持卡人不得交付第三人，防堵冒用/詐騙之發生。

## 第肆章 其它

- 一、金融聯合徵信中心應隨時更新個人之信用記錄。
- 二、發卡機構委請第三者(Third Party)處理業務時，應慎選合作對象，以避免持卡人個人資料或重要資料外流而予偽冒集團有可乘之機。
- 三、信用卡業務機構於委託其他機構辦理信用卡認證業務時，該受委託機構應須通過信用卡組織安全電子商務之查核，並取得其認證授權者。
- 四、信用卡業者應主動採取一切必要措施與檢調單位密切配合，共同打擊犯罪。
- 五、本會對信用卡會員機構不當處理信用卡消費爭議案件得適度介入。
- 六、信用卡業者除恪遵本自律公約及主管機關有關信用卡之各項規定外，仍應注意遵守金融消費者保護法、個人資料保護法等其他法規。