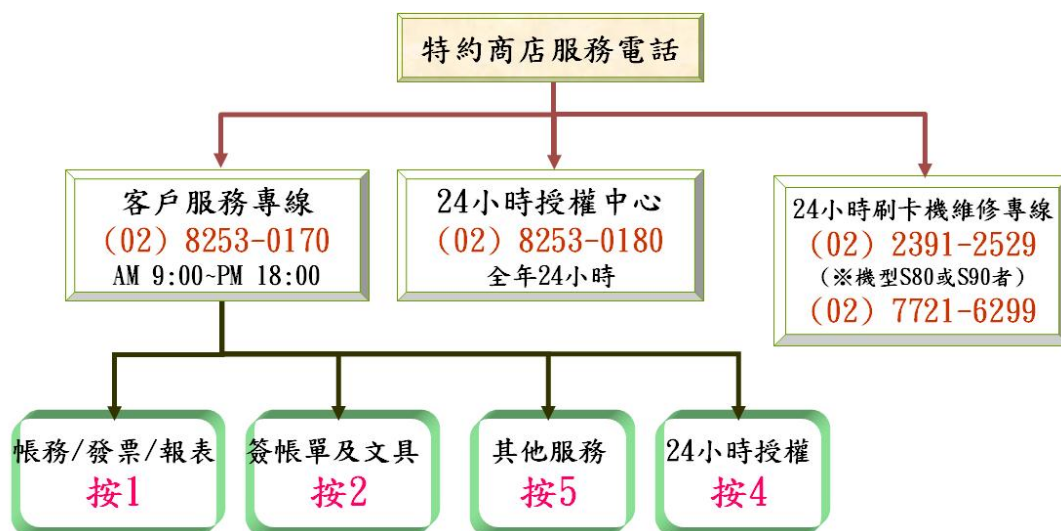




\*\*\*客戶服務專線的服務時間為上班日的星期一至五 (AM9:00~PM18:00)



### 信用卡作業須知

#### 一、請款須知

1. 簽帳單須於消費日起7天內送至環滙請款，超過期限將以託收方式處理。
2. 請以收單行存根聯請款；不得以客戶存根或商戶存根聯請款，並以環滙專用”信用卡結帳單”清楚填寫且不得借用其他商店或他行之請款單。
3. 使用刷卡機者，請每日於刷卡機進行結帳交易

#### 二、為防止因瑕疵帳單發生而導致扣款，應注意下列各情況：

1. 簽帳單手寫卡號、無壓印卡號或卡號壓印不清楚。
2. 收到過期卡或未生效之信用卡。
3. 信用卡卡號列入停用名單。
4. 塗改簽帳單(特約商店代號、金額、日期、簽字)。

5. 簽帳單無持卡人簽字。
6. 未核對簽帳單與信用卡背面簽名欄相符。
7. 交易未經授權。
8. 授權號碼非經環滙取得。
9. 單筆交易拆開分多筆交易授權。(ex:單筆交易\$10,000,拆開\$5,000、\$2000、\$3000  
索取授權碼)
10. 簽帳單未於規定時間(7天)內送達環滙請款。
11. 已遭拒絕之交易。
12. 非本行專用之簽帳單。
13. 交易日與授權號碼索取日期不符。
14. 於”Call Bank”-“請查詢銀行”之狀態下，授權號碼輸入或填寫錯誤。
15. 重覆請款之交易。

三、簽帳單之商戶存根聯須保存 18 個月，以便日後發卡行、持卡人或稅捐機徵處調閱帳單、退款或查帳之用。

四、當月帳務如有不符，請於次月七日前與本行連絡。

五、對於環滙提供之所有機器設備，商店應善盡保管之責。如有遺失或損壞，則需照價賠償。  
【電子資料處理機(EDC)-TWD30,000】

六、依國際組織之規定，每筆交易必須取得授權號碼，若違反此項作業規定，發卡行得向收單行索回該筆交易金額。另外，若有其他手續費用產生，將由 貴公司負擔支付。

七、同一筆交易，不得降額分刷多筆，逃避授權規定。

八、平面卡不能用手寫卡號以手刷單請款，如果機器無法完成交易，請要求消費者換卡，否則將列入瑕疵帳單處理。

九、瑕疵帳單或疑似不正常交易，將會託收 180 天，待確認無誤後才會付款。

十、特約商店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。

十一、特約商店不得從事融資性墊款之交易。

十二、特約商店不得接受非營業範圍內之簽帳交易。

十三、特約商店不得將刷卡設備借讓予他人使用。

## 收受信用卡之教育訓練/重點整理

- 觀察持卡人行為是否異常
- 確定卡片是否有效 ※有效月/年是否逾期 ※簽名欄是否簽名、簽名是否塗改
- 辨識卡片真偽
- 刷卡後確實依刷卡機指示操作
  - ※Call Bank / 請聯絡環滙亞太：致電本公司授權中心 02-8253-0180
  - ※Pick Up / Stolen Card / 掛失卡：沒收卡片、通知發卡行或本公司
  - ※Decline / 餘額不足：拒絕交易，請客人換卡或付現
- 確實核對信用卡與簽帳單
  - ※卡號、有效期、簽名、英文名字










### 其他應注意事項

- 禁止拆單及降額刷卡。依合約第 30 條規定，同一筆交易必須以一張帳單完成，不得製作兩張以上之帳單。
- 自發卡行所取得之授權碼，僅提供該信用卡有效性之判別，並非對於信用卡真偽以及持卡人身分之確認。
- 收受過多偽冒交易將遭開放扣款、罰款或解約處理。
- 禁止自店消費或非實際買賣行為之調現，或其他非發生於營業範圍內之交易。
- 對於持卡人或發卡機構或信用卡組織質疑之帳款，將依合約規定，暫停所有付款。
- 對持卡人之卡片或持卡人行為異常存疑時，請以代碼 10 (Code 10) 致電授權中心 02-8253-0180，並依授權中心人員指示進行交易處理。
- 有任何問題請與環滙亞太連絡，切勿聽信持卡人或發卡銀行的意見。

### 常見偽冒交易之持卡人行為特徵

- ★消費時專挑店內最忙碌時刻或集團成員集體湧入，借以干擾、分散門市人員注意。若盜刷成功，則會持續前往盜刷。
- ★直接選購高單價商品(如：黃金、珠寶、家電、3C、手機、煙酒、化妝品、服飾、精品、禮盒等商品)。
- ★持卡者之消費能力與消費顯不相當。
- ★謊稱車子在外臨時停車，要求快速結帳。
- ★交易過程中不斷以手機與他人聯繫，假裝在確認購買商品，實際是與外面把風人員聯絡。
- ★緊盯著刷卡機，想確認是否盜刷成功。
- ★不願意接受電話照會。
- ★持有許多張信用卡要求換卡或降額刷卡。
- ★不願意加入會員，或會員資料隨意填寫。

# 卡片辨識重點

VISA	MasterCard	JCB	Smart Pay
<p>※卡號為 4 開頭</p> <p>※卡片特點：</p> <p>(1)VISA 標幟</p>  <p>(2)飛翔鴿子雷射圖</p>  <p>(3)簽名條為(藍、金)連續雙色，水紋網底</p> 	<p>※卡號為 5100~5599 開頭</p> <p>※卡片特點：</p> <p>(1) MasterCard 標幟</p>  <p>(2)兩相連地球五大洲雷射圖，外圈有連續 MC 字樣</p>  <p>(3) 簽名條為(藍、金、紅)連續三色</p> 	<p>※卡號為 35 開頭</p> <p>※卡片特點：</p> <p>(1)JCB 標幟</p>  <p>(2)地球、彩虹、太陽雷射圖</p> 	<p>※卡號無一定規則</p> <p>※卡片特點：</p> <p>(1)Smart Pay 標幟</p>  <p>(2)圖樣在卡片背面</p>
<p>※卡號前四碼與下方印刷數字必定相同</p> <p>※雷射圖與簽名條必定平滑服貼</p> <p>※簽單上的卡號、有效期、英文凸字需與信用卡上相同</p>			<p>※交易時需輸入密碼</p> <p>※交易無需簽名</p>

## 中國銀聯卡：

<p><b>雙標誌磁條卡</b></p> <p>辨識要點</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 卡片正面均無晶片置於左側</li> <li>• 卡片正面右側上方均為銀聯標誌</li> <li>• 卡片背面為一般磁條卡樣式</li> </ul>  <p>檢查有無晶片</p>  <p>銀聯標誌</p>	<p><b>雙標誌晶片卡</b></p> <p>辨識要點</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 卡片正面均有晶片置於左側</li> <li>• 卡片正面右側上方均為銀聯標誌</li> <li>• 卡片背面為一般磁條卡樣式</li> </ul>  <p>銀聯標誌</p>  <p>晶片放置位置</p>	<p><b>62開頭銀聯晶片卡</b></p> <p>辨識要點</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 卡片正面均有晶片置於左側</li> <li>• 卡片正面右側下方均為銀聯標誌</li> <li>• 卡片背面為一般磁條卡樣式</li> <li>• 天壇雷射防偽為信用卡</li> </ul>  <p>晶片放置位置</p> <p>銀聯標誌</p> <p>天壇防偽</p> 
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------