特約商店操作手冊

中國信託
CTBC BANK

中國信託網站 www.ctbcbank.com
服務專線 0800-211-211 或 0800-012-012
114.06 版

歡迎成為中國信託商業銀行合作夥伴：

親愛的合作夥伴，您好！誠摯的歡迎您加入本公司的行列。從今日起，本公司將全力支援您拓展業務，並提供中國信託合作夥伴的專享服務。

中國信託商業銀行數十年來伴隨臺灣經濟成長，發展成具備完善金融服務的區域型銀行。在「正派經營」、「親切服務」的經營理念下，我們締造許多令人驕傲的創新服務，從發行臺灣第一張信用卡、成立第一家銀行客服中心，到推動流程數位化，引領臺灣金融業數位轉型。展望未來，我們將持續投入數位化發展，以人工智慧與大數據驅動金融科技創新，為客戶創造全新的數位體驗，打造「臺灣第一、亞洲領先」的領導品牌，期許成為治理最佳、客戶及股東心目中最值得信賴的金融服務機構。

身為臺灣第一大收單銀行，我們本著科技始終來自人性，不斷與時俱進發展更便利支付體驗及持續擴展支付場景。多項創新服務皆居市場領先地位，首創點數即時折抵、信用卡分期付款、信用卡繳學費、Tap to Phone手機感應收款、行動條碼支付等收單服務，協助商店規劃適合的支付場景、提升商店業績與顧客滿意度，成為各產業知名商戶的首選收單銀行。

今日，　貴我雙方已成為一利益共同體，唯有密切配合，才能創造出最大的成長績效與利潤。『工欲善其事，必先利其器』，為了彼此作業順利，本公司以此手冊謹向您說明收受信用卡的作業準則、請(退)款方式、以及我們為您提供的服務項目；本手冊內容淺顯易懂，請您並敦促所屬員工詳細閱讀，以使　貴寶號作業流暢，營運推展順利。

再次歡迎您的加入！深信在　貴我雙方的合作努力下，必能替　貴寶號創造更高的利潤，使您的事業更加興旺。

耑
此敬頌『賀客盈門，財源廣進』！

中國信託商業銀行　　敬上

〈商店必須注意事項〉

〈商店必須注意事項〉僅提供商店刷卡重點說明，然商店信用卡刷卡規範仍須以“特約商店合約書與相關特別約定事項“內容為主。

1.本公司所提供予商店關於辦理信用卡業務需要之書表、單據、文具、用品、標誌及貼紙等物品之使用。商店同意下列事項：
(1)依照本公司說明正確處理或使用上述物品。
(2)依本公司特別提供之標誌、貼紙及其他推廣性物品，適當置放或黏貼於〝商店〞營業場所明顯處。
(3)不轉作與信用卡業務無關之使用。
2.商店刷卡時，請確實檢核信用卡的下列項目：
(1)信用卡卡號須與簽帳單上卡號一致。
(2)信用卡背面簽名字跡須與簽帳單上簽名一致，免簽名交易則不須額外簽名。
(3)信用卡有效期限。
3.商店應盡善良管理人之注意義務詳盡檢視該信用卡之真偽(請詳閱本手冊第1頁至第6頁之說明。)
4.商店刷卡簽帳單須完整包括：(1)信用卡卡號(2)交易日期(3)交易總價(4)持卡人簽名(5)中國信託賦予之商店代號(6)商店名稱(7)授權碼。
5.商店若為電子式簽帳交易、人工式簽帳交易、非面對面交易且依法提供商品鑑賞期，均需於簽帳交易日起3個日曆日內辦理清算請款。
6.商店有裝置簽帳端末機(以下簡稱EDC)，每筆交易均須透過EDC刷卡取得授權碼始得完成交易。除商店未完成EDC裝置或EDC無法正常使用時(商店須申請報修)，則每筆交易均須以電話通知授權中心取得授權碼後始得完成交易。
7.裝置EDC商店使用之簽帳單屬熱感應式，應避免放置於高溫、潮溼、日曬與油漬之處或與塑膠類物品接觸。
8.商店取得授權碼均須透過收單銀行提供，且須於消費交易日取得授權，若收單行無此授權紀錄，商店須自行負責交易損失。
9.本公司提供之簽帳單或商店自行製作之一般交易簽帳單必須保存一年以上，分期交易簽帳單必須保存至分期結束後半年以上，日後發卡行若需調閱簽帳單時，商店需提供清晰之簽帳單，若無法提供，相關爭議款項由商店自行負擔。
10.除經本公司例外明示許可之特殊情形外，商店不得利用2張(含)以上簽帳單完成同一筆簽帳交易(俗稱拆帳單)。
11.不得無故拒絕信用卡交易，亦不得將手續費轉嫁或加價至信用卡持卡人。
12.不得私自遷移刷卡設備及外借刷卡設備或商店代號予他人使用，亦不得向他人借入刷卡設備使用。
13.DCC服務:商店若為DCC交易，應充分揭露告知持卡人交易相關資訊，請其確認並自行選擇交易幣別，若以網際網路方式進行DCC交易，亦應充分揭露告知持卡人交易相關資訊，並請持卡人於網頁上確認所選擇之幣別、交易金額、交易匯率及DCC服務手續費。



目　錄

壹·認識信用卡

VISA 國際卡	P.1
MasterCard 國際卡	P.2
JCB 國際卡	P.3
U CARD 聯合信用卡	P.4
UnionPay 銀聯卡	P.5
發現卡片異常時如何處理	P.6~7

貳·信用卡交易處理

信用卡交易流程圖／索取授權碼	P.8
授權語音系統操作流程圖	P.9

參·一般交易流程

請款作業方式	P.10~11
付款作業方式／保管及調閱簽帳單	P.12

肆·人工作業流程

填寫簽帳單	P.13
填寫退款單	P.14~15

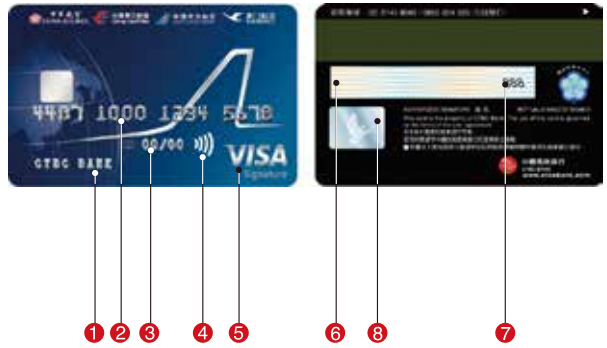
伍·其它注意事項

如何申請(介紹)新夥伴加入本公司	P.16
各項往來資料變更申請	P.17

VISA國際卡

（卡號開頭第一字為4）

所有世界各地發行通用之VISA卡，特約商店均可接受其簽帳，但須注意下列VISA卡片上之特徵：



❶持卡人英文姓名
❷卡片卡號
❸卡片有效期限—迄月年
❹ 表示該卡片為感應式晶片卡
❺「VISA」國際服務標章
❻持卡人簽名欄，簽名欄下有安全網格
❼CVV2可置於簽名欄內或簽名欄右邊
❽VISA 3D立體防偽雷射鴿子圖案

卡片內容與上述不符或異常現象時，請電洽本公司商店服務專線0800-211-211或0800-012-012

MasterCard國際卡

（卡號開頭第一字為5）

所有世界各地發行通用之Master Card卡，特約商店均可接受其簽帳，但須注意下列Master Card卡片上之保安特徵：



❶持卡人英文姓名
❷ 表示該卡片為感應式晶片卡
❸卡片卡號
❹卡片有效期限—迄月年
❺MasterCard紅、黃雙圓之國際服務標章
❻帶有立體感的防偽標籤圖案，三層雷射印刷兩個相連的地球，地球中呈現五大洲及經緯圖案，背景印有重複的「MasterCard」字樣。防偽反光標誌可在MasterCard標誌的上方或下方；而且於外圍有黑線或白線圍繞著
❼持卡人簽名欄 (背景帶有三色之「MasterCard」字樣，並以45度斜印而成)
❽持卡人簽名欄內有3碼檢查碼

卡片內容與上述不符或異常現象時，請電洽本公司商店服務專線0800-211-211或0800-012-012

JCB國際卡

（卡號開頭第一字為3）



❶ 發卡銀行專用識別碼，此識別碼計4碼，列於卡片正面卡凸字之左下方，須與卡號之前4碼相同。
❷ 持卡人英文姓名
❸ 卡片卡號
❹ 卡片有效期限－迄月年
❺「JCB」國際服務標章
❻ JCB藍色防偽標誌—從地球邊緣升起的太陽和彩虹
❼ 持卡人簽名欄（背景帶有「JCB」字樣，以淺綠及藍色字體二列交錯為底紋）
❽ 持卡人簽名欄內有卡號後4碼印刷字及3碼檢查碼，有些簽名欄內有檢查碼，有些檢查碼則於簽名欄外。
❾ 表示該卡片為感應式晶片卡

卡片內容與上述不符或異常現象時，請電洽本公司商店服務專線0800-211-211或0800-012-012

U CARD聯合信用卡

聯合信用卡 - U卡
以梅花為標誌，屬於國內使用之信用卡





❶ 梅花凸字標記（位於持卡人身份證字號左右各一朵）
❷ 卡片卡號（凸字）
❸ 卡片有效期限（凸字）
❹ U card之商標圖案
❺ 梅花銀色鐳射圖案，背景印有重複的「NCC」字樣
❻ 持卡人簽名欄（背景帶有斜45度「U CARD」字樣底紋）

卡片內容與上述不符或異常現象時，請電洽本公司商店服務專線0800-211-211或0800-012-012

UnionPay銀聯卡

（卡號開頭為62、81）



❶ 卡片卡號：借記卡長度為13位到19位元數字
信用卡卡號長度為16位元數字（凸印/印刷）
❷ 卡片有效期限－迄月年
❸ 表示該卡片為感應式晶片卡
❹【銀聯國際】服務標章（部分英文市場僅有英文標誌）
❺ 持卡人簽名欄底色字樣均有防偽印刷標準

卡片內容與上述不符或異常現象時，請電洽本公司商店服務專線0800-211-211或0800-012-012

發現卡片異常時如何處理

(一)特約商店收銀員在收到顧客信用卡時，必須注意到下列幾點：

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.卡片上的晶片應保持平整及凸字字體應標準一致，而無凹凸不平或拗曲，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，並且通知本公司處理。
6.各種卡片的辨識項目應符合規定。

(二)消費顧客有下列情形時，也請收銀員要格外注意，必要時可向本公司聯絡：

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份，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。

發現卡片異常時如何處理

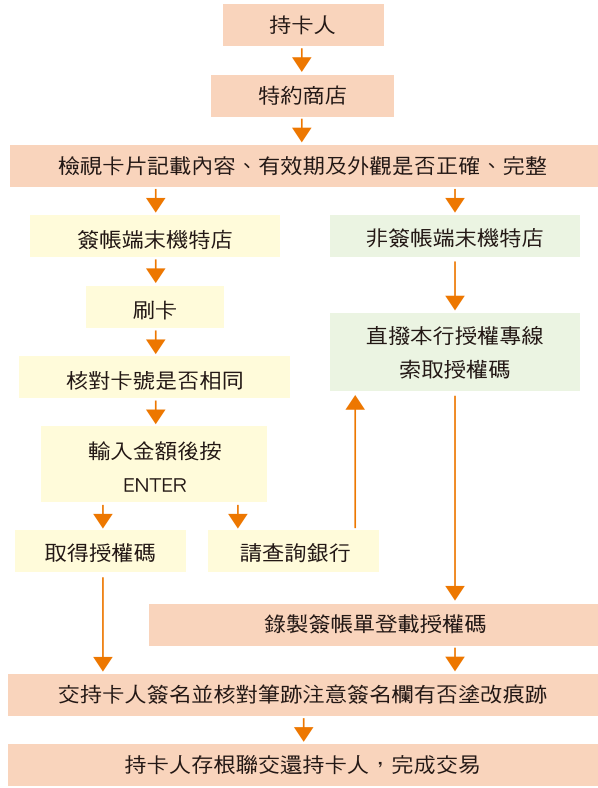
(三)當特約商店在接受簽帳交易時，遇有刷卡金額遠超過　貴商店之平均消費或是懷疑該信用卡是一張偽造的信用卡時，請保持鎮靜！並依下列程序處理：

1.設法拖延交易之進行。
2.佯稱線路不良，儘速電洽本公司商店服務專線聯繫：聯絡時請以「代碼10（CODE 10）」告知即可。
3.本公司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。

凡是您查獲無效或冒用之信用卡，請將其剪斷寄回本公司，即可請領新台幣壹仟圓整之獎金。並請您應教育所有收銀人員，偽卡所製作之簽帳單，皆屬非法；依合約書之規定您有辨識信用卡卡片真偽的義務。為確保您的權益，請在接受顧客簽帳交易時，謹慎核對處理。

信用卡交易流程圖/索取授權碼

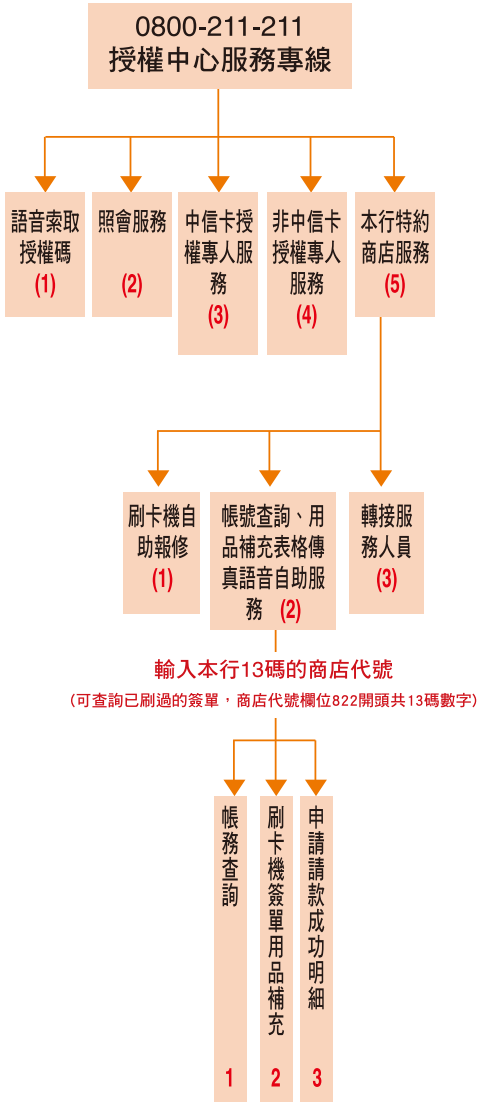
信用卡交易流程圖



索取授權碼

1.交易發生時，請您務必於簽帳端末機取得授權碼。
2.操作方式請參考本公司提供之「刷卡端末機簡易操作表」。
3.如果簽帳端末機出現 "請查詢銀行" 的訊息時，請商店與授權中心聯絡，商店取得授權碼後，請改以手刷簽單請款（請詳閱本手冊第11頁至第15頁）。

授權語音系統操作流程圖



請款作業方式

(一)電子式簽帳單交易

本公司將會提供特約商店「刷卡端末機簡易操作表」，對於操作上應注意事項及使用方法都會有明確的說明。

請注意：

1.特約商店每日於23:59:59前完成當日請款並傳輸送件至本公司，逾時則視為隔日之請款送件；並請注意至遲不得逾簽帳交易日起三個日曆日。

2.EDC之簽帳單原則為一式二聯，一聯交持卡人收執，一聯由商店自存。

(二)人工簽帳單交易

請於完成簽帳單交易後立即向本公司辦理請款；並請注意自簽帳消費日起至多不可超過三個日曆日辦理。否則，該筆帳款可能因時間拖延，遭發卡行扣款，造成您的損失。

人工簽帳單請款程序如下：

A.首先請先檢查每張簽帳單上的資料是否完整清晰！

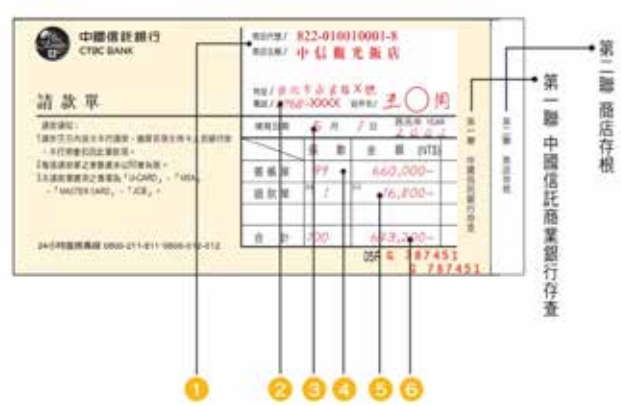
資料內容應包括：

1.卡片上的卡號
2.卡片有效期限等資料
3.商店代號及名稱
4.消費日期
5.授權碼
6.消費金額（含大寫金額）
7.持卡人簽名

B.請將所有檢查無誤的簽帳單之 "中國信託商業銀行存查" 彙整，並合計其筆數、金額。

請款作業方式

C.填製請款單，請款單的填錄內容如下所示：



1. 商店代號及名稱
2. 聯絡電話、聯絡地址、送件者
3. 填寫日期，西曆月、日、年
4. 簽帳單張數及總金額
5. 退款單張數及總金額
6. 合計簽帳單及退款單加總張數及相減後之淨額

D.商店填寫完請款單後，請將簽帳單及請款單之"中國信託商業銀行存查"郵寄至本公司辦理請款。

請注意：

每份請款單至多填寫100筆簽帳、退款單據資料，如果合計超過100筆，請另外填寫一份請款單，以此類推。

付款作業方式

本公司於收到您的電子自動請款訊息或書面請款單據後，會將其中合格帳單扣除手續費後的淨額，撥付至指定帳戶。
請注意：
1.本公司付款方式採用轉帳或匯款二種，不以開立支票為支付方式。
2.簽帳交易若未索取授權碼或必要項目未符合規定者，本公司有權直接於您請款中扣除該筆金額。
3.本公司如收到司法機關、發卡機構、或同業通報貴公司為待查詢商店時，將會暫緩撥款；待事後查詢終了，本公司將儘速撥款。如有不便之處，敬請見諒。

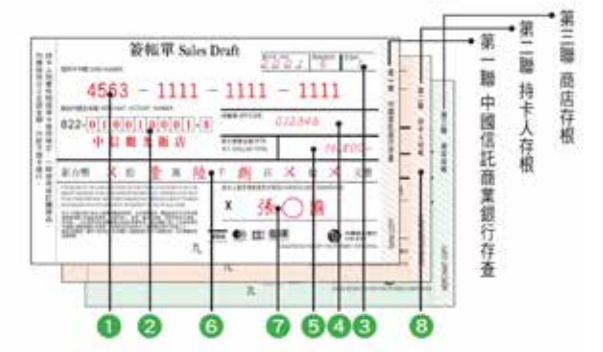
保管及調閱簽帳單

(一)保管簽帳單：
1.商店簽帳、退款單及相關證明文件應自交易日起至少保留一年。
2.飯店、旅館、租車業及郵輪業另須保存住宿登記表、結帳單、租車契約、上下船登記表及交易明細表，至交易日起至少保留一年。

(二)調閱簽帳單：
1. 如經本公司要求調閱簽帳單及相關證明文件時，商店應自本公司通知日起七個日曆日內提供清晰可辨識之簽帳單及相關證明文件，若商店無法提供舉證時，則須依 "特約商店合約書" 負還款之義務。
2. 本公司調閱簽帳單及相關證明文件時，會提供卡號、交易日、簽帳金額等資料；商店如有不明瞭處，請主動與本公司聯絡。

填寫簽帳單

(一)填寫簽帳單
簽帳單為一式三聯，第一聯中國信託商業銀行存查，第二聯持卡人存根，第三聯為商店存根。
填寫簽帳單時，請注意下列步驟：



❶ 信用卡卡號　請將信用卡上的卡片號碼填寫在簽帳單上。
❷ 商店代號貼紙　使用本行提供之商店代號貼紙（或以手寫商店代號及名稱方式），貼於（寫於）該處（每聯都需貼）。
❸ 消費日期　以西曆註記「年、月、日」。例如109年6月1日註記為2020,6,1。
❹ 授權碼　請將本公司提供之授權碼登錄於簽帳單上。
❺ 消費金額　請將消費金額以阿拉伯數字表示。
❻ 大寫消費金額　請將消費金額以國字大寫表示。
❼ 持卡人簽名　請信用卡持卡人於簽帳單上簽名。
❽ 請商店將“持卡人存根”及卡片交給持卡人收執。

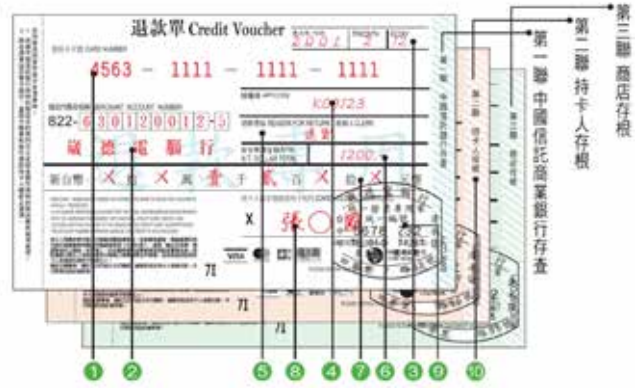
(二)核對簽名
持卡人於簽帳單上簽名後，商店人員需核對持卡人簽名是否與卡片上簽名相符。若相符，請商店將簽帳單之“持卡人存根”及卡片交給持卡人收執。若不相符，則請商店與本公司授權人員聯絡，本公司授權人員會告知您應如何處理。

請注意：
1.簽帳單絕不可塗改，如有塗改不清楚時，請重新製作。
2.簽帳單上若大小寫金額不一致，將以大寫金額為主處理。
3.櫃檯人員無法有效辨識持卡人簽名時，可直接與本公司授權人員聯絡處理。

填寫退款單

簽帳交易完成後，如果發生持卡人退貨、取消交易或終止服務、其它需要變更貨品及價格的情形時，絕對不可以現金直接退還給顧客。您必須填寫退款單，填寫方式如下：

(一) 一般簽帳交易

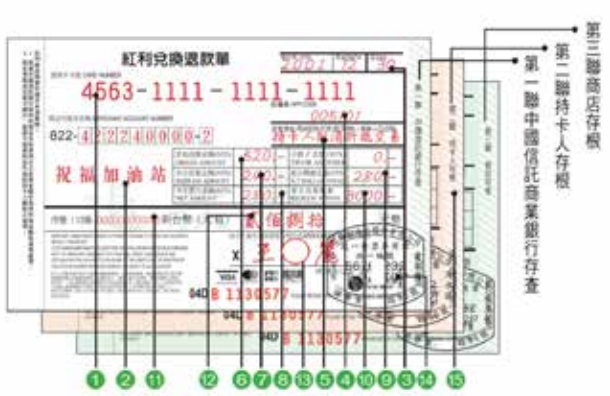


❶ 信用卡卡號　請將信用卡上的卡片號碼填寫在退款單上。
❷ 商店代號貼紙　使用本行提供之商店代號貼紙(或以手寫商店代號及名稱方式)，貼於(寫於)該處(每聯都需貼)。
❸ 退款日期　以西曆註記「年、月、日」。例如109年6月1日註記為2020,6,1。
❹ 授權碼　請將原請款交易之授權碼登錄於退款單上。
❺ 退款理由　請依實際交易狀況填寫。
❻ 退款金額　請將退款金額以阿拉伯數字表示。
❼ 大寫退款金額　請將退款金額以國字大寫表示。
❽ 商店人員核對持卡人簽名是否與卡片上簽名相符。
❾ 退款單上之持卡人簽名欄需加蓋統一發票章或持卡人簽名。
❿ 請商店將退款單之 "持卡人存根" 聯及卡片交給持卡人收執。
退款單製作完成後可以連同一般簽帳單向本公司作請(退)款的申請，程序與前述之請款方式完全相同。

請注意：
1.簽帳單絕不可塗改，如有塗改或卡號拓印不清楚時，請重新製作。
2.簽帳單上若大小寫金額不一致，將以大寫金額為主處理。
3.櫃檯人員無法有效辨識持卡人簽名時，可直接與本公司授權人員聯絡處理。

填寫退款單

(二) 紅利兌換之簽帳交易



❶ 信用卡卡號　請將信用卡上的卡片號碼填寫在簽帳單上。
❷ 商店代號貼紙　使用本行提供之商店代號貼紙(或以手寫商店代號及名稱方式)，貼於(寫於)該處(每聯都需貼)。
❸ 退款日期　以西曆註記「年、月、日」。例如109年6月1日註記為2020,6,1。
❹ 授權碼　請將本公司提供之授權碼登錄於退款單上。
❺ 退款理由　請依實際交易狀況填寫。
❻ 原始消費金額　請依原簽帳單上之原始消費金額欄填寫。
❼ 本次折抵金額　請依原簽帳單上之本次折抵金額欄填寫。
❽ 本次實付金額　請依原簽帳單上之本次實付金額欄填寫。
❾ 新台幣總金額　請將退款金額以阿拉伯數字表示。
❿ 本次兌換點數　請依原簽帳單上之本次兌換點數欄填寫。
⓫ 序號　請依原簽帳單之序號欄填寫。
⓬ 大寫退款金額　請將退款金額以國字大寫表示
⓭ 商店人員核對持卡人簽名是否與卡片上簽名相符。
⓮ 退款單上之持卡人簽名欄需加蓋統一發票章或持卡人簽名。
⓯ 請商店將退款單之 "持卡人存根" 及卡片交給持卡人收執。

紅利兌換退款單製作完成後，請向本公司作退款之申請

請注意：

1. 凡商店退款單均需加蓋商店統一發票章，以證明商店同意退貨。
2. 退款單上之卡號，必須與原簽帳單上的卡號一致。
3. 退款單列載金額，不得超過原簽帳單上的金額。
4. 退款單上若大小寫金額不一致，將以大寫金額為主處理。
5. 不可利用現金退還給客戶。

如有任何問題，歡迎電洽本公司商店服務專線0800-211-211或0800-012-012

如何申請(介紹)新夥伴加入本公司

如果您有新的分公司成立或您的親朋好友想加入本公司時，請按照下列步驟：

1.請電洽商店客服專線0800-211-211或0800-012-012與客服人員聯絡。
2.請留下商店聯絡人大名、電話，本行各區業務人員會儘快與您聯絡如何加入特店事宜。
3.經了解商店需求及確認基本送件資格後，本行業務人員會告知簽約需準備的文件種類。（商店基本準備影本文件：包括公司設立登記證、國稅局核准設立函文、負責人身分證、中信存摺、名片及公司大小章、發票章等）
4.業務人員取回簽約文件，申請送件經徵信核准後，本行作業時間約七個工作天即可裝機上線。

各項往來資料變更申請

在您與本公司往來期間，如有需要變更往來相關之資料時，請您電洽本公司商店服務專線。

◎商店服務專線：0800-211-211或0800-012-012
◎索取各項申請書：0800-211-211或0800-012-012
按 5 再按 2

變更相關資料（撥款帳戶、印鑑或等其他資料）：
1.請電洽商店客服專線，按 5 再按 3 轉接客服人員。
2.客服人員瞭解您的需求後，將轉通知該區業務人員與您連繫服務。
3.該區業務人員與您連繫後完成相關申請書填寫用印並檢附相關文件後，送交本行徵信單位辦理變更作業。

若您仍有有關信用卡簽帳交易之相關問題，歡迎隨時逕洽本行商店客服專線，我們將以24小時全年無休之服務精神竭誠協助您解決問題。謝謝!