

為健全信用卡業務發展，信用卡發卡機構辦理分期付款及電話行銷分期付款作業

發文機關：金融監督管理委員會銀行局

發文字號：金融監督管理委員會銀行局 99.06.07. 銀局（票）字第09900214800號

發文日期：民國99年6月7日

主旨：為健全信用卡業務發展，信用卡發卡機構辦理分期付款及電話行銷分期付款作業，請轉知會員機構確實依說明事項辦理，請查照。說明：

一、查部分發卡機構辦理信用卡分期付款及電話行銷分期付款作業，有下列缺失事項：

- （一）未取得持卡人書面同意，僅以電話錄音代替。
- （二）重大交易資訊（如：發卡機構給予持卡人 7 日之猶豫期、分期付款所有總費用之年百分率、持卡人提前清償是否收取手續費或違約金）在電話行銷、書面通知或廣告文宣中未充分告知持卡人。
- （三）電話行銷時，行銷人員未表明身分，或者行銷手法不當誘導持卡人同意分期付款方案，另對持卡人詢問「總費用之年百分率」未能清楚解釋等。
- （四）將分期付款之權益事項置於帳單信封內頁。

二、上開缺失事項涉及法令規範如下：

- （一）依據「信用卡業務機構管理辦法」第40條規定，發卡機構於辦理申請信用卡作業時，應以書面或電子文件告知申請人利率、費用及各項權益、優惠或服務之期間及適用條件，且攸關消費者權益之重要事項，應以顯著方式標示。
- （二）依據「消費者保護法」第22條之 1第 1項規定，企業經營者對消費者從事與信用有關之交易時，應於廣告上明示應付所有總費用之年百分率。
- （三）依據本會94年 8月15日金管銀（三）字第0943000999號令所定「銀行業暨保險業辦理消費者信用交易廣告應揭示總費用範圍及年百分率計算方式標準」第 2條規定，前揭業者對消費者從事與信用有關之交易時，應於行銷廣告揭示所有應付總費用之年百分率；另第 3條亦已明定電話行銷屬於該標準所稱之廣告。
- （四）財政部92年 6月 6日台財融（四）字第0924000509號函規定「信用卡附加優惠等攸關持卡人權益事項之變更，不得以信封內頁公告方式通知消費者。」。

三、各發卡機構應就前述缺失事項，強化內部控制及法規遵循，並列為自行查核及內部稽核之重點查核項目，以防杜類此案件之發生。

正本：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會

副本：