

專營信用卡業務機構 查核重點

金融監督管理委員會檢查局

中華民國一一四年十二月

資料基準日：114年12月31日

本查核重點僅供參考，不應將其視為法定資料
【LEGAL REFERENCE】，使用者得視不同之實際狀況自行調整

目 錄

壹、財務狀況

一、資產負債表.....	1
二、損益表.....	2
三、申報資料正確性.....	2

貳、發卡業務

一、行銷作業.....	2
二、徵信審核.....	3
三、卡片管理.....	3
四、授權作業.....	3
五、利率定價.....	4
六、風險管理.....	4
七、消費者保護.....	5

參、收單業務

一、徵信審核.....	7
二、商店管理.....	7
三、風險管理.....	9
四、消費者保護.....	10

肆、資訊作業

一、組織及運作管理.....	11
二、網路安全管理.....	11
三、災害應變及資安管理.....	12
四、個人資料安全維護.....	12

伍、內部管理

一、公司治理與法令遵循.....	13
二、委外作業.....	14
三、防制洗錢及打擊資恐.....	14
四、重大偶發事件處理.....	15
五、內部稽核.....	15

壹、財務狀況

一、資產負債表

- (一)比較最近二年會計項目餘額增減情形，對變化較大者，是否有合理原因？
- (二)資金運用是否符合穩健原則及分層負責授權？是否設置（或指定一管理單位）專責風險控管單位，並定期向董事會提出風險控管報告？風險管理及作業準則是否妥適？有價證券出售及評價是否符合一般公認會計原則？
- (三)變現性資產是否定期對帳？會計作業與出納、財產保管人員是否符合牽制原則？對於已指定用途或受有約束之銀行存款，是否已轉列適當項目？
- (四)是否有以應付、預收、暫收款項及其他會計科目隱匿收入之情事？懸帳已久迄未沖轉者，是否有合理原因？
- (五)備抵呆帳是否依規提列？當月應繳最低付款金額超過指定繳款期限六個月未繳足者，是否於該六個月後之三個月內，將全部墊款金額轉銷為呆帳？
- (六)逾期帳款之轉銷是否按董事（理）會授權額度標準，由有權人員核准轉銷，並彙報董（理）事會備查？若屬外國信用卡公司，是否依其總公司授權程序辦理？
- (七)每日總帳報表（包括應收、應付等清算款項）是否確實結平？是否經有權主管覆核？
- (八)每屆營業年度終了四個月內，是否將營業報告書、經會計師查核且報經董（理）事會通過或外國信用卡公司負責人同意之財務報告及其他經主管機關指定之資料，報請主管機關備查？

二、損益表

- (一)將本期金額（年化）與上年度金額作比較分析，對有重大變動者，是否有合理原因？
- (二)收支損益科目內容是否合理？屬當期收入或費用者，是否認列當期損益，跨年度之損益是否作適當調整？
- (三)董事之報酬未經章程訂明者，是否由股東會議定？董監事因其他業務需要之支給是否合理？
- (四)各項費用之支出是否按內部作業程序辦理？支出是否合理？
- (五)累積虧損逾實收資本額、捐助基金及其孳息之三分之一，或淨值低於專撥營運資金之三分之二，是否立即將財務報表、虧損原因及改善計畫函報本會？

三、申報資料正確性

- (一)是否訂定信用卡業務機構申報資料之範圍及建檔作業規範？定期向主管機關、中央銀行及主管機關指定機構申報信用卡業務有關資料，並於機構網站揭露相關重要資訊？
- (二)是否建立妥適之申報資料覆核機制？

貳、發卡業務

一、行銷作業

- (一)從事廣告或其他行銷活動而製作之有關資料，於對外使用前，是否先經法令遵循主管審核？
- (二)登載及製播廣告之有關資料，是否列入公司內部控制制度管理？於對外使用前是否經負責人員審核並確定內容無不當、不實陳述、違反公會規範及相關法令之情事？

- (三)發卡機構辦理信用卡之平面媒體、動態媒體、網路（包含單向式溝通及互動式溝通）及電話簡訊等廣告，其應揭露事項、版面及字體等相關事宜，是否符合本會規定？發卡機構是否未以文字連結方式進行廣告？發卡機構與第三人合作時，是否確保該第三人所製作之信用卡相關廣告符合本會規定？

二、徵信審核

- (一)是否建立妥適之核發信用卡管理機制，並確認申請人具經濟來源及還款能力？是否要求申請人檢附身分證明文件及所得或財力等可證明還款能力之相關資料？核給額度是否與申請人申請時之還款能力相當？
- (二)核給額度加計申請人於全體金融機構之無擔保債務（包括信用卡、現金卡及信用貸款）歸戶總餘額，是否未超過申請人平均月收入之 22 倍？
- (三)全職學生信用額度是否未超過新臺幣二萬元？以學生身分申請信用卡者，是否未超過三家發卡機構？是否將發卡情事通知學生之父母或法定代理人？該通知事項是否於申請書及契約中載明？

三、卡片管理

- (一)製卡室進出情形是否實施門禁管制？
- (二)空白卡保管是否妥善？卡片庫存盤點是否確實？製妥之卡片數量，是否與製卡明細表相符？卡片銷燬是否依規定辦理？
- (三)「信用卡」及「密碼函」之製作及發送過程，是否妥適？

四、授權作業

- (一)交易授權是否建立相關管理機制（包括：門禁管理、授權程序、異常消費、系統離線、超額交易、緊急補發卡、

發現偽冒交易等)並落實執行?

- (二)人工授權及授權系統連線異常是否留存紀錄?是否訂有應變措施?是否定期檢查偵測未經授權之交易?

五、利率定價

(一)差別定價政策

- 1.差別利率定價政策有關資金成本、營運成本及風險損失成本是否有明確之計算方式?
- 2.差別利率訂價制度設計是否欠合理,是否有利率定價偏差導致高利率之情事?

- (二)差別定價之風險管理及價格政策及程序,是否呈報董事會或董事會授權人員核定?其政策是否包括信用評分制度之建立、有效性之定期檢討,及差別定價政策考量因素?

- (三)是否至少每季定期覆核持卡人所適用利率,並依各機構之差別定價之風險管理及價格政策及程序,調整持卡人循環信用利率,並通知持卡人?

- (四)是否檢視現行各項營運成本之合理性,持續降低不必要支出,以反映利率定價,減輕持卡人負擔?是否有不得高比例之優質客戶(依信用評分制度之定義),均核予最高利率之情形?

六、風險管理

- (一)信用評分系統使用之參數是否有同質性偏高情事(如:過度集中「資金動用」、「延滯情形」)?信用評分系統有無將「所核信用額度」納入風險分級考量因素?是否不得將「動用循環信用」作為衡量信用風險之主要考量?

- (二)發現有信用卡偽冒詐欺交易之情形時,是否依「信用卡

詐欺犯罪防制中心作業要點」規定，辦理通報作業？

- (三) 是否建立疑似涉及詐欺犯罪之異常信用卡或交易之認定基準？
- (四) 對疑似涉詐之異常信用卡，是否加強確認持卡人身分、採取持續性審查、帳戶管控及通報司法警察機關等處理措施？
- (五) 對疑似涉及詐欺犯罪之異常信用卡採行控管措施時，是否已依規保存身分確認資料、契約文件、異常交易紀錄及照會同業所取得之資訊？
- (六) 對警示信用卡銷帳編號，是否即時暫停交易及繳款功能，並就詐騙款項之轉出情形通報相關機構及司法警察機關？
- (七) 對民眾反映遭詐騙時，是否轉介撥打 165？民眾於營業時間親自告知遭詐騙時，是否已確認其身分與相關交易資訊並撥打 165 電話？

七、消費者保護

- (一) 信用卡契約條款是否遵守信用卡定型化契約應記載及不得記載事項之規定？對消費者權益之保障，是否未低於本會發布之信用卡定型化契約範本內容？
- (二) 發卡機構於申請書之申請人聲明及同意事項中，是否載明收取之利率、各項費用及未依約繳款紀錄將登錄聯徵中心？發卡機構與第三人合作如涉及個資使用，是否有設計欄位供申請人自行勾選是否同意提供個人資料予該第三人，且明列其使用範圍，並經申請人簽名確認？於信用卡核發後如新增合作之第三人，是否有依「個資法」第 20 條第 1 項但書規定，於取得由持卡人單獨所

為同意之意思表示？

- (三)發卡機構如於信用卡申請時，要求申請人提供正、附卡持卡人及保證人以外之第三人個人資料，是否符合不得強制申請人提供，或作為核准或駁回申請之依據、向申請人說明提供該等個人資料之目的、不得將該等個人資料用於徵信或催收作業、如經第三人本人要求，應即停止使用其個人資料等規定？
- (四)增加持卡人之可能負擔、提高循環信用利率、循環信用利率採浮動式者，變更所選擇之指標利率、變更循環信用利息計算方式等重要事項時，是否於 60 日前以書面或事先與持卡人約定之電子文件通知持卡人？
- (五)是否訂定信用卡申訴處理程序及設立申訴與服務專線？是否將該專線記載於卡片背面，並以書面通知持卡人，另於所屬網站公告，以保障持卡人之權益？
- (六)與業者合作發行聯名卡或認同卡，是否確實建立客戶資訊保密機制，並對合作事項範圍、客戶權益保障、風險管理及內部控制，訂定內部作業制度及程序？
- (七)對長期使用循環信用者是否依規提供相關還款或利息調整方案？
- (八)是否建立消費者爭議及申訴處理機制，並提報董事會通過？
- (九)各項權益優惠約定提供期間內，除有不可歸責於發卡機構之事由外，是否有未經持卡人同意即變更核發新卡時所提供之權益或優惠？變更權益或優惠時，是否秉持誠信原則？
- (十)發卡機構對於持卡人在連續違約狀態下之違約金收取期數是否未超過 3 期，且未在連續違約狀態下停收違

約金後，再重新計收者？

- (十一) 對於第三人有涉及使用持卡人或申請人個人資料之情形，是否有由法令遵循單位審慎評估，以確認該個人資料使用之類型及相對應之應遵循規範，並依規定辦理？

參、收單業務

一、徵信審核

- (一) 特約商店之遴選是否建立妥適之遴選機制並確實徵信？
- (二) 簽訂特約商店前是否透過金融聯合徵信中心查詢特約商店之檔案？是否依規不得因競爭因素再與已確定之風險特店以業務競爭理由簽約？是否依規定確實執行「金融聯合徵信中心特約商店資料報送作業」，充分揭露資訊供其他收單行參考？
- (三) 是否有以惡性價格競爭影響收單市場之健全發展之情事？
- (四) 是否依規不得與財務資融公司等不提供商品或服務之機構簽訂特約商店契約及不得讓該等機構介入信用卡交易？
- (五) 所簽訂之特約商店如係使用網際網路交易平台進行信用卡交易者，是否與提供網際網路交易平台服務業者簽訂契約？
- (六) 非經簽訂特約商店契約，是否依規不得提供刷卡設備並接受特約商店請款？

二、商店管理

- (一) 撥付款項

- 1.撥付款項除依特約商店指示將款項撥付予網際網路交易平台服務業者之情形外，是否依規不得直接撥付予第三人？
 - 2.特約商店受款戶資料變更，是否依規定辦理？變更撥款帳戶如為第三者是否檢附特約商店指定對第三人付款同意書？
- (二)是否依特約商店類型、交易金額、交易模式（面對面或非面對面）、遞延性商品或服務及銷售商品之風險性，建立特約商店之分級管理及其定期查核、日常異常交易監控機制？
- (三)如所簽特約商店為提供網路交易代收代付服務平台業者，是否建立相關徵信審核、風險管理、定期查核等機制？是否要求該特約商店建立交易雙方身分認證機制、建立付款人權益保障機制、遵循法令與信用卡國際組織規範、要求並確認代收代付之信用卡交易款項已取得銀行十足履約保證或全部交付信託？
- (四)對已簽立之特約商店是否至少每半年查核乙次？查核內容是否包含交易異常狀況及聯徵中心之信用紀錄？是否定期檢視特約商店解散、停、歇業登記之異動；或自然人特約商店疑似已無營業事實；或該自然人經除戶、受監護及輔助宣告之通報？如發現特約商店未經收單機構同意即接受信用卡支付遞延性商品或服務之款項、或涉有其他違約、違法情事時，是否立即對特約商店所為之交易樣態、營業內容等事項進行調查，並為必要之處置？對自然人特約商店營業事實查核是否包含但不限於電話照會相關單位、營業內容查訪、交易服務評價、或商店舉證營業必要交易紀錄之相關資料？

- (五) 信用卡收單機構是否依特約商店風險等級訂定差異化之實地查核機制？每年實地查核比率扣除未請款及小規模（指每月平均請款金額未達新臺幣十萬元）特約商店平均是否未低於百分之十？當自然人型態特約商店首次月請款金額達新臺幣十萬元以上，是否於三個月內辦理實地查核，並納入實地查核比率？異常特約商店實地查核比率，除已解約者外，對重大異常特約商店，是否予以全面實地查核？其餘異常特約商店實地查核比率是否未低於百分之二十？
- (六) 收單機構是否確實查核各簽約特約商店有無將信用卡手續費轉嫁予持卡人負擔之情事？是否將特約商店「將刷卡設備借讓予他人使用」或「向他人借入刷卡設備使用」之項目，納入對特約商店之查核重點？
- (七) 簽帳端末機管理：
1. 簽帳端末刷卡機之安裝、參數變更、開放特殊功能時，是否經權責主管核定後辦理？
 2. 庫存管理是否妥適？
 3. 解約後特約商店之簽帳端末機，是否建立妥適之收回機制？
 4. 簽帳端末刷卡機中，就信用卡內含錄碼部分，是否除卡號及有效期限外，其他資料一律不得儲存？
 5. 對裝在特約商店可儲存個資及相關資料之設備，是否不定期派人前往檢測？
 6. 對所有簽帳端末機之安裝、維修、回收等需委協力廠商者，是否簽訂相關服務合約及資料保密條款？

三、風險管理

- (一) 簽立特約商店後，是否建立特約商店簽帳交易或請款異

常情事之監控與交易終止機制？

- (二)收單機構針對高風險或提供遞延性商品、服務等特約商店，是否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，或以徵提保證金、銀行保證或延後付款等方式降低風險，並建立風險控管機制？對採取會員制之特約商店、建商類特約商店，是否設定有效風險控管措施，並應加強對其定期查核？對自然人特約商店是否設定每月請款限額？
- (三)對經營型態屬遞延性收款之高風險店家，若核予短天期撥款天數者，有否徵提加強擔保條件（如：保證金、負責人以外之人為連帶保證人等），以降低業務風險？整體撥款天數是否偏短，有否倘發生店家違約或爭議交易，將不及適時止付帳款之虞？有否將銷售遞延性或高價位商品之特約商店歸類為低風險，不利對其交易狀況之偵測監控者？
- (四)對特約商店交易是否有監控及風險控管機制，並建立特約商店之分級管理及查核機制？

四、消費者保護

- (一)簽訂特約商店之契約內容是否符合本會規定及自律公約應載明事項？
- (二)簽帳交易所列印給予持卡人之簽帳單是否至少載明收單機構名稱、特約商店名稱、卡別、卡號、授權號碼、交易日期及金額？
- (三)特約商店之遞延性商品或服務無法提供時，收單機構是否依主管機關規定辦理爭議帳款處理事宜？
- (四)有無將特約商店資料提供予第三人從事行銷之情事？是否建立消費者爭議及申訴處理機制，並提報董事會通

過？

肆、資訊作業

一、組織及運作管理

- (一) 資訊單位職務分工是否符合作業牽制原則？資訊作業相關之管理規範是否完整訂定，並配合法令及業務現況適時檢討增修？各項作業規範是否確實有效遵循？
- (二) 主機系統之使用者帳號及其存取權限（含最高權限使用者帳號）之建置管理是否妥適？安全參數設定（如使用者帳號之密碼有效期限、密碼長度、密碼輸入錯誤次數、啟動稽核事件紀錄等）是否符合資訊安全要求？開放一般使用者更改帳務權限及覆核機制是否妥適？
- (三) 系統程式及應用程式之變更與維護是否均經申請核可程序並留存紀錄？正式作業檔案資料之變更是否均經申請核准並留存紀錄？
- (四) 電腦機房、媒體室等管制場所之安全防護設施及人員管制措施是否妥善？
- (五) 提供行動裝置應用系統，是否符合銀行公會訂定之「金融機構提供行動裝置應用程式作業規範」？
- (六) 電子銀行交易安全設計，是否符合銀行公會訂定之「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」？

二、網路安全管理

- (一) 是否建立防毒機制並定期更新病毒碼，對重大電腦中毒事件是否確實釐清原因及研議防制對策？
- (二) 是否定期進行資訊系統弱點及安全漏洞評估掃描作業，並依風險等級進行修補及留存紀錄？
- (三) 防火牆所設定封包過濾規則是否妥適？其規則異動是

否經申請核可程序並留存紀錄？防火牆紀錄是否建立留存機制？對異常進出紀錄是否妥適追蹤處理？

三、災害應變及資安管理

- (一)系統故障之災害應變計畫是否包括故障復原程序、使用備援系統之轉換程序及權宜應變之作業方式等？應變計畫之演練週期、範圍及項目是否妥適？演練紀錄及檢討報告是否依分層負責呈報高階主管？
- (二)對重大網路異常及資安事件是否依通報程序辦理通報並妥適處理？

四、個人資料安全維護

- (一)對涉及個資之系統功能、報表、文件或電子檔是否建立個資檔案清冊及納管機制，並定期進行清查及留存相關作業紀錄？
- (二)存放於測試主機資料庫內之個資是否建立妥適之去識別化或加密處理機制？存放於電腦（包括伺服器及個人電腦）內之個資是否建立妥適之管理機制？
- (三)傳遞個資是否建立妥適之加密及管理機制？
- (四)移動式儲存媒體（如：行動碟、光碟、磁帶等）及傳檔功能之應用程式（如：FTP、網路芳鄰、電子郵件等），是否建立使用管理機制？
- (五)是否訂定個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法，並落實執行各項安全維護措施（含定期辦理個人資料檔案清查及個人資料風險評估作業）？
- (六)查詢金融聯合徵信中心資料是否有依規徵取當事人同意書？聯徵卡片使用控管是否妥適？

伍、內部管理

一、公司治理與法令遵循

- (一) 負責人有無兼任其他機構、公司之任何職務？如有兼任職務，是否符合規定？
- (二) 董事會所列議案如涉有董事本身利害關係致損及公司利益之虞時，是否自行迴避未加入討論及表決？是否未代理其他董事行使其表決權？
- (三) 監察人是否依規不得兼任公司董事、經理人或其他職員？
- (四) 每會計年度終了，董事會是否編製營業報告書、財務報表及盈餘分派或虧損撥補之議案，於股東常會開會三十日前交監察人查核？
- (五) 公司組織運作及管理架構是否妥適？內部作業管理規範是否完整訂定，並配合法令及業務現況適時檢討增修？
- (六) 是否設立隸屬於總經理之法令遵循單位，並至少每半年向董事會及監察人報告？法令遵循主管除兼任法務單位主管外，是否兼任內部其他職務？法令遵循主管及法令遵循單位所屬人員，每年是否參加主管機關認定機構所舉辦或所屬信用卡業務機構自行舉辦十五小時之教育訓練？
- (七) 法令遵循單位是否確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新？推出各項新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前，法遵主管是否出具符合法令及內部規範之意見並簽署？是否督導各單位定期自行評估及施以適宜之法規訓練？

二、委外作業

- (一) 信用卡業務委託他人處理，是否簽訂書面契約，並報經主管機關核准？
- (二) 辦理信用卡業務之作業委託他人處理，是否依據「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」等相關規定辦理？

三、防制洗錢及打擊資恐

- (一) 是否參酌「辦理信用卡業務機構防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」訂定其注意事項，經信用卡業務機構董事會通過後實施，並呈報本會備查？
- (二) 是否依據「信用卡業務機構評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫指引」，訂定對洗錢及資恐風險進行辨識、評估、管理之相關政策及程序？
- (三) 是否依前開範本辦理確認客戶身分措施、持續審查機制、信用卡帳戶及交易持續監控並依風險基礎方法決定執行強度？
- (四) 是否建立發現符合疑似洗錢交易表徵之處理機制？是否利用資訊系統，輔助發現疑似洗錢或資恐交易？對於經檢視屬疑似洗錢或資恐交易者，是否依「金融機構防制洗錢辦法」規定辦理申報及保存相關紀錄憑證？對經指定制裁對象之財物或財產上利益及所在地之通報，是否依中華民國銀行公會「辦理信用卡業務機構防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」第 10 條規定辦理？
- (五) 於推出新產品或服務或辦理新種業務（包括新支付機制、運用新科技於現有或全新之產品或業務）前，是否進行產品之洗錢及資恐風險評估，並建立相應之風險管理措施以降低所辨識之風險？

- (六) 是否以紙本或電子資料保存與客戶往來及交易之紀錄憑證？並至少保存五年？
- (七) 是否依其規模、風險等配置適足之防制洗錢及打擊資恐專責人員及資源，並由董事會指派高階主管一人擔任專責主管？
- (八) 是否定期舉辦防制洗錢及打擊資恐之在職訓練？訓練時數是否符合規定？

四、重大偶發事件處理

- (一) 重大偶發事件發生是否儘速以電話及網際網路申報系統向本會銀行局通報？是否於通報重大偶發事件之次日起，於7個營業日內函報詳細資料或後續處理情形？
- (二) 內部是否建立妥適重大事件通報及處理機制？對重大偶發事件是否持續追蹤改善？

五、內部稽核

- (一) 是否設立隸屬董事會之內部稽核單位，並向董事會及監察人報告稽核業務？稽核主管是否有兼任與稽核工作有相互衝突或牽制之職務？
- (二) 內部稽核單位是否訂定稽核計畫？編撰內部稽核工作手冊及工作底稿？督導各單位自行查核內容與程序及執行情形？依各單位業務風險特性，訂定查核計畫？
- (三) 內部稽核查核頻率及項目是否妥適？內部稽核報告是否交付監察人查閱？對符合報送標準之內部稽核報告，是否有於查核結束日起二個月內申報主管機關？
- (四) 自行查核頻率及項目是否妥適？是否有由原經辦人員辦理自行查核之情事？
- (五) 內部稽核單位對金融檢查機關、會計師、內部稽核單位與內部單位自行查核所提列檢查意見或查核缺失及內

部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項，是否持續追蹤覆查？並將其追蹤考核改善情形，以書面提報董事會及交付監察人，並列為對各單位獎懲及績效考核之重要項目？

(六) 年度申報本局之「稽核計畫執行情形」及「內部控制制度缺失及異常事項改善情形」等二類報表申報內容是否完整？

(七) 疫情期間有採行異地或居家辦公等應變措施者，是否將異地或居家辦公之作業流程內部控制及資安防護之落實執行情形列為查核重點？