# 聰明使用信用卡 你不可不知的訊息 Q&A

中華民國銀行公會
Bankers Association of R.O.C.

## 一、申請篇

### （一）申請信用卡需要準備哪些文件資料？如何得知信用卡申請進度？為何申請信用卡被拒絕？

＊申請信用卡需準備個人身分證件、財力證明〔如薪資轉帳存摺影本、扣繳憑單影本、定存單影本等〕，並填寫發卡機構之信用卡申請書，透過郵寄、直接遞交分行、或交由信用卡業務專員申請，經發卡機構進行個人信用資料之徵信及審核通過後，即可拿到一張既方便又多功能的信用卡。

＊一般而言，發卡機構辦理信用卡申請作業約需七至十個工作天，惟各發卡機構作業時程有所不同，如需查詢申請進度，可向發卡機構洽詢。

＊若申請人所提供的收入或財力證明未達發卡標準，或曾有信用不良紀錄等都可能會被發卡機構拒絕發卡。



## 二、使用問題

### （一）何時會收取信用卡循環利息、違約金或年費？上述費用如何計算？為何每個人的循環利率都不同？

＊當您未全額繳清當期帳單應繳金額，即開始動用信用卡循環信用功能，發卡機構會向您收取代墊消費款項所產生的循環利息。倘若您未能於當期帳單的繳款期限前繳足最低應繳金額，發卡機構依約定得向您收取違約金。

＊信用卡年費除符合發卡機構給予免年費優惠條件外，一般採預收制，於核卡後即列入您的信用卡帳單收取，持卡屆滿一年度，次年將開始向您收取次年度年費。

＊您可以從發卡機構信用卡申請書或信用卡約定條款得知循環利息的計價方式及計算說明，若有任何問題可洽詢發卡機構。



＊每個人的循環利率不同，是因發卡機構會按各別持卡人之信用狀況、信用風險評等相關因素，採取循環信用利率差別定價，並定期審視或調整您的循環信用利率。

### （二）特約商店表示刷卡須加收手續費怎麼辦？或拒絕小額刷卡怎麼辦？

＊您如遇有特約商店以信用卡刷卡消費要求加收手續費、增加商品或服務價格；或拒絕您一定金額以下使用信用卡交易，得向發卡機構提出申訴，發卡機構將自行或轉請收單機構查明後，將處理情形告知您。

### （三）在國外刷卡會被收取額外國外刷卡手續費嗎？手續費如何計算？銀行如何判定交易為海外刷卡交易？海外刷卡退貨產生的匯差如何處理？



＊目前國外刷卡交易發卡機構會收取國外刷卡手續費，國外刷卡手續費包括各信用卡國際組織國外交易服務費及發卡機構作業手續費，一般約為交易金額之1.5%（詳細收費以發卡機構網站公佈為準）。

＊當您刷卡消費交易（含辦理退款）之貨幣非為新臺幣或於國外（包含設於國外之網站、特約商店交易）以新臺幣交易時，發卡機構會視為海外刷卡交易。

＊如您辦理海外刷卡退貨，將因請款及退款匯率換算日期不同，可能產生匯收或匯差的情況。

### （四）如何使用信用卡預借現金？預借現金密碼如何設定？

＊您可憑信用卡及預借現金密碼在國內貼有「聯合信用卡處理中心、財金資訊公司」標誌或全球貼有「VISA、MasterCard、JCB」之自動櫃員機（ATM）預借現金或需另持身分證至銀行櫃檯辦理（國外需出示護照）預借現金。

＊預借現金密碼需事先向發卡機構申請寄



銀行公會信用卡單一申訴窗口專線
(02)8596-2333

銀行公會－消費者專區－信用卡資訊園地
www.ba.org.tw/normal-finance-2.aspx

發預借現金密碼函或電話線上設定，並確認開啓預借現金功能，若需變更密碼可至 ATM 依操作步驟進行變更。

＊提醒您，並非所有發卡機構皆提供上述申請服務，且預借現金密碼申請方式依各發卡機構相關規定辦理，請於交易前先向各發卡機構洽詢。

### （五）如何安全使用信用卡？

＊收到信用卡新卡時，請立即於卡片背後簽名欄位簽名。

＊收到預借現金密碼，應進行密碼變更並將密碼與信用卡分別保管；如於 ATM 提領現金時，請注意機器設備及周遭環境是否有異常。

＊使用信用卡刷卡消費，卡片應盡量不要離開視線。

＊不要任意提供信用卡卡號、有效期及卡片後簽名欄 3 位數值資料給第三者。

＊收到信用卡寄送郵件時，請檢查郵件信封是否黏合無誤，如有異常，儘速與發卡機構連絡。



＊每月應注意核對消費帳單明細訊息或使用發卡機構刷卡消費訊息提醒功能，如有異常訊息，儘速與發卡機構連絡。

### （六）如何在網路上使用信用卡消費？

＊您在網路信用卡消費請慎選較知名、已營運相當時間之企業或與金融機構合作的網站購物，且務必保存或列印網路訂購單。

＊線上購物請使用安全的瀏覽器（如 SSL 或 SET），透過這些安全系統，在網路上傳送的購買資料會經過加密處理，確保交易的安全性。

## 三、帳務篇

### （一）如何申請電子帳單？沒收到帳單如何申請補寄或繳款？

＊各發卡機構信用卡申請書中，通常有電子帳單的申請欄位，您只要填妥 E-MAIL



信箱即可申請。若事後才要申請電子帳單，您可撥打信用卡卡片背面客服專線，經客服人員確認您的身分即可完成申請。

＊當期帳單繳款截止日前未收到帳單，您可撥打信用卡卡片背面客服專線請發卡機構補寄；收到補寄的帳單，請您依各發卡機構列示的繳款方式繳款即可。

### （二）信用卡帳款繳款方式有哪些？如果逾期繳款會產生什麼費用？或有甚麼不良影響？

＊信用卡帳單除至發卡銀行櫃檯繳款或辦理約定帳戶自動扣繳外，發卡機構多有提供 ATM 轉帳、委託機構代收（如郵局、超商）等多元繳款方式。

＊若逾繳款截止日仍未繳款，發卡機構將依約定收取違約金、循環利息外，此逾期繳款記錄亦可能會影響您用卡權益及日後與各金融機構之往來情形。

### （三）信用卡額度若要增加或減少，該如何申請呢？為何申請增加額度會被拒絕？



＊您想要增加或減少信用卡額度可向發卡機構客服中心諮詢，客服人員會引導您如何申請。

＊申請增加信用卡額度，發卡機構會依您的消費、繳款記錄，及您於全體金融機構之無擔保債務總餘額與平均月收入之倍數等情形審核評估，如不符標準或規定，將無法調高您的信用額度。

## 四、遺失被竊及爭議帳款處理

### （一）信用卡遺失或被竊時，如何辦理掛失？在國外遺失應如何處理？

＊當您的信用卡不慎在國內遺失或被竊，請立即以電話通知發卡機構依程序辦理掛失，並依約定收取掛失手續費。

＊如果您在國外遺失信用卡，可以直接打電話回國內發卡機構辦理掛失，也可以



請國內親友代為處理，待回國後再補辦掛失手續，並依約定收取掛失手續費。

### （二）為什麼信用卡不能刷？無法刷卡的原因？

信用卡無法刷卡原因態樣眾多，您可電洽發卡機構，常見原因列舉如下：

＊卡片毀損（如磁條或晶片受損、卡片破損），導致刷卡機無法辨識。因此日常請您避免刮傷卡片背後的磁條、將信用卡接近有磁性的物體、或凹折卡片。

＊當月您的累積消費金額超過該發卡機構核發的信用額度，消費金額異常增加或消費次數過多，導致發卡機構未能即時授權刷卡交易或要求再次確認。

＊由於刷卡機線路繁忙或斷線，導致商店無法取得發卡機構的交易授權號碼。

### （三）帳單消費明細與實際消費不符如何處理？

＊當收到信用卡帳單如發現消費明細與實際消費內容不符時，請在帳單繳款截止



日前，以電話或書面向發卡機構反應，發卡機構會依您的請求進行調單或調查，並得就相關交易暫停付款；事後若確認是您的消費或其他可歸責於您的消費，您應繳付相關消費款項（含利息）及費用。

### （四）有爭議情形該如何處理（如退貨、未拿到商品、未得到服務、商店倒閉 . . 等）？銀行可提供哪些協助？

＊您使用信用卡進行買賣交易後，如有退貨、未拿到商品、未得到服務、商店倒閉等情形，應先向特約商店尋求解決，如無法解決時，得請求發卡機構處理。

＊請您於當期繳款截止日前，檢具發卡機構要求之相關證明文件（如簽帳單或退款收執聯等）及理由（如填寫爭議款聲明書），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，您應繳付該筆帳款及相關利息與費用。