

# 『企業客戶、員工捷利卡及營業卡掛失、補發卡片暨餘額轉置』作業須知

105年5月10日核定  
105年5月10日公告實施

## 一、目的

為提升顧客服務，建立捷利卡掛失、補發卡片暨餘額轉置作業，特訂定本作業須知。

## 二、適用範圍

(一)本作業須知僅限適用於本公司所發行記名式之企業客戶捷利卡  及員工/工讀生捷利卡  及營業卡  等三種。

(二)本公司所發行之無記名式一般捷利卡(含離職工讀生捷利卡)，如發生卡片遺失、遭竊、詐取、滅失或遭第三人占有等情事，視同現金遺失，由持卡人自行負責，不得依本作業須知向本公司辦理掛失、補發卡片暨餘額轉置申請事宜。

## 三、名詞定義

- (一)「掛失」：係指持卡人因發現持有之捷利卡遺失、被竊、被搶或滅失等情事時，依本公司指定方式完成掛失停用之手續。
- (二)「補發卡片暨餘額轉置」：係指持卡人持有之捷利卡完成掛失手續，且如欲繼續使用卡片，依本公司規定申請補發新卡及將原卡儲值金餘額轉置至補發新卡之手續。
- (三)「復卡」：係指持卡人持有之捷利卡完成掛失手續後，如尋回卡片，欲終止掛失申請時，依本公司指定方式完成申請繼續使用原卡片之手續。

## 四、掛失、補發卡片暨餘額轉置及復卡作業

### (一)掛失作業

1. 申請人如有遺失、被竊、被搶或滅失等情事，得撥打本公司「1912」服務專線，申請卡片掛失停用，惟申請人須依以下規定提出相關基本資料，供本公司客服中心核對無誤後，始受理卡片掛失申請：

- (1) 企業客戶捷利卡：須提出所屬企業客戶名稱及卡號。
  - (2) 員工/工讀生捷利卡：須提出員工編號及卡號。
  - (3) 營業卡：申請人須提出姓名(或車行名稱)及計程車車號(或營業卡卡號)。
2. 申請人無法提出相關基本資料供本公司客服中心核對時，則須向本公司各直銷櫃檯申請卡片掛失停用事宜。
  3. 為確認卡片最新即時餘額，申請人應自行承擔自申請掛失手續確認後 24 小時內卡片餘額被動用之損失。

## (二) 補發卡片暨餘額轉置作業

1. 申請人申請掛失後，應依下列規定另行簽具申請表，送交至本公司直銷櫃檯申辦補發卡片暨餘額轉置事宜：
  - (1) 企業客戶捷利卡：簽具「企業捷利卡掛失轉置申請表」或「企業捷利卡轉置會員捷利卡申請表」。
  - (2) 員工/工讀生捷利卡：簽具「員工/工讀生捷利卡掛失補發申請表」。
  - (3) 營業卡：簽具「營業卡掛失補發申請表」。
2. 上開申請表，申請人得自行自本公司網站下載，或向本公司各直銷櫃檯索取。
3. 申請人申請補發卡片，應於提出上開申請表時，併同繳付補發卡片費新台幣 100 元整。
4. 申請人申請補發卡片暨餘額轉置時，本公司直銷櫃檯應確認掛失申請 24 小時後之 EBCS 捷利卡系統卡片餘額，並經直銷櫃檯經理審核無誤，如尚有餘額始能進行轉置至新卡。惟如申請人所簽具之申請表件不完整，或原卡已無儲值金餘額者，將不受理卡片餘額轉置申請。
5. 為確認卡片最新即時餘額，無法直接補發新卡及餘額轉置，本公司於完妥前開作業後，將通知申請人赴直銷櫃檯領取新卡，或應申請人要求郵寄至申請人登記之通訊地址。

6. 申請人卡片掛失停用後，如不欲繼續使用卡片，且未申請補發新卡者，不受理退還原卡儲值金餘額之申請。

### (三)復卡作業

1. 申請人申請復卡，得於掛失次日午夜 12 時前撥打本公司「1912」服務專線，如逾前開時間，須依下列規定另行簽具申請表，送交至本公司直銷櫃檯申辦復卡事宜。
2. 上開申請表，申請人得自行由本公司網站下載，或向本公司各直銷櫃檯索取。
3. 本公司各直銷櫃檯應於確認申請表件無誤後，完成EBCS捷利卡系統之復卡設定。
4. 如申請人所簽具之申請表件不完整，視為未提出復卡申請。
5. 申請人如已依規定完成補發卡片暨餘額轉置申請者，因系統已完成卡片掛失停用設定，將不受理復卡申請。

## 五、其他權利義務及處理作業

- (一)持卡人應妥善保管卡片，卡片倘有遺失、被竊、被搶、詐取、滅失、遭第三人占有，或其他喪失占有之情事，應由原持卡人負責完成掛失手續完成後 24 小時內之冒用損失。
- (二)持卡人已依規定申請掛失、補發卡片暨餘額轉置後，仍持掛失卡片或容任第三人持該卡片消費交易者，如①明知並有意使其發生；②預見其發生而其發生並不違背其本意者；③按其情節應注意，並能注意，而不注意者；以及④對於事實結果之發生，有防止之義務，能防止而不防止者等情)，所生之一切損失，應由原持卡人自行負責。
- (三)有下列情事時，本公司及其加盟站應拒絕接受持卡人使用卡片消費交易：
  1. 持卡人所持卡片為偽造、變造或毀損、斷裂、缺角、打洞、扭曲之情事者。
  2. 加油站之刷卡機或網路連線設備，於連線狀況下，無法讀取或辨識卡片儲值資料。

3. 業依規定辦理卡片掛失手續者。
4. 依契約規定已暫停持卡人使用卡片之權利者。
5. 有具體事實合理懷疑持卡人有非法或不正常交易之情事者。

(四)倘持卡人已規定申請掛失、補發卡片暨餘額轉置後，仍發生卡片消費交易者，應即調查責任歸屬並依「中油捷利卡損失追償作業程序處理規定」辦理。

六、本作業須知陳報執行長核定後，自發布日起實施；修正時亦同。