

華南銀行 106 年度新進人員甄試試題

甄試類別【代碼】：信用卡管理專業人員(特店審核)【K0118】

第二節／專業科目：(1)信用卡發卡業務、收單業務之相關法令規範 (2)問題分析與解決

*請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前先檢查答案卡，測驗入場通知書號碼、座位標籤號碼、甄試類別、需才地區等是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，使用非本人答案卡作答者，該節不予計分。

②本試卷兩張參面共 60 題，第 1-40 題，每題 1.5 分；第 41-60 題，每題 2 分，共計 100 分，限用 2B 鉛筆在「答案卡」上作答，請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

③請勿於答案卡書寫應考人姓名、入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。

④本項測驗僅得使用簡易型電子計算器(不具任何財務函數、工程函數功能、儲存程式功能)，但不得發出聲響；若應考人於測驗時將不符規定之電子計算器放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該節扣 10 分；該電子計算器並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。

⑤答案卡務必繳回，違反者該節成績以零分計算。

【2】1.有關信用卡發卡機構辦理行銷，下列敘述何者錯誤？

- ①禁止以「快速核卡」、「以卡辦卡」、「以名片辦卡」為訴求
- ②行銷人員經店家同意得於騎樓辦理行銷
- ③應建立信用卡空白申請書控管機制
- ④應建立對行銷人員與申請案件進件來源之管理機制

【4】2.有關信用卡發卡機構辦理行銷，下列敘述何者錯誤？

- ①發卡機構不得於辦卡時，給予申請人贈品
- ②發卡機構不得於核卡時，給予申請人獎品
- ③發卡機構不得於動用循環信用時，給予持卡人贈品
- ④發卡機構得於預借現金時，給予其他第三人獎品

【3】3.依信用卡業務機構管理辦法規定，發卡機構於核發新卡時所提供之權益或優惠，除有不可歸責於發卡機構之事由外，於符合主管機關規定變更條件時，應於幾日前以書面或事先與持卡人約定之電子文件通知持卡人？

- ①二十
- ②三十
- ③六十
- ④九十

【1】4.發卡機構於受理信用卡申請時，有關確認正卡申請人之條件，下列敘述何者錯誤？

- ①申請人應年滿十八歲
- ②申請時須檢附身分證明文件
- ③申請時須檢附所得或財力等可證明還款能力之相關資料
- ④發卡機構因與申請人有其他業務往來而持有其最近一年內之所得或財力等可證明還款能力之相關資料，且經申請人同意作為申請信用卡使用者，亦可做為還款能力之資料

【3】5.有關發卡機構應建立核發信用卡管理機制，以審慎核給信用額度，其應辦理事項，下列敘述何者錯誤？

- ①應確認申請人身分之真實性
- ②應確認正卡申請人具有獨立穩定之經濟來源
- ③應確認附卡申請人具有充分之還款能力
- ④應確認瞭解正卡申請人舉債情形

【2】6.有關發卡機構辦理學生申請信用卡業務之規定，下列何者錯誤？

- ①禁止對學生行銷
- ②全職學生申請信用卡以二家發卡機構為限
- ③以學生身分申請信用卡者，發卡機構應將發卡情事通知其父母或法定代理人
- ④發卡機構應於申請書及契約中載明發卡情事應通知相關人員之情形

【2】7.依信用卡業務機構管理辦法規定，每家發卡機構辦理學生申請信用卡業務，核給信用額度不得超過新臺幣幾萬元？

- ①一
- ②二
- ③三
- ④四

【2】8.依主管機關規定，發卡機構至少應每隔多久定期覆核持卡人所適用利率？

- ①每月
- ②每季
- ③每半年
- ④每年

【3】9.依主管機關規定，發卡機構對已核發之信用卡至少每隔多久應定期辦理覆審？

- ①每月
- ②每季
- ③每半年
- ④每年

【3】10.依主管機關規定，收單機構對已簽立之特約商店至少應每隔多久查核乙次？定期查核或實地查核紀錄，應至少保留多久，以供追蹤查驗及備查？

- ①每月、半年
- ②每季、半年
- ③每半年、一年
- ④每一年、二年

【4】11.信用卡收單機構應依特約商店風險等級訂定差異化之實地查核機制，有關特約商店實地查核比率之規定，下列敘述何者正確？

- ①每年實地查核比率，除未請款特約商店外，平均不得低於百分之五
- ②除重大異常特約商店外，其餘異常特約商店實地查核比率不得低於百分之十
- ③對疑有將刷卡設備借讓或借入使用情事之特約商店，查核比率不得低於百分之五十
- ④對特約商店有從事融資性墊款或變現之交易行為，應予百分之百實地查核

【1】12.有關收單機構對已簽立之特約商店監督之規定，下列何者錯誤？

- ①查核方式應全部以實地查核等方式為之
- ②查核內容應包含交易異常狀況及金融聯合徵信中心之信用紀錄
- ③對特約商店交易應予監控
- ④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，應即對特約商店所為之交易樣態、營業內容等事項進行調查

【3】13.有關收單機構簽訂特約商店之契約應載明事項之規定，下列何者錯誤？

- ①特約商店應確保請款資料正確性
- ②特約商店不得接受非營業範圍內之簽帳交易
- ③特約商店自行提供以信用卡分期付款服務者，得將應收債權讓售予第三人
- ④特約商店不得將刷卡設備借讓予他人使用

【1】14.為確保客戶之權益，信用卡業務機構出售信用卡不良債權予資產管理公司之契約應至少載明事項，下列何者錯誤？

- ①經委託機構同意得將不良債權再轉售予第三人
- ②應委託原出售之信用卡業務機構或其指定或同意之催收機構進行催收作業
- ③資產管理公司應建立內部控制機制，並應作定期與不定期之考核
- ④不得利用信用卡業務機構債權文件中正、附卡持卡人及保證人以外之第三人資料

【1】15.有關發卡機構應依「當月應繳最低付款金額超過指定繳款期限」辦理逾期帳款之備抵呆帳提列之規定，下列何者錯誤？

- ①超過十日至一個月者，應提列全部墊款金額百分之一之備抵呆帳
- ②超過一個月至三個月者，應提列全部墊款金額百分之二之備抵呆帳
- ③超過三個月至六個月者，應提列全部墊款金額百分之五十之備抵呆帳
- ④超過六個月者，應將全部墊款金額提列備抵呆帳

【3】16.發卡機構對當月應繳最低付款金額超過指定繳款期限多少個月未繳足者，應於其後之幾個月內，將全部墊款金額轉銷為呆帳？

- ①三、一
- ②三、三
- ③六、三
- ④六、六

【4】17.依信用卡業務機構管理辦法規定，專營信用卡業務機構每屆營業年度終了多少個月內，應將主管機關規定之資料，報請主管機關備查？

- ①一
- ②二
- ③三
- ④四

【1】18.依信用卡業務管理辦法規定，下列何者非屬專營信用卡業務機構一旦發生應立即檢具事由及資料向主管機關申報之情事？

- ①發生百分之五以上之股權移轉
- ②存款不足之退票
- ③發生或可預見之重大虧損案件
- ④重大營運政策之改變

【4】19.專營信用卡業務機構應先報經主管機關核准始得辦理之事項，下列何者錯誤？

- ①變更公司章程
- ②變更資本總額
- ③變更機構營業處所
- ④讓與非主要部分之營業或財產

【2】20.發卡機構未完成申請人申請及審核程序前，原則上不得製發信用卡。但已持有原發卡機構製發之信用卡且有不受前述限制情況，下列何者非屬之？

- ①因持卡人發生信用卡有遭製作偽卡之虞，致信用卡不堪使用而補發新卡
- ②因信用卡有效期間尚未屆滿，持卡人未終止契約而續發新卡，惟未事先完成覆審程序
- ③因聯名卡或認同卡合作契約終止，依發卡機構與持卡人原申請契約規定換發新卡，惟事先以書面或與持卡人約定之電子文件通知持卡人
- ④因發卡機構將信用卡由磁條卡升級為晶片卡而換發新卡，惟事先以書面或與持卡人約定之電子文件通知持卡人

【請接續背面】

【2】21.有關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之事項，下列敘述何者錯誤？

- ①向持卡人收取之年費、各項手續費等之計算方式及可能負擔之一切費用
- ②向持卡人收取之循環信用息之利率應以月率表示
- ③信用卡使用方式及遺失、被竊或滅失時之處理方式
- ④持卡人對他人無權使用其信用卡後所發生之權利義務關係

【2】22.依信用卡業務機構管理辦法規定，發卡機構於辦理申請信用卡作業時，倘有增加持卡人可能負擔情形，應於幾日前以顯著方式標示於書面或事先與持卡人約定之電子文件通知持卡人，持卡人如有異議得終止契約？

- ①三十
- ②六十
- ③九十
- ④半年

【3】23.依信用卡業務機構管理辦法規定，發卡機構於持卡人收到所申請信用卡之日起幾日內，經持卡人通知解除契約者，不得向持卡人請求負擔任何費用。但持卡人已使用者，不在此限？

- ①三日
- ②五日
- ③七日
- ④十日

【4】24.有關發卡機構應辦理信用卡相關資訊揭露之規定，下列何者錯誤？

- ①信用卡循環信用利率應於營業場所牌告
- ②信用卡年費，應於發卡機構之刊物或網路刊登
- ③信用卡各項費用及帳款計算方式，應於發卡機構之刊物或網路刊登
- ④信用卡持卡人權益、優惠或服務等相關資訊，應於營業場所牌告

【4】25.有關正卡持卡人申請調整信用額度時，發卡機構應辦理事項，下列敘述何者錯誤？

- ①發卡機構應於核准後通知正卡持卡人
- ②若原徵有保證人者，應於調高信用額度前事先通知保證人並取得其書面同意
- ③若原徵有保證人者，應於調整核准後通知保證人
- ④信用額度之調整，如涉及附卡持卡人信用額度之變更時，發卡機構應要求正卡持卡人由其負責通知附卡持卡人

【1】26.發卡機構辦理信用卡循環信用，其計息方式之規定，下列何者錯誤？

- ①如以複利計息應事先經持卡人同意
- ②起息日不得早於實際撥款日
- ③不得將各項費用計入循環信用本金
- ④不得將當期消費帳款計入當期本金計算循環信用利息

【4】27.依信用卡業務機構管理辦法規定，發卡機構所提供之信用卡分期付款服務，如係與特約商店有合作關係者，分期付款期間不得超過多久？

- ①一年
- ②一年六個月
- ③二年
- ④二年六個月

【1】28.有關主管機關對信用卡業務之規定，下列敘述何者錯誤？

- ①發卡機構得於契約記載，經附卡持卡人同意得要求附卡持卡人就正卡持卡人使用正卡所生應付帳款負責清償責任
- ②發卡機構應訂定信用卡申訴處理程序
- ③發卡機構應設立申訴與服務專線
- ④發卡機構將申訴與服務專線記載於卡片背面

【1】29.依信用卡定型化契約應記載及不得記載事項規定，持卡人於當期繳款截止日前結清全部應付帳款，或繳款後剩餘未付款項不足新臺幣幾元（或等值約定結付外幣），則當期之循環信用利息，不予計收？

- ①一千
- ②二千
- ③三千
- ④五千

【2】30.依信用卡定型化契約應記載及不得記載事項規定，持卡人信用卡如有遺失、被竊等情形，應儘速通知有關機構辦理掛失停用手續，發卡機構認有必要時，應於受理掛失手續日起幾日內通知持卡人，要求於受通知日起幾日內向當地警察機關報案或以書面補行通知發卡機構？

- ①五、二
- ②十、三
- ③十、五
- ④十五、十

【2】31.有關信用卡定型化契約不得記載事項之規定，下列何者錯誤？

- ①契約中不得記載持卡人拋棄契約審閱期間之條款
- ②契約中不得記載少於五日之持卡人對契約變更得表示異議期間
- ③契約中不得記載調整前之消費帳款，適用調整後之循環信用利率
- ④契約中不得記載廣告僅供參考

【4】32.有關手機信用卡訊息完整性之安全管控安全設計通則，下列何者不符加解密系統演算法規定？

- ①對稱性加解密系統採用 TDEA (Triple Data Encryption Algorithm) 演算法，金鑰有效長度為 112 位元(2TDEA)或 168 位元(3TDEA)
- ②對稱性加解密系統採用 AES (Advanced Encryption Standard) 演算法，金鑰長度為 128、192 或 256 位元
- ③非對稱性加解密系統採用 RSA (Rivest、Shamir、Adleman Encryption Standard) 演算法，金鑰長度 1024 位元(含以上) 且必須為 EMVCo 組織公告之有效長度
- ④非對稱性加解密系統採用 ECDSA(Elliptic Curve Digital Signature Algorithm)演算法，質數模數為 128 位元(P-128)

【4】33.手機信用卡應確保持卡人之正確性，密碼/驗證碼如採用發卡機構設定之固定密碼/驗證碼，下列何者不符應有之安全設計規定？

- ①固定密碼/驗證碼的長度不應少於四位
- ②不得為相同之數字或連號數字
- ③固定密碼/驗證碼輸入連續錯誤至多五次即不得再繼續執行後續動作或交易
- ④輸入固定密碼時限於以數字輸入

【1】34. TSM (Trusted Service Manager) 服務平台應建立完善之資料安全防護機制，於提供各項服務功能時，下列何者不符確保個人資料保護措施之安全要求？

- ①作業程序必須確保行動交易手機與個人化資料必須是一對一或多對一關係
- ②各項資料，尤其是高機密或高敏感性資料（包括但不限於持卡人個人資料、信用卡資料），應謹慎評估是否有交換之必要性
- ③個人化資料的儲存必須以加密的方式保護
- ④個人化資料於網路上的傳輸，須依安全設計通則之訊息隱密性原則進行加密

【4】35.有關信用卡收單機構簽訂「代收代付平台業者」為特約商店，下列敘述何者錯誤？

- ①應建立相關徵信審核、風險控管、定期查核及契約訂定等管理機制
- ②收單機構應要求並確認「代收代付平台業者」建立交易雙方之身分認證機制
- ③收單機構應定期就「代收代付平台業者」於付款人（買方）取得商品或一定條件成就後，始得將該交易款項轉付予收款人（賣方）之款項保管作業進行抽檢查核
- ④「代收代付平台業者」與收款人（賣方）之服務契約，除利率條件外，與信用卡收付權責有關條款之訂定及修改，須事先經收單機構同意

【3】36.依信用卡收單機構簽訂『提供代收代付服務平台業者』為特約商店自律規範規定，「代收代付平台業者」對收款人(賣方)每年進行實地查核比率扣除未請款者及小規模自然人不得低於幾%？

- ① 3
- ② 5
- ③ 10
- ④ 20

【4】37.有關信用卡發卡機構辦理信用卡業務推廣，下列敘述何者錯誤？

- ①發卡機構應注意遵守行政院公平交易委員會對於贈品贈獎促銷額度案件之相關處理原則
- ②信用卡業務代表推廣卡片時，應注意服裝儀容、配帶名牌及名片，並明確標示發卡機構名稱
- ③發卡機構為信用卡促銷廣告，應確保廣告內容真實並應揭露消費者應負擔費用、稅捐及其他義務等事項
- ④以信用卡定期定額方式所申購之基金，得動用循環信用功能

【3】38.依中華民國銀行商業同業公會全國聯合會信用卡業務委員會所屬機構辦理信用卡業務自律公約規定，各發卡機構對於已持超過幾家以上發卡機構卡片之申請人，應審慎核卡，以避免持卡人過度擴張信用或造成呆卡情形發生？

- ①一
- ②二
- ③三
- ④四

【2】39.有關發卡機構提供信用卡預借現金功能之服務應遵守之規定，下列何者錯誤？

- ①持卡人得要求發卡機構暫不寄發預借現金密碼函
- ②持卡人因信用卡被竊，於辦理掛失前被冒領之現金，不論可否歸責持卡人故意行為，持卡人之負擔最高以原約定額度為上限
- ③持卡人預借現金之額度，最高不得超過其信用卡之固定額度
- ④發卡機構提供持卡人電話語音預借現金服務，應以匯入持卡人本人之帳戶為限

【2】40.發卡機構應控管信用風險，債務人於全體金融機構之無擔保債務歸戶後之總餘額(包括信用卡、現金卡及信用貸款) 除以平均月收入，不宜超過幾倍？

- ① 11
- ② 22
- ③ 33
- ④ 44

【2】41.下列敘述何者錯誤？

- ①「邏輯樹」(決策樹)是指透過問題原因之深入探究，使之能具體化其解決的對策，並在有限的時間內追究深度與廣度的探究
- ②「邏輯樹」(決策樹)是事後找出遺漏或重複因果關係
- ③「邏輯樹」(決策樹)的解決對策 = 「樹」的葉子，因為有因果關係，所以與「樹」結合，即表示可以引導到問題的解決
- ④解決對策不能偏離目標

第 42-43 為題組題：

「議題」是指談話或討論時的問題或爭議。

【2】42.「描述性議題」提出的問題是在探討和過去、現在、未來有關的描述是否準確。請問：下列哪一項問題的敘述為「描述性議題」？

- ①失業嚴重，我們應當做什麼事情？
- ②造成高血壓的因素是什麼？
- ③我們必須禁止自行車騎在人行道上？
- ④我們應該禁止少年飲酒？

【1】43.「指示性議題」涉及對與錯，或與倫理與道德有關，抑或涉及我們該怎麼做。請問：下列哪一項問題的敘述為「指示性議題」？

- ①我們應該降低法定飲酒年紀？
- ②是誰決定我們的營業稅？
- ③新學年度的大學學費將是多少？
- ④引發糖尿病的因素為何？

【4】44.許多問題的論證，往往會從一些研究結果支持概化，亦即「一概而論」。然，能不能從研究發現概化，必須視研究人員的研究樣本、廣度、研究議題等，而選擇所要研究的事件或人，稱之「抽樣」。請問：下列哪一種敘述，其抽樣方式得到的結果，其概化程度為廣？

- ①自願接受訪問，談台北市交通問題
- ②探討大學生對於學費漲價的意見，最近調查某學校 300 位學生的意見
- ③探討是否贊成政府出資設立托兒所，調查下午三時三十分在家，能夠回答電話訪問的人
- ④調查企業營運狀況，從工商名錄中，依序每第 10 個通訊電話，抽取一家訪問

【4】45.下列敘述何者錯誤？

- ①魚骨圖係為可以幫助使用者找出引起問題之潛在根本原因之工具
- ②分析(analytics)是指運用結構化的方法，以資料與分析過程解決商業問題
- ③一個「問題」的結構，應當包含偏差、「實際」的目標績效與「應當」的目標績效
- ④數字都是向後看，其缺乏前瞻性

第 46-48 題為題組題：

常見的問題分析方法包括總量分析法、相關分析法、趨勢分析法、預測分析法、市場區隔法等。「總量分析」用於描述或比較兩個市場區隔，「相關分析法」用於觀察兩個事件之間的關係，「趨勢分析法」視為分析一段期間內的趨勢，「預測分析法」是指同時觀察目前與過去的資料，以用來預測未來事件，「市場區隔法」則為將顧客或產品劃分成有意義的區隔。

【1】46.下列哪一個敘述適用「總量分析法」？

- ①去年行銷活動中，哪一套的行銷方案效果為佳？
- ②根據過去的行銷活動，是否訊息提高可以提升產品的回應？
- ③根據客群特性，量身打造行銷活動。
- ④顧客使用我們的產品，有哪一些不同的用途？

【2】47.如欲分析一段期間的營業收入的趨勢，利用下列哪一種分析方法為宜？

- ①相關分析法
- ②趨勢分析法
- ③生命週期分析法
- ④預測分析法

【1】48.下列哪一個敘述適用「預測分析法」？

- ①顧客流失的動機是什麼？
- ②根據過去的行銷活動，是否訊息提高可以提升產品的回應？
- ③新北市有多少家小學？
- ④顧客使用我們的產品，有哪一些不同的用途？

【3】49.下列敘述何者正確？

- ①同時指標主要用來預測未來的景氣走向
- ②落後指標主要用來判斷當下的景氣狀況
- ③領先指標能提前反映景氣變動狀態的指標
- ④失業率屬於領先指標

【2】50.「工業及服務業經常性受僱員工人數」是屬於下列哪一種指標？

- ①同時指標
- ②落後指標
- ③領先指標
- ④以上皆非

第 51-53 題為題組題：

下列資料為 A、B、C、D 四種產品平均分別在晴天、陰天、雨天、下雪天各種天氣狀況可能的營收。

【1】51.如果您的思考邏輯為「最少應該有這麼多收入吧？」，請問：您會選擇銷售哪一種商品？

單位：千元

變化率	晴天	陰天	雨天	下雪
產品 A	20,000	20,000	10,000	10,000
產品 B	40,000	40,000	0	0
產品 C	20,000	40,000	0	0
產品 D	10,000	50,000	0	0

- ①產品 A
- ②產品 B
- ③產品 C
- ④產品 D

【2】52.如果您的思考邏輯為「平均營收最大」，請問：您會選擇銷售哪一種商品？

- ①產品 A
- ②產品 B
- ③產品 C
- ④產品 D

【4】53.如果您的思考邏輯為「樂觀、想像最佳情況選擇行動」，請問：您會選擇銷售哪一種商品？

- ①產品 A
- ②產品 B
- ③產品 C
- ④產品 D

【3】54.下列敘述何者錯誤？

- ①損益兩平點係指總收入等於總成本的產出數量
- ②安全邊際 = 預計銷貨額 - 損益兩平點銷貨額
- ③邊際效益 = 銷售額 - 固定費用
- ④邊際效益率越大，當增加銷售量時，整體獲利亦越為佳

第 55-58 題為題組題：

問題分析中的「問題」型態相當多，如果以目的與時間作為分類基礎，可以區分為三種種類：「恢復原狀型」、「追求理想型」、「防杜潛在型」。「恢復原狀型」問題是以恢復成原本狀態為目標；「追求理想型」問題的標的為提升現狀；「防杜潛在型」問題則為現階段未發生損害，但是未來可能會顯現。

【3】55.請問：下列敘述何者為「恢復原狀型」的問題？

- ①明年度的目標是希望利潤率提升 3%
- ②辦室外活動時，可能當天會下雨
- ③公司的營業額減少
- ④公司新政策，離職率可能會上升

【3】56.請問：下列敘述何者為「防杜潛在型」的問題？

- ①市場占有率比去年同期降低 10%
- ②存貨增加，導致發生囤積現象
- ③公司新政策，離職率可能會上升
- ④處理客訴問題，希望能再減少一個小時

【4】57.請問：下列敘述何者非為「恢復原狀型」問題的解決之道？

- ①基本課題為「分析原因」，即基於事實、掌握狀況
- ②可以運用比較雷同對象的變化的分析方法
- ③可以運用標竿學習法
- ④得主動發掘

【2】58.請問：下列敘述何者非為「防杜潛在型」問題的解決之道？

- ①假設不希望發生的不良狀態
- ②目標與定位設定
- ③確定引發不良狀態的誘因
- ④擬定預防策略

【4】59.「問題」本質的描述，下列何者錯誤？

- ①人們對問題之了解是基於他們對真相之知覺，而不是問題本身
- ②呈現問題的方式與理性及感性中樞的主導力有關
- ③問題的解決完全在於手中掌握對左右腦的認識及對理感性中樞的控制能力
- ④知覺過程一但形成即成習慣，很容易察覺與改變

【4】60.文昌公司經銷一系列的運動鞋產品，共有 5 種鞋款(B1、B2、B3、B4、B5)，今年銷售狀況與去年同期比較，僅 B1 銷售量較佳。因此，負責此系列機型的專案人員開會討論。他們開始陳述「問題」內涵。請問：下列何者對於「問題界定」的陳述為佳？

- ①運動鞋銷售狀況不佳
- ②運動鞋的平均銷售額比往年下降
- ③運動鞋的銷售額標準差比往年提高
- ④除 B1 外，其他四種運動鞋款(B2、B3、B4、B5)銷售狀況比較比往年差