

# 全盈支付金融科技股份有限公司

## 特約機構教育訓練宣導內容

本特約機構業已詳閱下列注意事項並納入內部教育訓練辦理：

1. 與特約機構間的相關費用(例如：保證金、退款準備金)往來，皆以匯款、支票等可限制收取人之方式向貴機構收取，雙方經辦人員不得接受現金往來。
2. (電子支付機構業務自律規範第 15 條)特約機構非有正當理由且經雙方約定同意，不得拒絕使用者利用電子支付帳戶或儲值卡消費或加收交易手續費。
3. (電子支付機構業務自律規範第 15 條)特約機構不得從事代使用者先行墊付款項繳交相關費用，再向電子支付機構請款之行為。
4. 為避免遭發卡行扣款及帳務調整逾時，需於交易後 7 日內完成疑義帳務確認，以確保請款權益；且應妥善保存相關之交易資料、文件及單據至少 5 年。使用者如有退貨交易或有需釐清爭議款項發生情形時，特約機構應儘速進行帳務作業，同時應確認是否有待撥付餘額以利進行退款，如有需要可另行提列退款準備金於電子支付機構信託專戶專用。
5. 依電子支付機構相關法規規定，特約機構應與電子支付機構共同防止利用電子支付帳戶或儲值卡之犯罪行為，特約機構應對交易資料、文件及單據以及載有使用者電子支付帳戶及儲值卡資料之訂單等文件負有妥善保管之

責任，如因未妥善保管而有造成帳號或卡號外流之情形應由特約機構負擔一切法律責任，如導致電子支付機構商譽受有損失，亦應由特約機構負擔責任；如特約機構發現疑似不法或顯屬異常之交易(例如：使用者於短時間內大量重複交易或要求拆單付款、使用不同支付工具或使用不同電子支付帳號、多筆萬元以上交易、假交易真套現、使用者年齡與交易商品及金額顯不相當...等)，應主動進線本公司客服(02)7753-2566，向本公司客戶服務人員反應，以利本公司進行必要調查，維護使用者與特約機構權益；另建議建立內部安控及作業規範，以利相關人員遵循與執行，降低交易或財務損失風險。

6. 不得私自將單筆交易拆分成多筆進行支付，或交易金額與實際發票金額不符，違者可能遭本公司強制扣款或解約。
7. 不得利用本公司提供的支付功能作為融資交易(俗稱調現)，並請建立特約機構內部安控機制，預防人員不當利用。
8. 特約機構應對實體通路收銀人員進行教育訓練，不得允許未經教育訓練之收銀人員從事電子支付帳戶收銀工作，亦不得讓自身收銀人員以外之人操作交易，或外借支付條碼予他人收款使用，違反者將予以解約並通報財團法人金融聯合徵信中心。
9. 現場完成取貨或預付/預定交易類型，必須清楚揭露取消/退貨政策，並確保交易當時使用者已知悉其規則，如為電商線上交易，另請載明鑑賞期及



交易規範/退貨辦法。

10. 交易縱使取得授權，若後續遭使用者主張遭冒用，應依雙方簽訂之契約規範，查閱交易是否屬實後，提出該筆交易疑義帳務處理。

針對上述注意事項，本特約機構已向內部相關人員佈達，包含提供予各分公司/分店納入內部訓練使用。

此致

全盈支付金融科技股份有限公司