

「正確使用信用卡宣導課程」教材

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

中華民國 94 年 8 月 16 日第一版

目錄

壹、申請篇.....	3
一、申請信用卡應注意事項.....	3
二、如何安全的申請一張信用卡.....	6
三、正卡與附卡的關係.....	9
四、信用卡條款攸關個人權益.....	11
五、學生用卡應注意事項.....	14
貳、使用篇.....	15
一、如何正確使用信用卡.....	15
二、何謂循環信用.....	18
三、信用卡額度該多少.....	20
四、如何保管信用卡.....	21
五、預借現金功能.....	23
參、帳務篇.....	26
一、信用卡帳單—幫助理財的良方.....	26
二、怎樣繳款最方便.....	28
三、發生錯誤請款如何處理.....	30

肆、狀況篇.....32

- 一、 卡片遺失怎麼辦.....32
- 二、 卡片突然不能刷了怎麼辦.....34
- 三、 刷卡被要求加收手續費怎麼辦.....36
- 四、 如何防範詐騙集團.....37
- 五、 信用卡網路交易安全嗎.....39

伍、風險管理篇.....41

- 一、 個人資料保護.....41
- 二、 個人信用記錄.....44
- 三、 信用卡持卡責任.....47

陸、常見的信用卡疑義及案例說明.....49

- 一、 常見的信用卡疑義.....49
- 二、 案例說明.....61

壹、申請篇

一、申請信用卡應注意事項

1. 根據主管機關之規定，凡為中華民國國民，年滿 20 歲以上具

有行為能力，在國內設有住所且具有一定財力以上者，即具

備了申請國際信用卡之資格。只要符合以上基本資格者，便可

以向任何一家發卡機構來申請信用卡。

2. 信用卡具備「先消費・後付款」功能，申請人在享受這項便利

之前，要先獲得發卡機構對自己還款能力的信任。因此發卡機構都會要求申請人在申請信用卡時，附上一些財力證明來證實自己的還款能力，例如薪資所得證明、扣繳憑單或存款證明等；另外，申請人亦需符合於全體金融機構之無擔保債務總餘額（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 倍之規定。

3. 年滿 20 歲且有固定收入，基本上已符合申請信用卡之資格。

但您仍然需向發卡機構證明自己是負責任的消費者，該證明就是您的信用記錄。若您曾向銀行貸款購車、購屋、或其他商品、或申請過信用卡，則該信用記錄能證明您支付帳款的能力。發卡機構將以此做為參考，並依據您的信用狀況決定給您多少信用額度。

4. 假如您從未貸款購車、購屋或其他商品，該如何開始建立信用呢？首先，申請一張信用卡，並以負責任的態度使用這張信用卡。若您每次刷卡消費都能準時付款，那麼您就會開始建立起良好的信用記錄。
5. 使用信用卡前，您應先瞭解您所要負擔的財務責任。簽帳很容易，付款更重要。在您決定申請使用信用卡前，務必先瞭解您的權利與義務。所有信用卡申請表格上均詳載包括費用及還款之相關約定，當您在申請表上簽名時，便表示您已經瞭解，並同意申請書所列之權利義務。
6. 在填完信用卡申請書，並附上身分證影本及發卡機構所要求應提供之相關資料後，記得簽上您的大名，透過郵寄、直接遞交、或由信用卡業務員代轉之方式，交給發卡機構進行您個人信用資料之徵信及審核，通過審核後，您就可以拿到一張既

方便又多功能的信用卡啦！

7. 若您的信用卡申請是透過信用卡業務員代辦者，記得要在一開始申請時便向對方要求提出名片及工作證或識別證，以確認他是代表哪一家發卡機構來向您推銷卡片，最好能記下業務員之姓名及員工編號，並向其所代表之發卡機構做進一步之確認，確定非為詐騙集團所喬裝，這樣您再放心的將申請書交給他。

二、如何安全的申請一張信用卡

目前各發卡機構為了在這競爭激烈的發卡市場中搶得商機，各自發展出不同的申請管道以方便消費者選擇；包括有：

1. 廣告行銷：

您可以從電視、廣播、報章雜誌中或看到或聽到由各家發卡機構使出渾身解數所設計的各项促銷活動，通常您會在這類廣告訊息中得到與發卡機構之聯絡方式，例如促銷專線電話號碼之類，您可以非常容易透過這些專線電話與信用卡客服人員聯絡以取得申請表或進一步的資訊。請注意：在尚未收到申請表之前，請不要輕易提供您個人資料，除了郵寄地址是必須提

供的之外，其餘的資料都請您等到收到信用卡申請表之後再填上。

2. 電話行銷：

各發卡機構也會由客服人員透過電話的方式，逐一與消費者聯絡，也許是推銷新產品，也許是詢問您將卡片升等的意願(例如將普卡升等為金卡)，在經過您同意後，發卡機構會再將相關表格寄給您，讓您完成申請的手續。特別要提醒您的是這類的信用卡電話行銷除了與您核對郵寄地址是否正確外，是絕不會也不應該向您要求提供個人資料的！

3. 行員推廣：

很多發卡銀行會將信用卡的行銷工作交給自己的行員來執行，透過分散在各地的分行以及廣大的既有客戶來推銷信用

卡。

4. DM 推廣：

您可在許多地方看到各式各樣的信用卡申請表，也許是便利

商店的結帳台，也許是餐廳飯店的櫃台，尤其是聯名卡或認

同卡之類的信用卡申請書更是可以在聯名或認同團體的公司

中發現，如百貨公司、服裝專櫃、直銷商、大賣場或會員俱樂

部，真可說是隨處可見、隨手可得。您可以就您的喜好與需求

來選擇申請書，填寫完後附上相關證明文件一起寄到發卡機

構便可以了。建議您最好以直接郵寄的方式來讓發卡機構收到

您的申請表，盡量不要透過第三者(尤其是不認識的人)的轉交，

以避免在轉交的過程中會有資料遺失的風險。

5. 業務員推廣：

若您的信用卡申請是透過信用卡業務員代辦者，記得要

在一開始申請時便向對方要求提出名片及工作證或識別證，以確認他是代表哪一家發卡機構來向您推銷卡片，最好能記下業務員之姓名及員工編號，並向其所代表之發卡機構做進一步之確認，確定非為詐騙集團所喬裝，這樣您再放心的將申請書交給他。

6. 除上述幾種申請管道外，當然還有其他不同的方式能讓您申請到信用卡；特別要提醒您的是如果您因職業上的限制，或提供薪資及存款證明有困難，導致無法順利申請時，您應直接聯絡發卡機構，問明是否還有其他的方式能夠讓您符合申請信用卡的資格。其實現在各發卡機構都推出了各式各樣的金融產品來因應不同的需求及不同的申請對象，對申請者而言的確是又多了不少選擇。各發卡機構也會視不同的對象，並評估不同的申請條件以提供一張最適合您擁有的信用卡。

三、正卡與附卡的關係

1. 附卡的申請，程序和正卡一樣。只要請發卡機構寄來一份附卡

申請書或者拿一般的信用卡申請書，問發卡機構需要附上什

麼資料，照發卡機構的規定來辦理就可以申請了。

2. 依據主管機關規定，附卡申請人需年滿 15 歲且為正卡之配偶、

父母、子女、兄弟姊妹及配偶父母之親屬關係。

3. 由於附卡所使用的是正卡的信用額度，不需要附卡申請人的

經濟能力證明資料。若是申請人要新申請信用卡，申請書上都

會另刊有附卡申請的表格，並載明附卡最多可申請的張數，

您可以一次完成申請正卡與附卡的程序。

4. 另外要注意的是，因正卡和附卡持卡人使用的是同一個額度，

可能不太清楚彼此刷了多少錢，萬一刷到超過額度，商店還

要請發卡機構作臨時超額授權，影響到刷卡的便利。所以您們

最好保留每次消費的簽帳單，以確定雙方已用了多少額度。待

每月的帳單寄來時，仔細的核對清楚，以免帳務不清。

5. 這是一個講求信用的時代，附卡持卡人由於使用的是正卡的

信用，反而無法建立自己的信用記錄。因此如果覺得使用信用

卡有很多好處，又已符合申請正卡之資格時；建議附卡持卡

人申請一張自己的正卡，開始建立自己的信用記錄。

6. 請注意：避免申請超過您所能負擔的卡數。先評估自己的消費

習慣、需求和財務狀況，再決定您需要幾張卡。若申請多於能

負擔的信用卡，反而是增加自己過度消費及遺失信用卡的風

險。

7. 根據主管機關之規定，凡為中華民國國民，年滿 20 歲以上具

有行為能力，在國內設有住所且具有一定財力以上者，即具

備了申請國際信用卡之資格。只要符合以上基本資格者，便可

以向任何一家發卡機構來申請信用卡。若您為未滿 20 歲，又

想要擁有一張國際信用卡的話，就必須透過父母或其他家人

來替您申請一張附卡了。

四、信用卡條款攸關個人權益

持卡人與發卡機構之間必須靠申請契約上的條文來規範雙方的權利與義務，此契約是以主管機關所公佈之「信用卡定型化契約範本」為根據來制定，因此在申請信用卡時要注意下列幾點：

1. 利息的計算方式：

如果持卡人沒有在繳款期限前繳清消費金額，就必須支付利息，計算方式各發卡機構規定不一，這是您最先要注意的地方。

2. 最低應繳金額：

是指您每個月所應繳付發卡機構的最低金額，以維持您良好的信用記錄。但是若您每個月只付最低應繳金額，則還需另外支付循環利息費用。

3. 年費：

目前很多發卡機構都不對信用卡持卡人收取年費，但有些則仍要收取年費。您應該以自己的需求及付款能力決定需要申請幾張信用卡，避免因為不收年費而申請過多的信用卡。同時也應以貨比三家不吃虧的態度，多多比較仍收取年費的發卡機

構是否在服務及附加功能上皆與眾不同，也許多付一些年費

反而可以獲得物超所值的好處。

4. 違約金(或逾期處理費):

對逾期末繳的款項，各發卡機構都會對持卡人收取違約金。各

發卡機構對違約金之計算有不同之規定，除應比較各家收取

費用之高低外，您更應避免逾期繳款，以維持良好信用。

5. 手續費和其他收費：

若用信用卡預借現金、卡片掛失或補發一定期間以上之帳單時

有些發卡機構會收取額外的費用。申請信用卡前應先瞭解其收

費標準。

6. 客戶服務：

大多數發卡機構皆提供 24 小時全年無休之客戶服務，尤其當

您出國旅遊時，因為時差關係，更應注意您所要申請的信用卡是否能提供您立即性的全球服務。

7. 信用卡持卡人所應負的責任：

發卡機構會規定像那些情況下信用卡遺失或遭竊時應由持卡人自行負責。例如您的信用卡被家人拿去用了，這種情況您可能就得自己負責了。類似之權利義務條文因容易被忽略，建議多花一點時間詳讀內容，不懂的地方請洽各發卡機構。

8. 其他福利：

發卡機構也可能會提供一些額外福利，有些會酌收費用；有些則否，如：保險、消費回饋、折扣、積分計畫、愛車拖吊及特價商品等。這些在您的申請書上皆已載明，記得要詳細比較參考。

9. 外幣換算匯率：

每一家發卡機構對國外刷卡消費的匯率與新台幣折算辦法都

不太一樣，這牽涉到到底外加多少手續費的問題。您可以比較

比較，或去電各發卡客服中心問明。還有，即使您用同一家信

用卡在國外刷卡購物，但商店不一樣，結果也可能會有差異，

因為發卡機構是以商店請款日為基準來換算匯率，不同商店

的請款日期可能會不一樣，日期不同，匯率也可能會有差異。

10. 其他：

發卡機構會有很多促銷活動，提供信用卡申請人特別優待，

例如免年費、折扣、贈品等。這類優惠通常不見得都是長期提

供的，所以申請前還是要多做比較，不要被一時的促銷所迷

惑。

五、學生用卡應注意事項

1. 對於 15 歲以上未滿 20 歲之學生申請人：

須經父母同意且僅能申請父母之附卡。

2. 對於 20 歲以上之學生申請人：

(1) 應確認其具有獨立穩定之經濟來源且具有充分之還款能力，始得發卡。

(2) 未具有充分還款能力者，僅能申請父母之附卡。

(3) 申請書填載學生身分者，各發卡機構應將其發卡情事函知持卡人之父母，請其注意持卡人使用之情形。

(4) 持卡人所持有卡片以 3 家發卡機構為限，且每家發卡機構所核給之歸戶額度不得逾 2 萬元。

(5) 申請書填寫未表明學生身分者，各發卡機構對於 20 至 24 歲之申請人，除逐戶至財團法人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

道或接獲父母反映其子女為具有學生身分之正卡持有人，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)並於財團法人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。

貳、使用篇

一、如何正確使用信用卡

1. 隨時檢查自己的信用卡是否在身邊，一旦發現信用卡遺失，應即刻向發卡機構通報掛失。
2. 保存每一筆消費的簽帳單，等到帳單寄到時，逐筆核對，如果發現帳目不符，應立即向發卡機構詢問並請求處理。
3. 刷卡完後記得拿回您的信用卡，以免遺失在店中遭人冒用。並且確認商店在刷卡後，歸還的信用卡是您自己的。
4. 如果在刷卡時商店的動作特別緩慢，或是刷卡程序有異，應

馬上問清楚原因，而最佳的情況是不要讓信用卡離開您的視線。

5. 刷卡後，除非是請商店送貨到家，否則不要將個人資料如電話、住址等告訴商店。如果商店要求上述資料，應予拒絕，因對商店而言，只要持卡人在簽帳單上簽名就足夠了。其他資料是不需要的。

6. 隨身攜帶發卡機構的電話號碼，萬一信用卡遺失可以馬上打電話掛失。記住勿將信用卡預借現金密碼和您的信用卡放在一起。

7. 使用信用卡必須維持良好的信用記錄。發卡機構是依據您申請信用卡時所提供之財力證明，設定您的信用額度。信用額度的高低，不代表您的消費能力；信用卡提供您循環信用，但一旦使用循環信用，您就必須支付利息。所以重要的是您應在額

度內妥善維持您良好的信用記錄。

8. 妥善保管您的信用卡為您應盡的責任，一旦信用卡遺失或被竊，必須立即向發卡機構掛失，否則您可能要負擔被盜刷的簽帳金額，即使是提供失卡零風險的發卡機構，亦須由你主動掛失，以防止盜刷行為損害個人信用，事先瞭解您所使用的信用卡發卡機構對失卡所提供的服務及責任歸屬是非常重要的事。
9. 在刷卡購物時，要特別注意簽帳單上所列之交易金額，儘量不要讓您的信用卡離開您的視線範圍，消費後應保留簽帳單及發票，直到您收到信用卡帳單並核對無誤為止。
10. 在簽帳單上簽名是同意付款的憑證，每次刷卡後特約商店通常會要求您在簽帳單上簽名，簽名前應看清楚消費總額，因為簽名就表示同意支付該筆帳款，如果有任何疑問，要請特

約商店立刻解釋或更正。

11. 信用卡簽帳單上也會出現您的卡號，您每次簽名的時候也必

須注意一下卡號對不對，別覺得奇怪，當百貨公司、大賣場在

遇週年慶或大打折時，刷卡付費的人潮過多，難免會有不小

心的店員發生張冠李戴的烏龍事件。

12. 當您在國外刷卡消費時，由於國內外消費習慣不盡相同，最

好先看清楚貨品的價錢。在某些地區，由於稅捐外含，也需要

一併向商家詢問稅率的計算準則；另外，在國外消費時要特

別注意簽帳單上面的幣別。一般來說，您在那一個國家，簽帳

單上的幣別就會是那個國家的幣別，例如您到新加坡刷卡購

物，簽帳單上的幣別就會是新加坡幣，在香港就會是港幣。如

果幣別不同，換算成台幣就會不一樣，所以千萬要注意。

13. 如果您帳單逾期未繳，而被發卡機構催繳時，您有責任立即

償還欠款。若您已被強制停卡，金融聯合徵信中心會保留強制

停卡記錄，對您日後申請其他信用卡、或向銀行借貸影響甚鉅

二、何謂循環信用

1. 循環信用是讓您不必在繳費期限內將所有消費金額一次還清。

如果您要動用循環信用，發卡機構會要您在下個月繳費期限

前先繳一部分的金額，至於要先繳多少金額，發卡機構會印

在您帳單上，多半是總消費金額的一定百分比，剩下的就可

依您個人的安排分期償還。

2. 使用循環信用您必須另外再付利息。每家發卡機構計算利息

的利率、起息日都不盡相同。在使用循環信用這項功能時，您

最好先向您的發卡機構問清楚這些項目，才能保障您自己的

利益。

3. 各家的循環信用利息高低也是比較的重點，信用卡的循環利

息大概在 12%~20%之間！如果您會用到循環信用這項功能，

就要好好計較它的利率或是計算方法。

4. 循環利息起算點的不同，也會帶來不一樣的結果。大多數的發卡機構會從「入帳日」就開始計算，有些發卡機構會從「結帳日」，也有少數發卡機構是從您「繳款的截止日」開始向您收利息，這一差有時候會差到四十幾天的利息！同時，發卡機構收利息的起算日也有差！一般發卡機構收利息會在您繳部份消費款後，次月的帳單才收，但利息收的快的發卡機構，在您消費當月的帳單就開始收利息了。
5. 循環信用利息雖高，但對於短期的資金調度可以做很靈活的運用，確實是一種很好的理財方式，只要作好還款計畫，切實實行，就可以先享受後付款了！如果對發卡機構的循環利率不清楚，也可以到發卡機構去詢問，對於發卡機構的規定越清楚，對自己就越有保障。

三、信用卡額度該多少

1. 通常發卡機構核定的信用額度、剛開始是依據您的薪資扣繳憑

單、土地、建物所有權狀或存款證明這些紮實的財力證明來決

定的。如果證明資料越齊全，額度就相對的會越高。

2. 此外，您可就上一年度持卡消費及未來消費狀況，評估新的額度是否足夠。例如您的信用額度原本是 10 萬，但是上一年平均每個月都刷 7~8 萬，未來持卡消費可能更高。假使覺得發卡機構新的核定額度還是不敷使用，可以提供財力證明、消費狀況，向發卡機構申請提高信用額度。
3. 額度越高，相對的要負擔的風險也就越高，可能損失的金額也越高，所以額度應該要足夠用，剛剛好最好。

四、如何保管信用卡

1. 信用卡背面磁條最寶貝，要善加保護才可通用無阻。除了要避免刮傷外，也要避免接近有磁性的物體或磁場，像電磁爐、冰箱、馬達、微波爐、音響等，也不要隨意將信用卡放置在高溫的地方或者彎折，以免損壞。
2. 若您的卡片已經壞掉了，那麼正確的處理方法就是將信用卡剪斷，用掛號寄回您的發卡機構，上面註明卡片毀損，就可以換發一張新的信用卡。



3. 信用卡要隨身攜帶，尤其是不要放在汽車或機車裡，歹徒很有可能把信用卡偷走或掉包成另一張沒用的卡片。所以一定要不定期檢查卡片，以及確認是否仍是您本人的卡片，以免那天卡片不見了都不知道，或者一直到信用卡帳單寄來時才發現卡片早已被人盜刷。
4. 平時出門，請不要將所有的信用卡同時帶出或都放在同一個皮包內，以免一旦遺失或遭扒手時，損失不貲。也請記得將發卡機構之掛失專線電話另外抄錄，以免要掛失時卻不知電話號碼。
5. 妥善保管放置在家中或辦公室內暫時不用之信用卡，請放在上鎖之抽屜或置物櫃中，並記得將信用卡及預借現金密碼分開保管，千萬不可隨意丟置，以免引起他人一時之貪念，偷取後予以盜刷，這樣您也需負起未善盡保管之責的連帶責任

哟。

五、預借現金功能

1. 信用卡還有附加預借現金功能，持卡人在使用信用卡時，常常忽略了這項功能。其實大部份發卡機構都有提供這項服務，有些發卡機構在申請書上會列示「本人☐同意☐不同意發卡機構核卡後主動寄發預借現金密碼函(無勾選視為不同意)」之類似文字，供消費者選擇；另外，有些發卡機構在申請書上會說明預借現金之申請方式，提供有需要預借現金之持卡人該項服務。至於預借現金額度的高低則視各家發卡機構規定不同，另外，一般預借現金手續費為每筆一定固定費用加預借金額的某一百分比（約 1.5%至 3.5%間；另有發卡機構無收取一定固定費用，但有每筆最低計收金額），其手續費合理，而且極為方便。

2. 預借現金通路

- (A) 語音預借現金：以電話方式向發卡機構申請，預借金額會於當日或次日撥入所指定之銀行帳戶內。
- (B) 自動櫃員機(ATM)預借現金：在國內各銀行貼有財金公司或聯合信用卡處理中心標誌的提款機；在國外貼有 VISA 或 MasterCard Card 的提款機，插入信用卡後輸入預借現金密碼及預借金額即可提領當地貨幣。
- (C) 櫃台預借現金：請攜帶身分證正本、護照(在國外時)及信用卡至發卡機構或貼有 VISA 或 MasterCard Card 之各銀行櫃台親自辦理。
- (D) 通信預借現金：將預借現金申請書傳真至發卡機構，發卡機構將於次營業日即可將預借金額撥入持卡人指定之帳戶。

(E) 網路預借現金：部份發卡機構之網路銀行客戶，可使

用線上預借現金，預借金額最快次營業日撥入持卡人

所指定之銀行帳戶內。

3.目前坊間很多不法集團（就是地下錢莊啦）常常在報紙、雜誌

及路邊張貼小廣告，宣稱可以提供民眾使用信用卡借錢方便

又低廉，其實，一旦與他們接觸，不但手續費極高，而且你

的卡號及個人資料還有可能被他們拿去做其他交易，可能後

患無窮。

4. 切記，請您依合法管道使用信用卡來預借現金，勿透過報紙

分類廣告之招攬，以個人信用卡向地下錢莊融資套現，此舉

將導致您個人信用卡等相關資料遭地下錢莊非法盜用之風險，

且從事不實之消費交易內容，亦可能導致發卡機構降低您個

人的信用評等或拒絕往來，更甚者，如遭治安機關查獲涉嫌

非法融資借貸，您將會因「假消費、真刷卡」之換現行為，即為自己不法所有與提供刷卡商店有共同犯意聯絡，觸犯刑法之詐欺取財罪，可能會遭法院判刑。

參、帳務篇

一、信用卡帳單－幫助理財的良方

1. 首先在做下一年度的理財計畫時，您可以就自己的年收入，先

預估不同支出的分配，如食、衣、住、行、育、樂及儲蓄等各大項支出的比例。再來，留下您每次的帳單，您可以利用帳單檢討前一年的消費情況，是否符合預估的支出比例，並考慮各種特殊日子如假期、換季的重要性，做每個月消費金額的調整並就此列出下一年的理財計畫表。理財計畫表作出之後，最好在消費時能盡量參考理財計畫表，才符合編列計畫表的用意。如果您在某一月的支出超過計畫，發卡機構寄來的帳單中都列有當月信用卡消費明細，您可以利用信用卡的帳單了解上個月花費的情況，再就理財計畫表作一下個月花費的調整。這樣子就可以輕輕鬆鬆做理財了。

2. 您最好記住每個月帳單寄來的大概時間，假如超過這個期限您還沒看到帳單，最好趕緊打電話通知發卡機構補寄。如果超過繳款期限，可能就要支付違約金。

3.在這裡提醒您，信用卡的使用顧名思義就是建立在持卡人的

「信用」上，因此在享受信用卡消費方便的同時，我們要記得

我們是在使用發卡機構提供的一筆資金，這筆錢在一段時間

後是必須償還的，如果沒有償還，您就必須負擔利息。

二、怎樣繳款最方便

- 1.最簡單又省事的方法，就是自動扣繳，只要用自動轉帳授權書

授權發卡機構，每個月從存款裡扣繳，可說是一勞永逸，完

全不用擔心忘記繳費！不過請記得帳戶裡要留點錢讓發卡機

構扣，要是存款不足的話可是會產生利息及違約金的。如果您

的存款銀行與發卡機構不是同一家時，那就要看您存款的銀

行是不是與您的發卡機構有代扣合約，可以執行跨行扣款了。

2.若是您想用現金繳款，大部份發卡機構信用卡款都可以在郵局

櫃台繳，或是用郵政劃撥，劃撥單上要記得註明正卡持卡人

的姓名和身分證字號，方便發卡機構入帳。

3.您也可參照信用卡帳單上註明之代收行庫或便利商店，只要上

面有寫的代收單位都可以代收信用卡之繳款。目前便利商店繳

交信用卡帳款以新台幣二萬元為上限。所以，只要帶著您的帳

單並決定您的應繳金額，順利完成繳款手續。

4.另一種極為方便的方式便是透過自動櫃員機(**ATM**)或網路

ATM 轉帳，而且不管用哪一家的金融卡或自動櫃員機，都可以將您應付的費用自動從活儲戶頭轉到信用卡帳單上。目前各發卡機構皆會在帳單中說明如何使用 **ATM** 轉帳以及繳款步驟，如此您不但可輕鬆繳款，更可 24 小時的選擇您最方便的時間完成轉帳。輕鬆又有效率。

5.支票付款也是一種方式，但要用劃線付款支票，抬頭寫上發卡機構的名稱，禁止背書轉讓，然後在支票背面寫上您的姓名、身分證字號，再掛號寄到發卡機構信用卡部門就可以了。

6.若您臨時搬家或長期出遠門卻來不及通知發卡機構更改帳單地址時，不必擔心，因為有很多方法可以解決。您可以請您的親朋好友幫您代繳，像您媽媽、爸爸、妹妹等。不過，要告訴他們得在繳款期限前幫您繳清。如果您不想麻煩別人，當然最好能事先於您發卡機構所指定的金融機構開戶，辦理自動扣款。

三、發生錯誤請款如何處理

1. 帳單錯誤時，應立即以電話或書面通知發卡機構。通知時應註明您的姓名、帳號、錯誤的種類、日期、金額、及資料證據。在發卡機構方面，則必須進行調查，有錯誤時，應更正；沒有錯誤，也應向您說明原因，在調查期間，您不必支付有爭議的這筆款項。

2. 確定不是自己消費的帳目，可向發卡機構申訴。您收到的帳單

中若多出一筆您不認得的消費的帳目時，有可能是特約商店

的疏忽、發卡機構作業的疏失、信用卡被人冒用或偽造，或者

是您自己忘記了。帳單有了問題，您可以直接以口頭或書面方

式向發卡機構申訴，看您發卡機構怎麼規定。發卡機構會向這

個特約商店的收單機構調閱那筆消費的簽帳單，先行確認帳

單上之簽名是否相同，再決定這筆交易該如何處理。

3. 如果是卡片遺失被人冒用，只要您在免責時間內完成掛失手

續，則所受的損失將全數（預借現金除外）由發卡機構負擔；

如果是卡片遭偽造，您更不必擔心您自己會有任何的損失；

假使是特約商店或銀行作業的疏忽，當然，您更是不必負擔

這筆費用。

4. 萬一是您自己忘了有這筆消費而要求發卡機構調閱簽帳單，

通常發卡機構會要求持卡人支付這筆調閱簽帳單的費用，費用不一。所以您最好再回想看看是不是自己忘記這筆消費，再請發卡機構去調查。因此您每次消費完後最少應該將簽帳單保留至下一個月之帳單來時，核對無誤後再予以銷毀，這是非常有用的。

肆、狀況篇

一、卡片遺失怎麼辦

1. 信用卡遺失不用急；掛失方法多又容易

a) 如果是在國外遺失信用卡，掛失的方式則有很多種。您可以

從國外直接打電話回國內發卡機構辦理掛失，也可以請國

內家人代為處理。另外您也可以在當地撥打當地的免付費專

線電話給當地信用卡國際組織之緊急服務中心，辦理信用

卡掛失或申請緊急替代卡等手續。待回國後再補辦理手續並

申請補發新卡就可以了。

b) 如果是在國內遺失信用卡，要立即通知發卡機構掛失，

並依照發卡機構的規定完成掛失程序。假使您要補發新卡，

發卡機構會在最短時間內補寄新卡，新卡的卡號會和舊卡

不一樣。假使發卡機構有收取掛失及補發新卡的手續費，手

續費將會列入下一個月的帳單中，持卡人不需另外再到發

卡機構繳交掛失手續費。

2. 若您已先申報信用卡遺失，事後才被冒用，則任何未經授權

之消費，發卡機構均不得要求您負責。若在申報遺失前，小偷

已經用您的信用卡消費，則您所需負責的消費金額，每家發

卡機構有不同的標準(依主管機關規定最高金額新台幣 3,000

元整，其他內容詳見定型化契約)，您應注意您的信用卡發卡

機構提供何種保障，所以信用卡遺失或被偷時，立即通知發

卡機構為首要之策。

3. 請記得將發卡機構之掛失專線電話另外抄錄以備不時之需，

另外一旦發卡機構之掛失專線電話遺失或遭扒手扒走時，亦

可透過 104 或 105 查詢發卡機構之客戶服務中心電話。

4. 再次提醒您，在您擁有刷卡消費樂趣的同時，您同時也負有

極重要的卡片保管責任。千萬不可認為所謂的失卡零風險即代

表您可任意棄置您的信用卡；或在發現遺失後卻不通報掛失，

很重要的一點，若發卡機構在調查後發現您有未盡保管之責

的情形時，雖不見得會要您負擔遺失被盜刷之費用，卻難免

會有留下一些不良記錄，對您的個人信用記錄產生負面之影

響。

二、卡片突然不能刷了怎麼辦

在某些情況下，刷信用卡時無法順利完成交易，造成持卡人與商店之間的爭議，但問題卻不見得是出在商店，所以可以向發卡機構電話查詢原因，另外，這種情況發生的原因大概有下面幾個：

1. 首先是卡片本身無法使用，這情形多發生在卡片很少使用、磁條受損或卡片毀損造成電腦無法辨識。所以您平時要多加注意卡片背後的磁條不可刮傷、避免接近有磁性的物體、磁場或接

近高溫場所。

2. 再來是持卡人消費金額超過剩下的信用額度、當天消費金額異

常增加或者消費次數過多，使發卡機構未能即時同意刷卡或

要求再確認。

3. 在電信設備較落後地區，由於線路繁忙或斷線，造成商店無

法順利取得發卡機構的授權號碼，因此也無法完成交易。

4. 如果是超出額度，您平時就要留意自己使用額度的情形，雖

然必要時可以請求超額使用，但總不如根據自己原有額度消

費來得穩當。平時注意消費狀況並妥善保護卡片，交易時才能

順順利利、暢行無阻。

5. 您持卡的安全是發卡機構最重要的責任。信用卡交易之所以有

保障，便在於有一群專業且 24 小時無休的風險管理人員在幕

後為您監控每一筆刷卡交易；您在刷卡消費時所遇到的任何

問題都可以與發卡機構聯絡，透過互相之間的了解，您的信

用卡將更安全也將更暢行無阻。

三、刷卡被要求加收手續費怎麼辦

1. 商店一經成為收單機構之特約商時，即已承諾接受信用卡，

並且不得向消費者加收刷卡手續費。若您要刷卡消費反而被要求

加成時，您有權利拒絕，並可以立即向您的發卡機構反應。
2. 信用卡國際組織一般皆規定若持卡人在刷卡消費時被商店外

加刷卡手續費，可向您的發卡機構提出申訴，並透過發卡機

構向該特約商店索回此筆被外加的費用！此一規定乃全世界

通則，並無地域之分。但持卡人必須提出被外加刷手續費之書

面證明，如收據或發票之類，而這些單據上則要能清楚看見被外加之金額以便發卡機構替您處理。只要您遇商店向您加收刷卡手續費時，請記得向其索討相關單據，以便作為日後申訴時之證據，這樣您的損失就可以獲得補償了！

四、如何防範詐騙集團

1. 若您曾接到自稱是 XX 發卡機構客服人員的來電，並問您目前使用的是哪家發卡機構的信用卡？並直誇獎您信用良好，又問您是否想加辦一張卡或升等金卡等等之類的問題，並開始以核對身份為由，開始要您報出您的個人基本資料給他，若此時您真的就將您的資料給了他的話；此時恐怕您已上了詐騙集團的當了！

2. 因為如果真的是銀行人員要您加辦一張卡或升等金卡；基本上只會詢問您的意願為何，並不會向您要身分證字號、生日、帳單地址，甚至於要求您報出手上已持有的信用卡資料；這些資料在發卡機構中早已經有了，何須再多此一舉，還要您自己報出您的個人資料呢！

3. 所以當您接獲自稱是發卡機構人員向您詢問個人基本資料時，

為求慎重您可要求對方留下電話號碼及姓名，再致電您的發卡機構的客服中心做確認。當然，您要撥的絕不是那隻對方所留下的電話號碼，而是拿出您的信用卡，翻至背面，看看真正的發卡機構之服務電話與對方留下之號碼是否相同。當然，若不同時，可能是詐騙集團所為囉！

4. 信用卡發卡機構發送簡訊時，依規定不留連絡電話，一律請客戶直接撥打信用卡卡片背面之客服電話，所以當您接獲 XX 發卡機構的簡訊時，不要直接按回撥鍵，以避免遭詐騙集團詐騙。

五、信用卡網路交易安全嗎

網際網路是一項令人驚喜的工具，它讓您在彈指間接收到五花

八門的資訊。只要按一下滑鼠，就能輕鬆購物、訂旅館、甚至可

以處理您的銀行帳戶，並且它全年無休，每天二十四小時營業。

但也正因網路能更容易、更快速地傳輸您的個人資料，一旦遭

截取或資料庫被侵入，將造成更大的損失。

1. 消費者如何減低個人資料被盜用的機會：

您的瀏覽器必須符合業界安全標準，如 Secure Socket Layer

(SSL)。SSL 是用交易加密的方式，如果要在網上消費，要先經過授權，取得認證，才能進行交易。如果您在網站的右上角或右下角，可以看到一個小小的鎖頭，就表示這個網站已經加入 SSL 網路交易的安全系統，因此大家就可以安心的在這裡用信用卡購物。

2. 尋找已加入安全認證機制之網站進行交易，您可以在網站首頁中找尋相關標誌，如” Verify by Visa”, ”Verify by Hitrust” 等等。

3. 向您熟悉或知名的廠商購物：

任何人都能以化名建置網站。如果您不了解該廠商，勿提供信用卡卡號或額外的個人資料，也可要求以匯款方式付款。

4. 尋找廠商的網路保密政策：

廠商應把保密政策公布在網站上，揭示廠商在網站上收集了

那些資訊，以及資訊的用途為何。您在提供個人資料之前，應先閱讀該廠商的保密政策，並注意是否提供明確的選擇，讓您表達拒絕將個人資料提供給其他廠商或作其他行銷用途。

伍、風險管理篇

一、個人資料保護

什麼是個人資料？

依據民國 85 年公佈的「電腦處理個人資料保護法」中定

義，個人資料包括：姓名、生日、身分證字號、特徵、指紋、婚姻、

家庭、教育、職業、健康、病歷、財務狀況等，所有足以識別該個

人之資料稱之為「個人資料」。各機構以電腦蒐集、處理、利用任

何個人資料時，都應遵循「電腦處理個人資料保護法」之規範。

而我們日常在使用這些資料時，也都需要小心謹慎。「電腦處

理個人資料保護法」全文請參閱：

[http://law.moj.gov.tw/Scripts/Query4A.asp?](http://law.moj.gov.tw/Scripts/Query4A.asp?FullDoc=all&Fcode=I0050102)

[FullDoc=all&Fcode=I0050102](http://law.moj.gov.tw/Scripts/Query4A.asp?FullDoc=all&Fcode=I0050102)

1. 您曾想過何時會使用或留下個人資料嗎？

(1)向政府機關申辦各項業務時

例如，報稅、申辦行駕照、戶籍登記、變更等等。

(2)與金融機構往來時

例如，申辦信用卡、開立帳戶、辦理貸款、以電話、網路查

詢您的銀行帳戶資料、或轉帳等等。

(3)購物時

例如，申辦手機門號、使用信用卡刷卡購物、旅遊、付帳單、或捐款、使用郵購目錄、電話、或網路購物等等。

(4)參加各種團體成為會員時

例如，健身俱樂部、政黨團體、網站會員、公益團體等等。

(5)參加各項商業促銷活動時

例如，參加廠商的產品抽獎活動，領取免費獎品參觀各項商品展覽等。

2. 個人資料能夠讓您的生活更便利，但相對的，也可能會

對您造成限制，例如：

(1)因身分證或駕照遺失導致個人資料被不法冒用。

(2)由於您不符合信用卡或個人貸款的申請標準，而無法享受便利的消費方式與理財功能。

(3)因為您的通訊資料被提供給第三人而收到許多廣告信

函或促銷簡訊。

3. 因此，身為新資訊時代的消費者，應重視如何妥善運用及保護自己的個人資料。信用卡及金融卡是最普遍的金融商品，也是極便利的付款工具，因此也容易成為詐騙集團的目標，詐騙集團盜取您的個人資料冒名貸款或申辦信用卡、現金卡，不但對您個人帶來許多困擾及傷害，更在社會造成金融問題。

4. 消費者如何減低個人資料被盜用的機會

(1) 勿委託他人代辦貸款及信用卡。如業者係以委外方式

辦理信用卡業務時，可待業者通知補件時，再將個人

資料直接郵寄而不經由第三者轉交。

(2) 提供個人身分證影本申辦信用卡時，建議在影本上註

明使用用途，例如：「僅供申辦＊＊信用卡用」並蓋章，

以防止身分證影本被移作他用。

(3)提款卡密碼勿使用生日、身分證字號等容易被辨識的

號碼，並切勿將密碼提供予他人。

(4)當接到來自銀行要求確認資料的訊息時，若感覺有異，

可主動去電銀行，要求與相關部門核對，以防止不肖

人士冒充銀行人員取得個人資料。

(5)勿將信用卡相關資料，包括：信用卡卡號、啟用日及

到期日、信用卡之預借現金密碼、及信用卡卡片背面簽

名欄末三碼數字（信用卡驗證碼）等提供予他人，不

肖人士一旦擁有上述資料，即可逕行盜刷。

二、個人信用記錄

「信用」本身可以是非常方便又可靠的個人資源，但也可能會變成負擔，端看您如何運用它，因為事實上，是您自己在創造您的信用記錄。大多數發卡機構，均定期將您的信用記錄彙總到

「金融聯合徵信中心」，很快的，金融聯合徵信中心就會有一份您和不同機構往來的完整信用報告。該份信用報告可以幫助您找工作、申請貸款、符合保險資格和做很多其他的事；但相對的，它也可能造成一些限制，例如：限制您現有的信用額度或取消、甚至因強制停卡而影響到您的資金週轉。

1. 消費者如何維護信用記錄？

(1) 首先，不要申請超過您所能負擔的信用額度，並視自己的經濟能力來消費。

(2) 運用信用卡辦理貸款或預借現金前，應先仔細評估您所

需支付的成本和利息。

(3) 其次，養成負責任的消費和付款習慣，切勿輕忽任何應

付的最低繳款額及繳款期限，所有的金融商品和帳單都

是以電腦自動處理，一旦您延遲或付款不足，即自動列

入不良記錄。

(4) 定期檢視您的信用記錄，您可以向金融聯合徵信中心洽

詢個人信用報告。當您發現錯誤時，可以向提供該記錄

的金融機構申請更正，

2. 金融聯合徵信中心是所有信用記錄的資料庫

金融聯合徵信中心會記錄您已申請及持有之信用卡相關資料。

您的信用報告會包括：信用卡的基本資料(包括何時申請、停

用，及停用原因等)，註明您的信用卡有多少信用額度，以及

您信用上任何的好壞記錄。必要時，您可以自費向金融聯合徵

信中心索取一份您自己信用報告複製本。相關申請資訊如下：

當事人以郵寄方式申請個人信用報告所提供查核之身分證明

文件為：

1. 身分證正反兩面**影本**；
2. 最近 20 日內「全部戶籍謄本」**正本**
3. 駕照、健保卡、護照、外國人登記證明等足資證明本人身份之文件中選擇其中一項證明文件**影本**。

以上文件缺一不可，且證明文件若為影本者，請於影本上

加註：「本影本與正本相符」並於其後簽名或蓋章。

申請個人信用報告郵寄辦理者，若信用報告要寄至工作地

址，請檢具工作證等相關證明文件；若為住居所，必要時

本中心將予查證處理。

100 台北市重慶南路一段二號十樓

財團法人金融聯合徵信中心

<http://www.jcic.org.tw/>

查詢時間：上午 9:00-下午 5:00，

星期六及例假日不受理。

洽詢電話：02-2381-3939 分機：232

三、信用卡持卡責任

1. 雖然信用卡可以讓您先享受，後付款，但若不注意，等帳單

寄到時，可能還搞不清楚到底花了多少錢。如果不付清帳款，

那麼沒付清的餘額，還要負擔利息費用。在還有未清償餘額時

若仍持續消費，債款會像滾雪球般愈滾愈大。通常，您的最低

付款額只夠支付利息及部份本金，等到您付不出最低付款額

時，就會影響您的信用記錄，並且對您的生活也會造成相當

大的困擾。有了不良信用記錄，在貸款買車、購屋或買保險，

都會更加困難。

2. 卡片絕不可借給他人使用，因為當初在申請信用卡時是以您

的姓名及您的個人資料來作為發卡依據，因此您便負有管理

及清償帳務之責，若您任意將卡片交由他人使用，實際上您已間接的協助對方來偽造文書，對您或借用您卡片的人都是觸法的行為。也請不要心存僥倖的認為商店可能不會那麼仔細核對簽名，愛惜自己的名聲及信譽才是上上之策。

3. 妥善保管您的信用卡為您應盡的責任，一旦信用卡遺失或被竊，必須立即向發卡機構掛失，否則您可能要負擔被盜刷的簽帳金額。即使是提供失卡零風險的發卡機構，亦須由你主動掛失，以防止盜刷行為損害個人信用。事先瞭解您所使用的信用卡發卡機構對失卡所提供的服務及雙方權利義務之約定是非常重要的事。

4. 妥善保管放置在家中或辦公室內暫時不用之信用卡，請放在上鎖之抽屜或置物櫃中，並記得將信用卡及預借現金密碼分開保管，千萬不可隨意丟置，以免引起他人一時之貪念，偷

取後予以盜刷，這樣您也需負起未善盡保管之責的連帶責任

喲。

陸、常見的信用卡疑義及案例說明

一、常見的信用卡疑義

1. 信用卡及現金卡之差別為何？

答：

(1) 信用卡為一種先消費、後付款之支付工具，且兼具預借

現金功能；現金卡為一種循環動用之小額信用貸款之提

領工具，一般需結合存款帳戶，可視為一張具透支額度

之金融卡。

(2) 信用卡預借現金額度通常為持卡人信用額度之某一百分

比，每筆手續費為一筆固定費用加預借金額的某一百分

比（約 1.5%至 3.5%間；另有發卡機構無收固定費用，

但有每筆最低計收金額）；現金卡則依金融機構核准之

信用額度可百分之百動用，不一定有每筆撥款手續費。

(3) 信用卡客戶若於繳款截止日前繳交全部金額，則無須負

擔任何「循環利息」；現金卡客戶只要一有提款的動作，

即會以日計息（有些金融機構當日借還不計息、或三日

內還款不計息）。

2. 申辦信用卡應注意事項為何？

答：

(1) 申請信用卡前，應先瞭解所要負擔的財務責任。簽帳很容

易，付款更重要。在決定申請使用信用卡前，務必先瞭解

相關權利與義務。所有信用卡申請表格上均詳載包括費用

及還款之相關約定，當您在申請表上簽名時，便表示您

已經瞭解，並同意申請書所列之權利義務。

(2) 若您的信用卡申請是透過信用卡業務員代辦者，記得要

在一開始申請時便向對方要求提出名片及工作證或識別

證，以確認他是代表哪一家發卡機構來向您推銷卡片，

最好能記下業務員之姓名及員工編號，並向其所代表之

發卡機構做進一步之確認，確定非為詐騙集團所喬裝，

這樣您再放心的將申請書交給他。

3. 信用紀錄是什麼？建立良好信用紀錄重要嗎？

答：信用紀錄簡單講就是個人的信用，表現在與金融機構的往

來上，就是否準時還款或付款，包含支票、信用卡、現金

卡以及各式各樣的貸款。

如果信用紀錄良好，不但申請各樣的信用卡、現金卡、貸款，

手續都比較簡便外，金融機構所提供的信用額度會比較高

利率卻比一般人要低，生活負擔相對降低，可以早日進入投資理財的階段，享有相當的好處。

4. 信用卡帳款未準時繳交有什麼影響？（未收到信用卡帳單因而未繳信用卡帳款有什麼影響？）

答：除了帳單上會產生利息與違約金(或逾期處理費)外，個人會被記上一筆逾期的繳款紀錄，甚至會影響信用卡的使用而無法刷卡，另申請調高信用額度或預借現金都會有影響所以當月如果該收到帳單的時間而沒有收到，就要打電話給信用卡背面顯示的客戶服務中心，請他們補寄帳單或告知繳款方式，在繳款截止日前繳款，以免影響個人信用，並產生不必要的支出費用。

5. 為什麼帳單上會有利息？

答：信用卡持卡人收到當期信用卡帳單，如未於當期繳款截止

日前全數繳付應付帳款，下期帳單就會產生循環信用利息

若如持卡人剩餘未付款項不足新台幣壹仟元，則當期發生

之循環信用利息不予計收。

目前各發卡機構計收循環信用利息方式有下列三種：

- A. 自入帳日起計息。
- B. 自結帳日起計息。
- C. 自當期繳款截止日起計息。

一般發卡機構多採前述（A）或（B）之方式計息。

6. 信用卡帳款有疑義，可以直接拒付該筆帳款嗎？

答：如對帳單上交易明細及帳款有疑義時，不應直接拒付該筆

帳款，以免影響個人信用紀錄或產生循環信用利息等事宜

可依下列情況處理：

(1) 一般疑義帳款應先向商店或辦理預借現金機構尋求解

決，不得以此作為向發卡機構拒繳該筆帳款。

(2) 如該筆疑義帳款係因預訂商品未獲商店交付或其數量

不符、預訂服務未獲提供，或於自動化設備上預借現

金而未取得金錢或數量不符時，應先向商店或辦理

預借現金機構尋求解決。如無法解決時，應於繳款截

止日期前，檢具發卡機構要求之相關證明文件，或

請求發卡機構調單、扣款，並得就該筆交易暫停付款。

事後接獲發卡機構通知該筆帳款無誤或依信用卡組

織規定無法扣回款項時，持卡人應立即繳付該筆帳

款及相關利息與費用。

(3) 如該筆疑義帳款係持卡人使用信用卡進行郵購買賣或

訪問販賣交易，依消費者保護法第十九條規定，對

所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，

退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，

無須說明理由及負擔任何費用或價款；如仍無法解

決時，亦適用前項處理方式。

7. 信用卡遺失怎麼辦？遺失後被冒刷或冒領預借現金持卡人所
負擔的責任為何？

答：持卡人卡片遺失一定要儘速以電話或其他方式通知發卡銀

行，若持卡人在國外無法處理亦可請家人或朋友代為掛失

掛失手續如下：

(1) 應儘速以電話通知發卡機構之信用卡客戶服務中心，

若不知電話號碼可以撥打 104 或 105 查號台查尋發

卡機構之客服中心付費及免付費電話號碼。

(2) 去電掛失客服人員會核對持卡人身份及信用卡最後一

筆消費，若持卡人發現最後幾筆消費有不是本人消

費之情況可要求協助調查，若事後有被冒刷之情形

說明如下：

A. 持卡人自辦理掛失作業前24小時以後被冒刷損失

之情況概由發卡機構負責。

B. 若是掛失前被冒刷一般發卡機構會要求持卡人須

自負最高新台幣3千元之自負額。

C. 若持卡人發現信用卡被冒刷是被使用於ATM預借

現金，則發卡機構依約不作任何賠償，因為預借

現金密碼是由持卡人保管，持卡人要善盡保管之

責，所以不要將預借現金密碼與信用卡放在一起

或寫在卡片上。

(3) 一般發卡機構客服人員於客戶來電掛失時，亦會告知

持卡人每掛失一張信用卡會收一定金額之掛失費(部

份發卡機構之金卡、白金卡免掛失費)

8. 不想使用信用卡怎麼處理？

答：持卡人不想使用信用卡一定要撥打卡片後面所提供之電話

號碼至信用卡客服中心，告知客服人員要將卡片作申請停

用，客服人員會與持卡人核對身份後直接將卡片作申請停

用，並請客戶將卡片剪斷寄回發卡機構(部份發卡機構可

以不用將卡片寄回，直接剪斷丟棄即可，有些發卡機構仍

要補書面資料)，若持卡人逕行將卡片剪斷而未通知發卡

機構辦理申請停用，則該卡片有效期到期前，發卡機構會

再寄新卡給持卡人。

9. 信用卡帳款無力償還，發卡機構會採取什麼催收程序？持卡人

如何理債較為妥適？

答：

(1) 發卡機構可能會進行催收程序如下：

A. 語音催收。

B. 簡訊催收。

C. 電話通知。

D. 委外催收-部分發卡機構會將逾期超過一定天數的

客戶資料，委託其他機構辦理債權之催收作業。

E. 停卡存證信函-一旦遲繳或被發卡機構強制停用，

將於金融聯合徵信中心留下停卡記錄。

F. 法院訴訟-停卡後可能進行法院訴訟，如扣薪、強制

執行其他財產等。

註：針對發卡機構將信用卡應收帳款委外催收，會遵循主管機

關及中華民國銀行公會所訂相關規範辦理，主要內容有：

- 1.以書面通知持卡人，告知委外催收機構名稱、催收金額、
委外催收相關應辦理與禁止事項及檢舉電話等等。
- 2.規範委外催收人員僅能對持卡人及其保證人催收，不得
對與債務無關之第三人干擾或催討。
- 3.規範委外催收機構及其人員不得有暴力、恐嚇、脅迫、辱罵、
騷擾、誤導、欺瞞債務人或第三人或造成債務人隱私受侵
害之其他不當之收債行為。
- 4.發卡銀行不得提供與債務無關之第三人資料給委外催收
機構。
- 5.規範委外催收人員進行外訪催收時，應對持卡人或第三
人表明係接受某特定發卡銀行之委託，並出示授權書。如
以電話方式進行催收，則會先送達授權書。

(2) 持卡人理債方法：

- A. 檢視自己所有債務，列出需繳各家的本金及利息，

申請利率較低的信用貸款償還利率較高的貸款，

以降低每月應付的利息。

B. 若已無償還能力，要主動與發卡機構洽談分期償

還計劃。

C. 改變自我消費習慣，不要負債稍降低時又過度消

費。

10. 被偽冒申請信用卡或信用卡被側錄盜刷怎麼辦？

答：信用卡發生偽冒問題應儘速向發卡機構反應，並積極配合

發卡機構調查及提供其所需證明文件，或必要時配合發卡

機構向當地警察機構報案，以釐清責任歸屬。一般信用卡

遭偽冒申請或信用卡被側錄盜刷，一經調查屬實，相關損

失由發卡機構承擔。

11. 商店可以因消費金額小，拒絕受理信用卡刷卡嗎？

答：不可以。

依「中華民國銀行公會信用卡業務委員會所屬機構辦理信用卡業務自律公約」，收單機構應約束特約商店不得因刷卡金額大小而拒絕持卡人刷卡消費。另國內收單機構之「特約商店約定書」中，亦有相關條款規範其特約商店不得拒絕持卡人刷卡消費。故持卡人若遇商店因刷卡金額大小而拒絕持卡人刷卡消費，可向其發卡機構反應，由發卡機構逕向商店所屬收單機構申訴，收單機構對商店將採取教育警告或終止合約關係等方式處置。

12. 商店刷卡可以加收手續費嗎？

答：不可以。

依「中華民國銀行公會信用卡業務委員會所屬機構辦理信用卡業務自律公約」，收單機構應確實查核各簽約特約商店依約定不得將信用卡手續費轉嫁予持卡人負擔之情事。

另國內收單機構之「特約商店約定書」中，亦有相關條款規範其特約商店不得將信用卡手續費轉嫁予持卡人負擔。故持卡人若遇商店加收手續費，可向其發卡機構反應，發卡機構逕向商店所屬收單機構申訴，收單機構對商店將採取教育、警告或終止合約關係等方式處置。

13. 信用卡申請書所填之聯絡人被發卡機構催收帳款可以嗎？

答：不可以。

因聯絡人並非保證人及債務當事人，發卡機構不可以向聯

絡人催收帳款。一般發卡機構致電聯絡人，係詢問是否能

得知持卡人之聯絡電話及居住地址等相關資訊。

14. 信用卡持卡人對發卡機構登錄其信用紀錄不正確如何處理？

答：持卡人可先致電發卡機構詢問其信用登錄不正確之原因，

若確為發卡機構登錄錯誤，發卡機構應為持卡人更正信用

紀錄。

15. 被騙辦卡、或被脅迫刷卡怎麼辦？

答：

(1) 被騙辦卡：

客戶若於不知情的情形下遭他人騙取或奪取個人資料

後申辦信用卡，客戶應於發現被騙辦卡時立即去電發

卡機構取消申辦或取消此信用卡，並且應該立即向警

察機關報案處理。客戶若於知情〔如：利用代辦公司辦卡〕或基於有利益可圖的情形下〔如：蓄意販賣個人資料、證件等〕被騙辦卡，客戶應立即去電發卡機構詳細說明申辦信用卡的過程及情況；發卡機構除了會取消所申辦的信用卡外，就客戶蓄意販賣個人資料、證件等，亦不排除追究客戶的法律責任及催討所衍生出之帳款。故建議客戶自行至分行申辦或索取信用卡申請書後自行寄回、不要為了獲得一些小利益損害自己的信用及在人生的記錄中留下污點。

(2) 被脅迫刷卡：

持卡人若不幸發生被脅迫刷卡的情況時，應牢記消費商店的名稱、地址及相關人士之特徵，並且立即向警察機關報案處理(不分國內或國外)。故建議避免進出不良、

陌生、小貼紙廣告之場所，以免被脅迫刷卡。

16. 卡片借給別人刷卡消費、或卡片被親朋好友盜用怎麼辦？

答：

(1) 此類型的持卡人因為是自己將卡片交給他人刷卡消費，

所以日後若發生問題時持卡人必須自行與對方協調，

且基於持卡人將卡片交給他人使用的作法屬於道德風

險，所以發卡機構絕對是不會吸收任何帳款；若持卡

人不願繳納帳款，如此將會影響持卡人的信用且留下

不良記錄。建議絕對不將卡片交給他人使用，若有必要

請對方按照發卡機構之規定申辦信用卡。

(2) 卡片被親朋好友盜用，若持卡人願意配合向警察機關

報案，並提出相關報案證明，則發卡機構將視為一般

信用卡盜刷案件，依法辦理。建議卡片應隨身攜帶勿隨意放置，同時應避免將個人或信用卡相關資料透露予他人。

二、案例說明

1. 申請篇

案例一：林小姐工作年資一年，目前在某公司當會計小姐，

看到同事使用信用卡很方便，於是很想辦一張信用

卡。林小姐是位很有愛心、樂心公益的人，經過多家

比較與自我評估後，林小姐決定申請一張公益信用

卡，當她刷卡時又可以幫助慈善團體，真是一舉兩

得呢！

重點：選擇一張適合自己的信用卡。

案例二：小黃是個外務員，是每月將所賺的錢皆花光光的月

光族，常常入不敷出，信用卡偶爾有被催繳。他是一

個忠實的棒球迷，最近想辦一張棒球認同卡，很興

奮的填寫信用卡申請書，但是無法核卡下來，小黃

終於了解個人信用的重要，他決定好好的理債後再

申請那張棒球認同卡。

重點：維持良好的信用的重要。

2. 理財篇

案例三：陳先生計劃與太太做一趟國外之旅，此時他考量許多問題，例如兩人是要自助旅遊或跟團、兩人同時出遊之安全性及旅費太高．．．等問題。他們利用信用卡旅遊諮詢服務規劃自助旅行並尋找相關之旅行團。最後決定以跟團方式進行旅遊，團費以刷卡分期方式支付。在此同時他們獲得了許多利益，包含銀行給予的紅利積點、旅遊保險、分期支付團費、延後付款．．．等。出發那天他們則開車到機場，享受機場外圍停車優惠服務。

重點：運用信用卡延後付款特性，以及信用卡之優惠，例如分期支付、旅遊保險、機場外圍停車優惠、免費道路救援、旅遊諮詢服務國內外租車優惠等。

案例四：許先生想購買最新型電漿電視及家庭劇院組來更新家中客廳的視訊備，但仔細計算後發現這筆負擔太大，所以決定以刷卡分期方式購置。這樣許先生家中客廳視訊設備改善了，每月支付的費用也控制在收入內。另外，他還利用紅利積點兌換了一組古典音樂DVD。

目標：運用信用卡延後付款特性，加上利用分期優惠，達到減少每月負擔目的。

3. 狀況篇

案例五：曾小姐非常熱愛自助旅行，她說有信用卡真好用。有

次抵達他國已是入夜，可兌換外幣的地方皆已打烊，

小商店又沒有接受信用卡刷卡，還好在機場自動提

款機用信用卡緊急小額預借現金以免除支付零錢的

煩惱。

重點：善用信用卡附加功能，預借現金救急不救窮。

案例六：吳先生是個追求流行、熱愛名牌的人，常為了喜歡的

東西不管價格高低便刷卡買下來，無形中便累積了不少的卡債。有次吳先生載女朋友出遊，臨時要加油卻發現手中所有的卡都因額度不足被拒絕，當時真的好尷尬。之後吳先生便決定要好好規劃還款計劃，讓信用卡能更方便的使用。

重點：保留相當的信用額度，謹慎使用信用卡。

4. 風險管理篇

案例七：周先生平時少用卡，近日接到發卡機構來電照會是否

有刷 50,000 元的電腦消費，周先生打開皮夾一看，

卡片不知何時遺失，還好發卡機構即時拒絕此交易，

避免了損失。周先生很感謝發卡機構為刷卡交易把關

同時也想卡片補發下來後，一定要保管好卡片。

重點：慎謹保管卡片。

案列八：張小姐是個在外租屋的上班族，她的室友王小姐將

卡片拿去盜刷，張小姐非常生氣，但室友王小姐苦

苦哀求借卡片使用，並保證繳款。數月後，張小姐接

到發卡機構的催收通知，原來王小姐未準時繳款，

已準備停卡。張小姐好後悔當初應該堅持卡片不借他

人使用，而王小姐目前已搬離他處，連絡不到人繳

款，現在張小姐面臨的是款項未繳、可能停卡、訴訟

的難題！

重點：勿將卡片借他人使用。