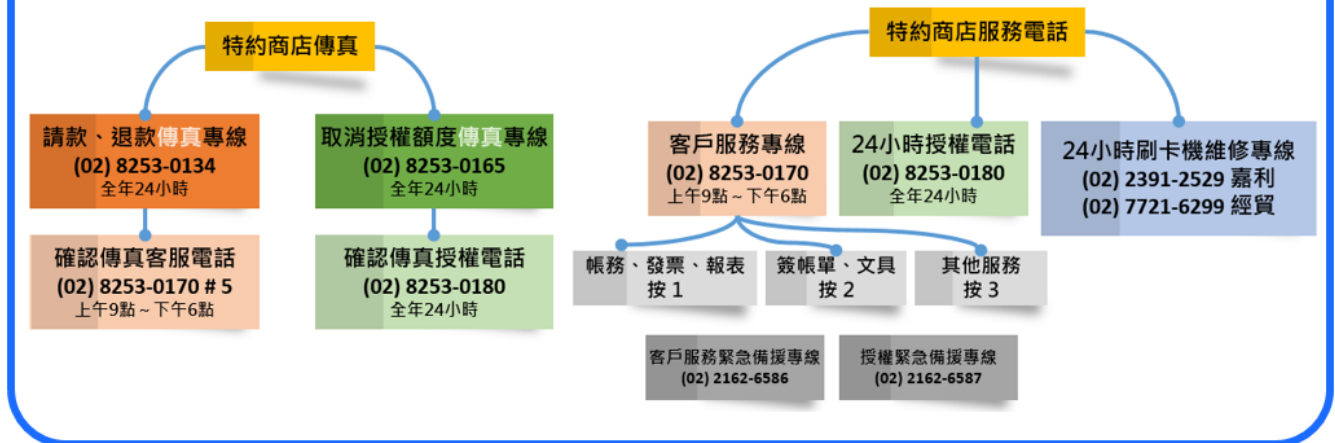


## 環滙聯絡方式



## 信用卡作業須知

### 一、請款須知

1. 信用卡交易應於消費日起 7 天內、手刷簽帳單應於 5 天內送至環滙請款，超過期限將以託收方式處理。
2. 手刷簽帳單必須以『收單行存根聯』請款，不得以客戶存根或商戶存根聯請款，並另行填寫環滙專用『信用卡結帳單』；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，拆分成三筆交易\$5,000、\$2000、\$3000 索取授權碼)
10. 信用卡交易未於規定時間內送達環滙請款。
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、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。
- 五、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。
- 六、同一筆交易，不得降額分刷多筆，逃避授權規定。
- 七、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。
- 八、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。
- 九、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、特約商店不得從事融資性墊款之交易。
- 十一、特約商店不得接受非營業範圍內之簽帳交易。
- 十二、特約商店不得將刷卡設備借讓予他人使用。
- 十三、特約商店提供持卡人得綁定信用卡之 APP(應用程式)進行消費應有相關措施確認為持卡人本人綁定：依金融監督管理委員會金管銀票字第 10801080210 號、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會全信字第 1080004721 號之要求，特約商店如提供持卡人得綁定信用卡之 APP(應用程式)，需於綁定時導入國際組織建構之網路 3D 安全認證機制，提供持卡人以輸入密碼之方式，確認為持卡人本人綁定。

## 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：請立即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聯絡，切勿聽信持卡人或發卡銀行的指示與意見。

### 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。
- 宣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。

# 信用卡卡片辨識

## VISA卡卡樣辨識

VISA



晶片在卡片正面

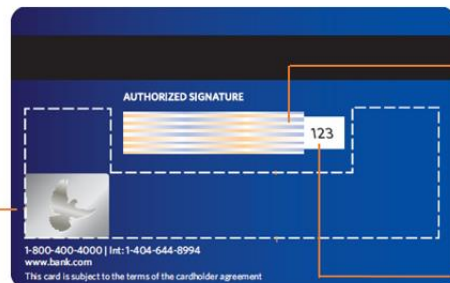
卡號與有效月年可以是凸字或是平面印刷

飛鴿的雷射標籤可在卡片的正面或背面

VISA標誌可在卡片的左上、右上或右下

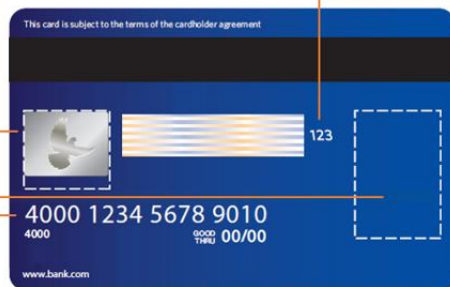
卡號為4開頭。  
自2016年10月起，  
卡號下方可不印4位  
數字。若有，必與卡  
號前4碼相同

持卡人姓名可在  
卡片的正面或背面



簽名條為藍、金  
連續雙色，水紋  
網底

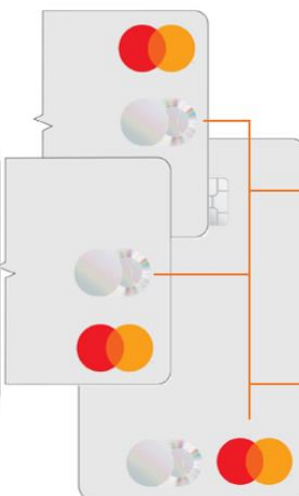
CVV2驗證碼壓  
印於簽名條上或  
其右方



## Mastercard卡卡樣辨識

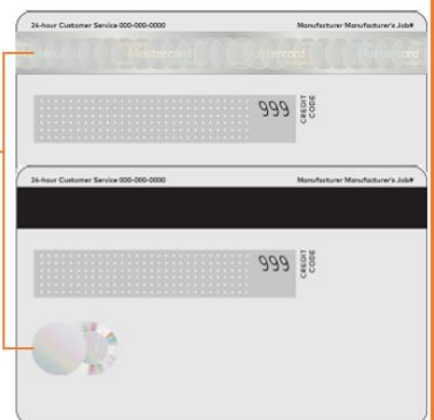


卡號為5或2開頭。



雷射標籤可在卡片  
的正面或背面，  
或是取代磁條

雷射標籤在卡片正  
面時的放置位置



# JCB卡卡樣辨識



JCB商標僅會在卡片正面出現一次，可為橫向或縱向



卡號為35開頭

卡號、有效月年、持卡人姓名可以是凸字或是平面印刷



商標雷射標誌僅可放置在卡片正面或背面一次，或是以磁條式雷射標誌出現在卡片背面一次。



# 銀聯卡卡樣辨識



單標誌借記卡



無雷射標籤

卡號可能是13或19位數

單標誌信用卡



卡號為16位數、凸字

有效月年在卡號下方



天壇雷射防偽可在卡片的正面或背面

單標誌晶片卡



晶片放置處

雙標誌信用卡



1. 銀聯與其他國際組織標誌顯示於卡片正面
2. 多為信用卡，且卡片背面一般為磁條卡樣式