

發現遺失信用卡該怎麼辦？遺失後的盜刷費用由誰負責？

文:黃蓮瑛（認證法律人）、溫晴方（認證法律人）·消費·借還錢·契約·2022-12-06

本文

隨著信用卡的普及，越來越多人只帶著幾張卡便出門消費，儘管便利，但也因為卡片面積小，很有可能不小心就遺失了自己的信用卡，一旦卡片遺失，會產生被有心人盜刷的風險，為了避免憾事發生，持卡人發現信用卡遺失時該怎麼辦？遺失後的盜刷費用，持卡人要負擔什麼樣的責任？

一、遺失信用卡後要進行的動作：掛失

金融監督管理委員會（下稱金管會）針對信用卡的持卡人和發卡銀行之間的信用卡權利義務關係，公布的信用卡定型化契約應記載及不得記載事項，內容有例如持卡人有妥善保管卡片的義務、契約中不可以記載廣告僅供參考等等^[1]。發卡銀行與消費者簽訂的個別信用卡定型化契約，都必須遵守這個應記載不得記載事項^[2]。

關於信用卡遺失時，應記載事項第9點要求持卡人要聯絡發卡的銀行，進行「掛失」的動作，並繳交最多不超過200元的手續費^[3]。而掛失不僅僅是通知發卡銀行信用卡遺失一事，更是決定當信用卡被盜刷時，誰要負擔這些盜刷費用的分界點。

二、持卡人對於盜刷費用應負擔的責任

（一）持卡人不需全額負擔或只需負擔部分盜刷費用的情形

持卡人掛失信用卡後，原則上盜刷的費用是由發卡的銀行負擔^[4]，這也是掛失的作用。持卡人發現信用卡遺失後，如果立即向發卡銀行辦理掛失手續，掛失前的盜刷費用也不需要負擔或只需要負擔一部分^[5]（表1、圖1）。

表1：持卡人掛失信用卡前盜刷費用負擔的情形

持卡人掛失信用卡前盜刷費用負擔	
辦理信用卡掛失手續前被盜刷	持卡人是否需要負擔盜刷費用
在掛失時起往前算24小時內，被盜刷。	持卡人不用自行負擔任何被盜刷的費用。

<p>在掛失時起往前算24小時之前，被盜刷；但用肉眼或依善良管理人注意義務，就可辨識冒用者在簽單上的簽名與持卡人的簽名不相同。</p>	
<p>在掛失時起往前算24小時之前，被盜刷。</p>	<p>持卡人需自行負擔一部分的費用。 金額可能依各家銀行的約定不同，但不會超過新臺幣3000元，此筆費用便是定型化條款中所稱的「自負額」。</p>

來源：作者整理。

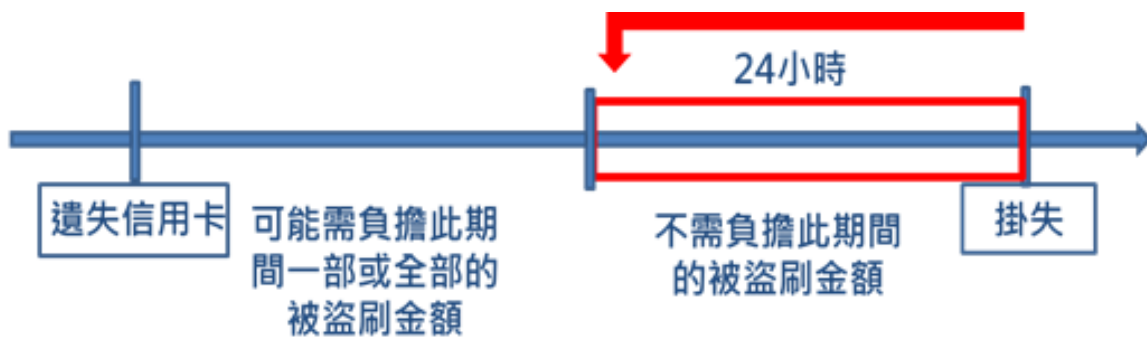


圖1：持卡人掛失信用卡前盜刷費用負擔的示意圖

資料來源：作者自製。

(二) 持卡人可能需要自行負擔全部盜刷費用的情形

若持卡人於信用卡遺失後發生下面的情形，且銀行可以證明自己已盡善良管理人的注意義務，持卡人可能需要自行負擔所有的盜刷費用^[6]（表2）。

表2：持卡人可能需要自行負擔全部盜刷費用的情形

情形	持卡人需要負擔盜刷費用
<p>持卡人明知信用卡遺失，卻過了許久不去掛失。</p>	<p>持卡人不再享有條款所給予的權利，不能僅付自負額或不付盜刷費用。</p>
<p>不論持卡人有沒有發覺信用卡遺失，沒有在當期帳單繳款截止日起20日內通知發卡銀行。</p>	<p>持卡人在與各自的發卡銀行協商後，很可能要負擔全部的盜刷費用。</p>
<p>即便持卡人有立即辦理掛失，但事後又未配合發卡銀行請求提出文件、拒絕協助調查等。</p>	

來源：作者整理。

三、結論與建議

縱使每家發卡銀行的信用卡契約內容不一定相同，但針對遺失後持卡人要進行掛失手續，以及他對於盜刷費用要負擔的責任，都是根據金管會公布的定型化契約應記載及不得記載事項，因此，即使發卡銀行沒有將這些內容記載在各自的定型化契約中，依法還是會成為定型化契約的內容。當持卡人發現自己遺失信用卡時，建議還是盡快辦理掛失手續，若明知信用卡遺失卻拖了許久未進行掛失，很有可能要自行負擔高額的盜刷費用喔！

註腳

- [1] **信用卡定型化契約應記載及不得記載事項**應記載事項第2點第1項：「持卡人收到信用卡後，應立即在信用卡上簽名，並妥善保管。」
- 信用卡定型化契約應記載及不得記載事項**不得記載事項第7點：「契約中不得記載發卡機構之廣告及發卡機構、持卡人間之口頭約定不構成契約之內容，亦不得記載廣告僅供參考。」
- [2] **消費者保護法第17條**第1項、第4項至第5項：「
- I 中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。……
- IV 違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。
- V 中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。」
- [3] **信用卡定型化契約應記載及不得記載事項**應記載事項第9點第1項本文（卡片喪失占有）：「持卡人信用卡如有遺失、被竊、被搶、詐取或其他遭持卡人以外之他人占有之情形（以下簡稱遺失等情形），應儘速以電話或其他方式通知發卡機構或其他經發卡機構指定機構辦理掛失停用手續，並繳交掛失手續費新臺幣__元（不得逾新臺幣200元；註：各發卡機構得自行視其狀況約定是否收取掛失手續費，但應明定於契約）。」
- [4] **信用卡定型化契約應記載及不得記載事項**應記載事項第9點第2項本文：「持卡人自辦理掛失停用手續時起被冒用所發生之損失，概由發卡機構負擔。」
- [5] **信用卡定型化契約應記載及不得記載事項**應記載事項第9點第3項：「辦理掛失手續前持卡人被冒用之自負額以新臺幣__元為上限。（各發卡機構得自行視本身狀況約定收取不超過新臺幣3千元之金額，且應明定於契約中。）但有下列情形之一者，持卡人免負擔自負額：
- 一、持卡人於辦理信用卡掛失手續時起前24小時內被冒用者。
- 二、冒用者在簽單上之簽名，以肉眼即可辨識與持卡人之簽名顯不相同或以善良管理人之注意而可辨識與持卡人之簽名不相同者。」
- [6] **信用卡定型化契約應記載及不得記載事項**應記載事項第9點第4項：「持卡人有本點第2項但書及下列情形之一，且發卡機構能證明已盡善良管理人之注意義務者，其被冒用之自負額不適用前項約定：
- 一、持卡人得知信用卡遺失或被竊等情形而怠於立即通知發卡機構，或持卡人發生信用卡遺失或被竊等情形後，自當期繳款截止日起已逾20日仍未通知發卡機構者。」

二、持卡人違反第2點第1項約定，未於信用卡簽名致他人冒用者。

三、持卡人於辦理信用卡掛失手續後，未提出發卡機構所請求之文件，拒絕協助調查或有其他違反誠信原則之行為者。」

標籤

► 信用卡，遺失，掛失，盜刷，自負額