**信用卡偽冒案件管理系統建置專案**

**補卡作業**

**高階系統規格書**

**CFMS\_HSD\_012**

**V0.1**

**目錄**

[**1. 文件變更紀錄表**](#_4r41ipd0sm62) **3**

[**2. 業務需求背景**](#_s7360gwh2exl) **3**

[**3. 影響系統**](#_ppq1idk4ea5v) **3**

[**4. 影響 / 協測部門**](#_qbv1iajkzh35) **3**

[**5. 業務功能需求描述**](#_190jezcy593) **4**

[5.1. 業務流程圖（Business Flow Diagram）](#_o2cht2ci9g3h) 4

[5.2. 功能分析 (DP solution)](#_56q24er26tio) 5

[5.2.1. 補卡作業](#_nbzp96m6c9it) 5

[5.2.2. 補卡作業功能路徑](#_gfpfj8bvog3a) 5

[5.2.3. 補卡單畫面配置](#_qpxbvt8wbu3r) 9

[5.2.3.1. 案件狀態及客戶基本資料畫面](#_i6g20ks42u0e) 10

[5.2.3.2. 案件狀態及客戶基本資料之畫面操作與事件](#_kgt2sba9y6ez) 10

[5.2.3.3. 案件來源及客戶基本資料之畫面欄位](#_vn48txkw3h7g) 11

[5.2.3.4. 補卡資料之畫面配置](#_tnnvcv7cdp82) 12

[5.2.3.5. 補卡資料的操作與事件](#_cnijqh9xfo73) 12

[5.2.3.6. 補卡資料之畫面欄位](#_ryrat33m2odt) 13

[5.2.3.7 處理過程紀錄之畫面配置](#_z8a24cq1yzq9) 14

[5.2.3.8 處理過程紀錄的操作與事件](#_3ltpmu1e0auj) 14

[5.2.3.9 處理過程紀錄的畫面欄位](#_1zh07mw1na5e) 14

[5.2.3.10 本案影像之畫面配置](#_q7g0yntkumip) 14

[5.2.3.11 本案影像之操作與事件](#_sx68knjzrnbz) 15

[5.2.3.12 本案影像的畫面欄位](#_qxlcjhx7y36w) 15

[5.2.3.13 覆核紀錄之畫面配置](#_3e4m5bbfhwzw) 15

[5.2.3.14 覆核紀錄的操作與事件](#_p8be1pboiv07) 15

[5.2.3.15 覆核紀錄的畫面欄位](#_3tvfkh7vw6v) 16

[5.2.4. 錯誤訊息(錯誤碼與說明)](#_gcjyevopnxj4) 16

[**6. 技術需求（Technical Requirements）**](#_aexv1hu0jrq2) **16**

# 文件變更紀錄表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 版號 | 修改摘要 | 作者 | 修改日期 | 備註 |
| V0.1 | 初稿 | 張丞君 | 2025/11 |  |

# 業務需求背景

**說明業務功能項目以及對應的使用者權限。**

|  |  |
| --- | --- |
| 項目 | 說明 |
| 需求背景 | 配合信用卡偽冒作業，重新規劃與建置新版網站 |
| 需求主旨 | 信用卡偽冒管理系統–「補卡作業」功能 |

|  |  |
| --- | --- |
| 使用者 | 說明 |
| 卡中心風管組經辦 | 於「調查案件」中發起「補卡單」 |
| 卡中心卡務組經辦 | 於【案件管理】模組下「未取件補卡作業清單」，進行補卡單取件 |
| 卡中心卡務組經辦 | 於「補卡單」中，點擊執行補卡作業進行補卡 |
| 卡中心卡務B級主管 | 於「補卡單」中，覆核補卡作業 |

# 影響系統

**說明這系統功能會涉及那些相關系統**

|  |  |
| --- | --- |
| 系統 | 說明 |
| PCTF | 轉卡交易 Cardholder Transfer |
| PCMH | Cardholder Maintenance |
| PCMC | Cardholder Maintenance |

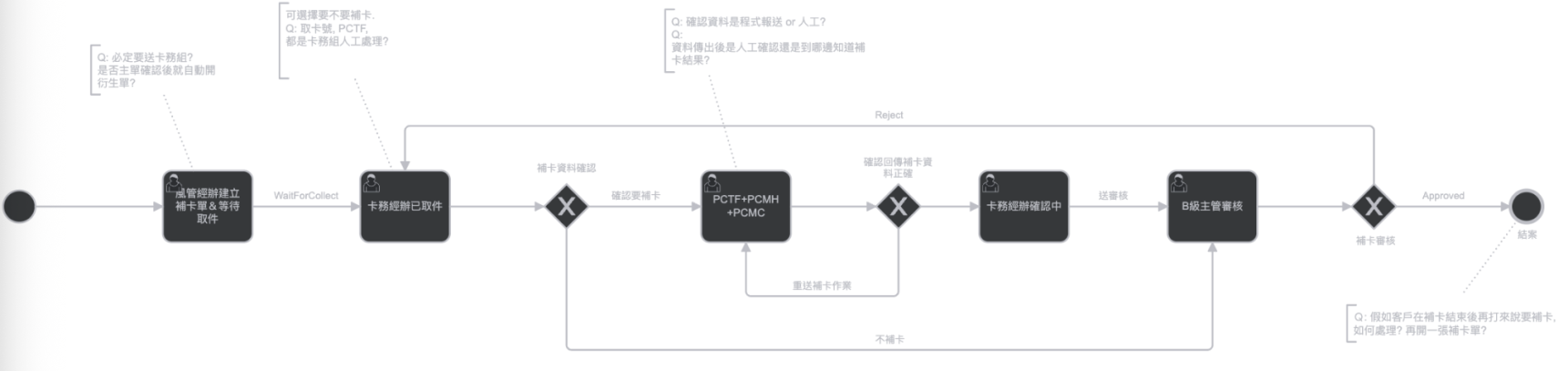
# 影響 / 協測部門

**說明這各系統相關的需求與測試所涉及的部門。**

|  |  |
| --- | --- |
| 項目 | 說明 |
| PCTF | 由資訊研發處信用卡業務科協助測試補卡流程，並確保提供足夠之測試帳號以支援系統補發新卡測試。 |
| PCMH | 由資訊研發處信用卡業務科協助測試補卡流程，並確保提供足夠之測試帳號以支援系統補發新卡測試。 |
| PCMC | 由資訊研發處信用卡業務科協助測試補卡流程，並確保提供足夠之測試帳號以支援系統補發新卡測試。 |

# 業務功能需求描述

## **業務流程圖（Business Flow Diagram）**



1. 風管組經辦建立補卡單後，呈至卡務組經辦進行取件。
2. 取件後可選擇是否補卡，若要補卡則按下執行補卡鈕，系統連至PCTF取新卡號並在PCMH、PCMC進行維護，取得新卡號後確認資料皆無誤，送審至卡務組B級主管；若不補卡則略過補卡作業直接送審至卡務組B級主管。
3. 卡務組B級主管進行審核：退回或結案。
4. 補卡單在未結案且尚未執行換發新卡(PCTF)前，卡務組經辦可將補卡需求修改為「不補卡」。但若補卡需求由「不補卡」改為「補卡」，則需由風管組經辦重新發起新的補卡單，並由卡務組B級主管對原有舊單進行結案處理。

## **功能分析 (DP solution)**

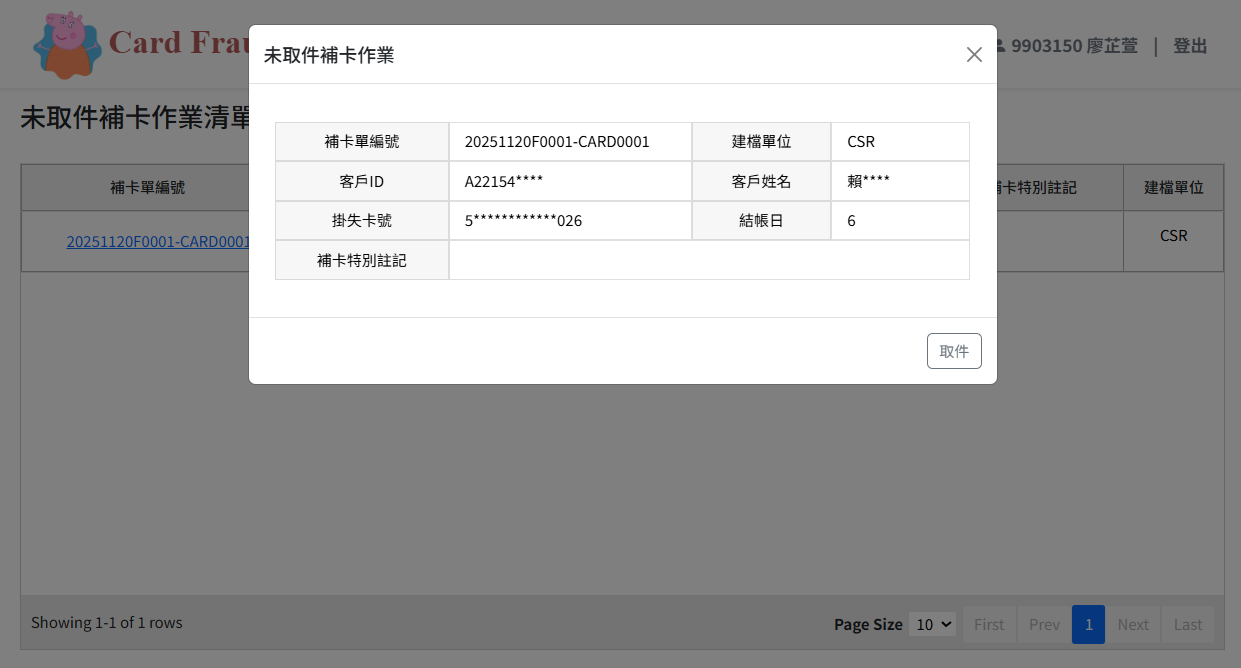
### 補卡作業

此功能主要進行信用卡偽冒案件的補卡作業，透過串接EAI執行PCTF/ PCMH/ PCMC等電文作業執行換發新卡。

### 補卡作業功能路徑

1. 風管組經辦起補卡單後，卡務組經辦可至【案件管理】之【未取件補卡作業清單】取件，點補卡單編號跳出視窗，按下取件鈕進行取件。





2. 取件後，使用者可進入【查詢功能】之【補卡作業查詢】，系統將顯示所有補卡單列表。若勾選「未結案」，則僅顯示所有未結案之補卡單。卡務經辦可透過點選補卡單編號進行後續補卡處理作業，如圖一。

此外，卡務經辦於取件後，亦可於系統【首頁】檢視目前由其負責且待處理之所有補卡案件，方便即時掌握作業進度，如圖二。

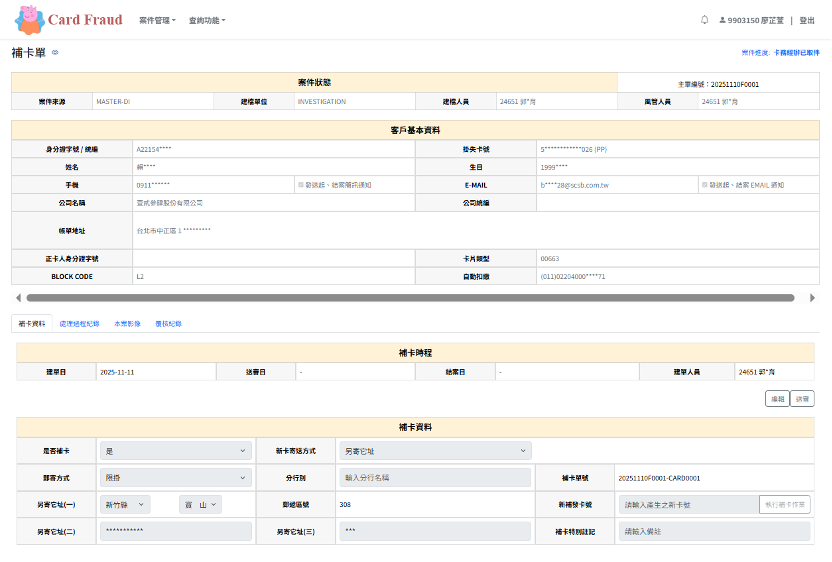


圖一：補卡作業查詢



圖二：卡務經辦首頁

3. 再點入個別之補卡單編號即可看到該單所有資訊，按眼睛圖示𓁹即可看到未遮蔽資料。



4. 若需修改補卡資料，經辦可點選【編輯】按鈕進行調整。資料確認無誤後，點擊【執行補卡作業】按鈕，系統將透過 EAI 串接 PCTF 取得補發卡號，並跳出資訊確認視窗如圖三，完成補卡後，按下【儲存】並點擊【送審】，該筆補卡單即送交卡務 B 級主管進行簽核。

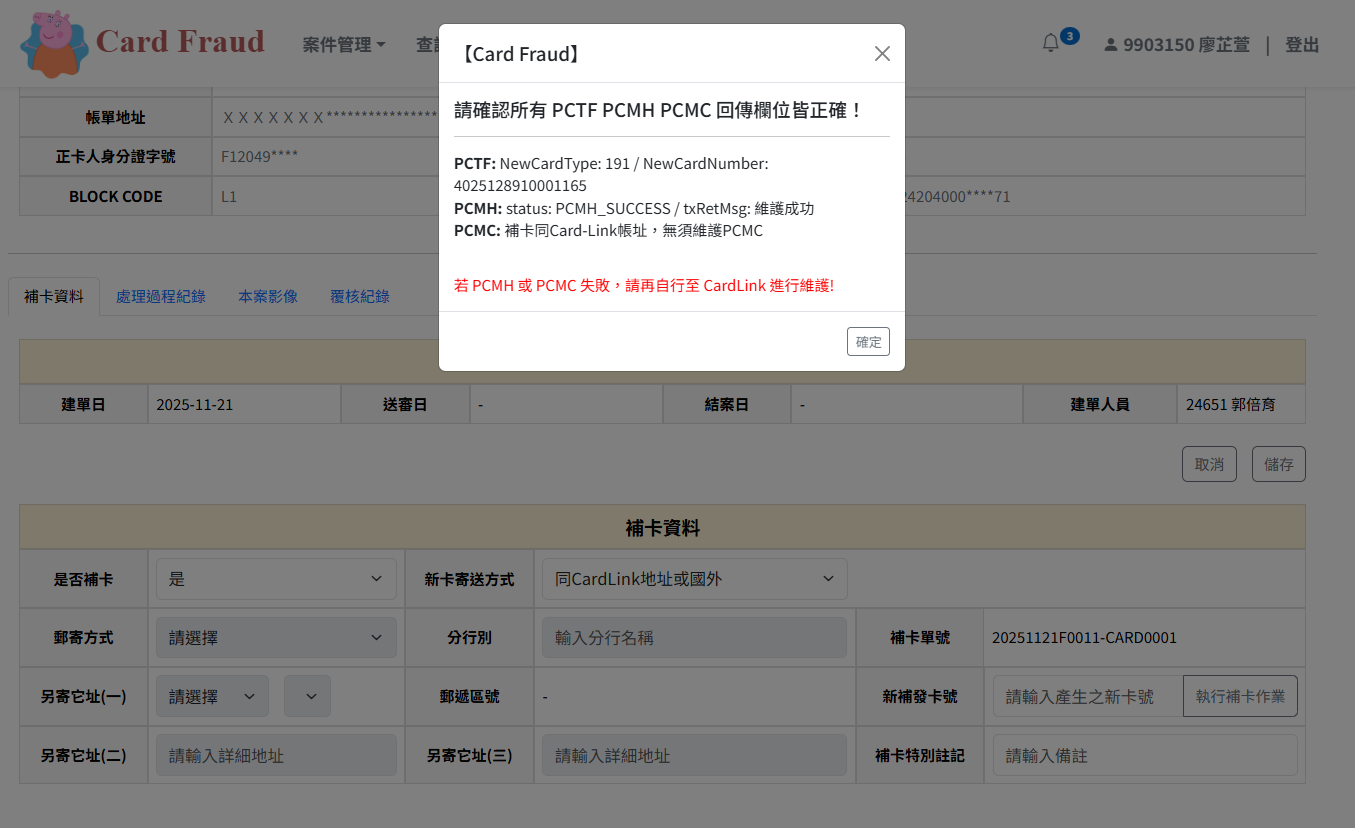
PCTF, PCMH, PCMC xml規格如各電文

註1：若該案件已完成補發新卡，則無法再次點擊【執行補卡作業】。

註2：補卡單在未結案且尚未執行換發新卡(PCTF)前，卡務組經辦可將補卡需求修改為「不補卡」。但若補卡需求由「不補卡」改為「補卡」，則需由風管組經辦重新發起新的補卡單，並由卡務組B級主管對原有舊單進行結案處理。

註3：若已執行 PCTF 拿到新補發卡號，則不能再對其他欄位進行更動，請在補卡前確認其餘資料欄位正確；若以人工輸入新補發卡號則請確認其餘欄位皆正確，再進行儲存。





圖三 : 點【執行補卡作業】後之資料視窗

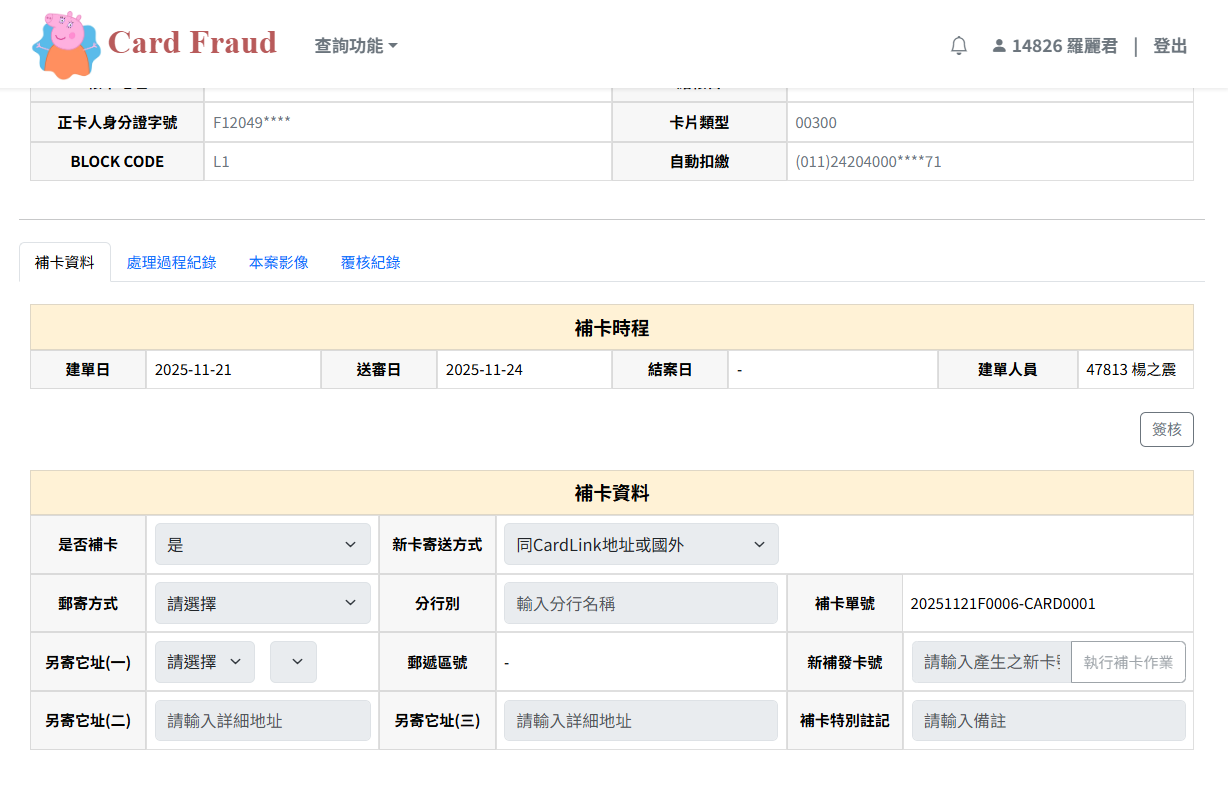
5. 卡務組經辦送審後，卡務組B級主管可至首頁【作業清單】查看待結案的補卡單，於左側勾選欲結案的單再點選結案鈕即可跳出結案視窗，可給予回饋意見，如圖四。另外點擊補卡單連結，可查看補卡單明細，進行簽核動作。



圖四 : 補卡結案視窗

6. 卡務組B級主管於補卡單明細，點選簽核鈕即跳出視窗，進行簽核或退回，若退回則需填寫

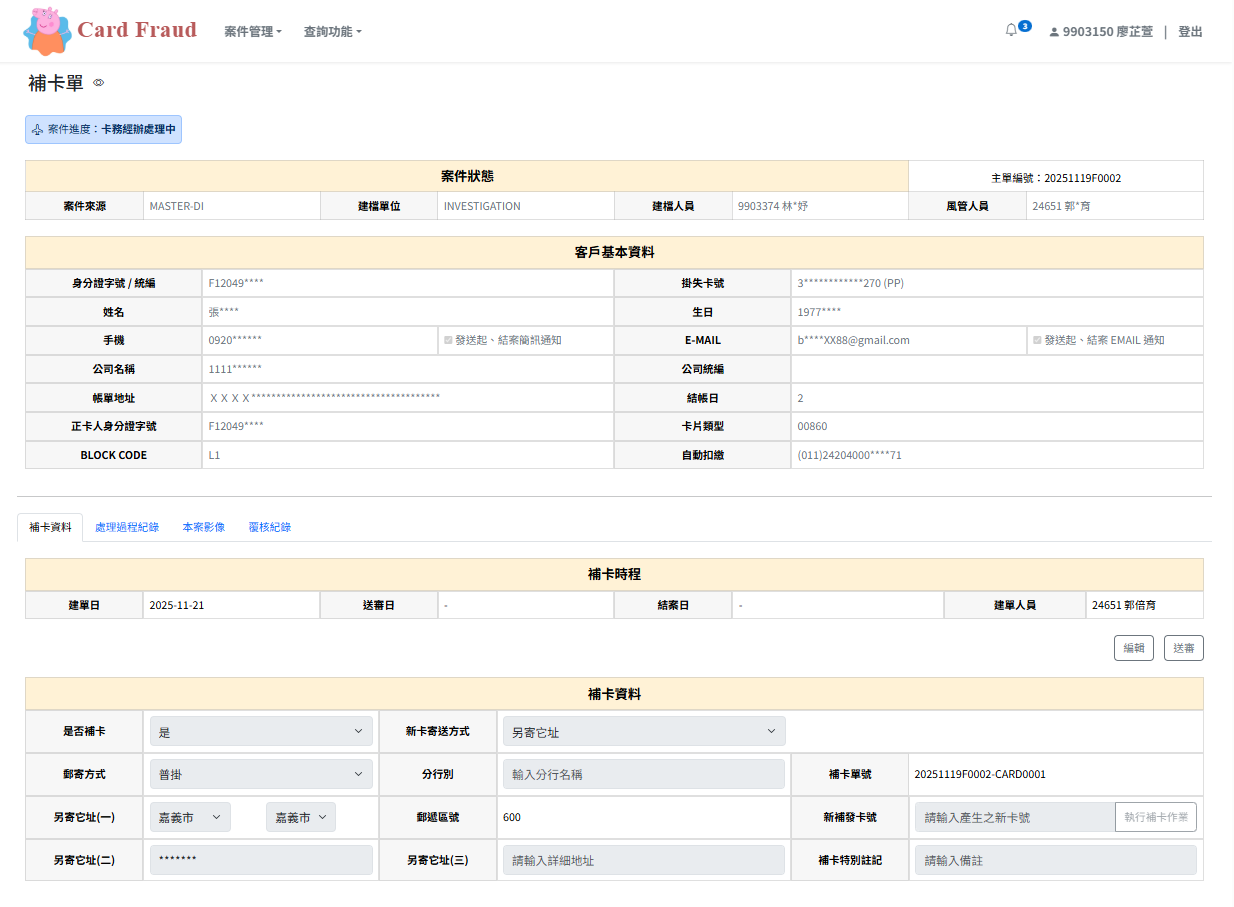
回饋意見。





### 補卡單畫面配置

補卡單畫面包含，該主單之案件狀態、客戶基本資料、補卡時程、補卡資料、處理過程紀錄、本案影像及覆核紀錄。



#### **案件狀態及客戶基本資料畫面**



#### **案件狀態及客戶基本資料之畫面操作與事件**

1. 主單編號欄位顯示型態為Label，由系統帶入主單編號值，欄位值不可修改。
2. 建檔單位欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
3. 建檔人員欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
4. 調查人員欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
5. 身分證字號/統編欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
6. 掛失卡號欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
7. 姓名欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
8. 生日欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
9. 手機欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
10. E-MAIL欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
11. 結賬日欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
12. 公司名稱欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
13. 公司統編欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
14. 帳單地址欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
15. 正卡人身分證字號欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
16. 卡片類型欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
17. BLOCK CODE欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
18. 自動扣繳欄位顯示型態為Label，由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。

#### **案件來源及客戶基本資料之畫面欄位**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 頁面功能說明 | 資料表對應欄位 | 欄位型態與長度 | 欄位必須 | 資料來源/寫入說明 |
| 主單編號 | CASE\_NO | nvarchar(36) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 案件來源 | CASE\_SOURCE | nvarchar(20) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 建檔單位 | CREATE\_UNIT | nvarchar(30) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 建檔人員 | CREATE\_USER | nvarchar(8) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 建檔人員姓名 | CREATE\_USERNAME | nvarchar(50) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 調查人員 | INVESTIGATOR | nvarchar(8) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 調查人員姓名 | INVESTIGATORNAME | nvarchar(50) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 身分證字號/ 統編 | CUSTOMER\_ID | nvarchar(11) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 姓名 | CUSTOMER\_NAME | nvarchar(200) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 生日 | BIRTHDAY | nvarchar(8) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 手機 | MOBIL\_PHONE\_NO | nvarchar(60) | **V** | FRAUD\_CASE |
| E-MAIL | EMAIL | nvarchar(60) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 結賬日 | BILLING\_DAY | nvarchar(4) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 公司名稱 | MOTHER\_NAME | nvarchar(60) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 帳單地址 | HOLDER\_ADDRESS | nvarchar(300) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 掛失卡號 | CARD\_NO | nvarchar(4) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 卡片類型 | CARD\_TYPE | nvarchar(5) | **V** | FRAUD\_CASE |
| BLOCK CODE | BLOCK\_CODE | nvarchar(20) | **V** | FRAUD\_CASE |
| 自動扣繳 | AUTO\_PAY | nvarchar(23) | **V** | FRAUD\_CASE |

#### **補卡資料之畫面配置**



補卡資料分為補卡時程與補卡資料兩部分，補卡時程為系統帶入值，補卡資料若尚未有新補發卡號則可進行更動，若欲編輯補卡單，點編輯鈕即可對欄位進行更動。

#### **補卡資料的操作與事件**

1. 「建單日」由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
2. 「送審日」由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
3. 「結案日」由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
4. 「建單人員」由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
5. 「是否補卡」顯示型態為下拉式選單，選擇「是」能夠讓其餘補卡相關欄位展開，以做後續編輯。若「未選擇」或選擇「否」則只顯示「是否補卡」、「新卡寄送方式」欄位，**如註1**。
6. 「補卡單號」由系統帶入欄位值，欄位值不可修改。
7. 「新卡寄送方式」顯示型態為下拉式選單，若該欄位已有既存資料，則系統自動帶入並顯示於下拉選單中。若無既存資料，則使用者可自行展開下拉選單進行選擇。下拉選單提供以下三種選項：**同CARD\_LINK、分行、另寄他址**。
8. 「分行別」顯示型態為下拉式選單，若該欄位已有既存資料，則系統自動帶入並顯示於下拉選單中。若無既存資料，且**「新卡寄送方式」選擇「分行」**，則使用者可下拉選擇寄送的分行。
9. 「郵寄方式」欄位帶入先前已有資料，若無資料可下拉選擇方式。
10. 「另寄他址ㄧ、二、三」欄位帶入先前已有資料，若無資料則使用者可下拉選擇區域或點選編輯來輸入。
11. 新補發卡號欄位帶入先前已有資料，若無資料，可由經辦手動輸入卡號值，或是點「執行補卡作業」以 EAI 連接PCTF 帶入換發的新卡號。**若此欄位已有資料，則無法再點擊「補發新卡」，也不得自行輸入**，避免重複補卡。
12. 「補卡特別註記」欄位帶入先前已有資料，若無資料可點選「編輯」來輸入。

註1. 若「未選擇」或選擇「否」則只顯示「是否補卡」、「新卡寄送方式」欄位



#### **補卡資料之畫面欄位**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 頁面功能說明 | 資料表對應欄位 | 欄位型態與 長度 | 欄位檢核說明 | 資料來源/寫入說明 |
| 建單日 | CREATE\_TIME | datetime2(0) | 系統帶入值 | 資料來自REISSUE\_CARD |
| 送審日 | SUBMISSION\_DATE | datetime2(0) | 系統帶入值 | 資料來自REISSUE\_CARD |
| 結案日 | CLOSING\_DATE | datetime2(0) | 系統帶入值 | 資料來自REISSUE\_CARD |
| 建單人員 | CREATE\_USER | datetime2(0) | 系統帶入值 | 資料來自REISSUE\_CARD |
| 是否補卡 | IS\_REISSUE\_CARD | nvarchar(1) | 必選欄位 | 資料來自REISSUE\_CARD |
| 補卡特別註記 | REISSUE\_CARD\_NOTE | nvarchar(300) | 選填欄位 | 資料來自REISSUE\_CARD |
| 補卡單號 | REISSUE\_NO | nvarchar(36) | 系統帶入值 | 資料來自REISSUE\_CARD |
| 新卡寄送方式 | NEW\_CARD\_DELIVERY\_TYPE | nvarchar(11) | 若是否補卡選擇是，則此欄必選 | 資料來自REISSUE\_CARD |
| 分行別 | BRANCH\_NAME | nvarchar(200) | 若新卡寄送方式選擇「分行」，則此欄必選 | 資料來自REISSUE\_CARD |
| 新補發卡號 | REISSUE\_CARD\_NO | nvarchar(16) | 透過 PCTF 取得補發新卡號 | 資料來自REISSUE\_CARD |
| 另寄他址 | ALT\_ADDRESS | nvarchar(300) | 若新卡寄送方式選擇「另寄他址」，則此欄必填 | 資料來自REISSUE\_CARD |

#### 5.2.3.7 **處理過程紀錄之畫面配置**



使用者點選【處理過程紀錄】頁籤後，系統將顯示案件相關負責人員於處理過程中所留下的留言內容，供使用者查閱。

#### 5.2.3.8 **處理過程紀錄的操作與事件**

1. 使用者若要新增處理紀錄，可點按處理過程紀錄最右側之 + 圖示，點按後會出現下方一列可輸入內容之資料，若欲中斷新增可點擊輸入列最右側之 - 圖示，該輸入列便會消失。
2. 輸入完畢後點擊左側上方之存檔，處理紀錄便會儲存並呈現於畫面上。
3. 若點擊「存檔」後，即無法刪除留言的訊息。

#### 5.2.3.9 **處理過程紀錄的畫面欄位**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 頁面功能說明 | 資料表對應欄位 | 欄位型態與長度 | 欄位檢核說明 | 資料來源/寫入說明 |
| 日期 | MESSAGE\_TIME | datetime2(6) |  | 資料來自MESSAGE |
| 承辦人 | USER\_NAME | nvarchar(50) |  | 資料來自MESSAGE |
| 內容 | MESSAGE | nvarchar(800) |  | 資料來自MESSAGE |

#### 5.2.3.10 **本案影像之畫面配置**



#### 5.2.3.11 **本案影像之操作與事件**

1. 點擊本案附件頁面，畫面上即會出現表格以及[上傳檔案]按鈕。
2. 點擊[上傳檔案]按鈕，會出現彈跳視窗，可供使用者上傳檔案。
3. 選擇文件類型為下拉式選單，選項有客戶聲明書、報案資料、收單或特店提供資料、盜刷者影像、司法機關文件、其他。
4. 選擇檔案為檔案上傳功能，點擊上傳檔案，會跳出檔案瀏覽畫面，選擇欲上傳的檔案即可。
5. 選擇結束點擊確認上傳即成功。
6. 表格最右側為view按鈕，點擊即可預覽檔案內容，預覽檔案內容僅限pdf檔，其餘無法預覽。

#### 5.2.3.12 **本案影像的畫面欄位**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 欄位 | 欄位功能說明 | 欄位型態與長度 | 欄位檢核說明 | 資料來源/寫入說明 |
| FILE\_TYPE | 文件類型 | nvarchar(30) |  | 資料來自ATTACHMENT |
| FILE\_NAME | 文件名稱 | nvarchar(50) |  | 資料來自ATTACHMENT |
| UPLOAD\_TIME | 文件上傳時間 | datetime2(6) |  | 資料來自ATTACHMENT |
| UPLOAD\_USER | 上傳人員 | nvarchar(8) |  | 資料來自ATTACHMENT |

#### 5.2.3.13 **覆核紀錄之畫面配置**



#### 5.2.3.14 **覆核紀錄的操作與事件**

1. 日期欄位顯示型態為文字顯示方塊，由系統自動帶入欄位值，欄位值不可修改。
2. 主管欄位顯示型態為文字顯示方塊，由系統自動帶入欄位值，欄位值不可修改。
3. 結果欄位顯示型態為文字顯示方塊，由系統自動帶入欄位值，欄位值不可修改。
4. 建議欄位顯示型態為文字顯示方塊，由系統自動帶入欄位值，欄位值不可修改。

#### 5.2.3.15 **覆核紀錄的畫面欄位**

| 頁面功能說明 | 資料表對應欄位 | 欄位型態與長度 | 欄位檢核說明 | 資料來源/寫入說明 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | REVIEWED\_TIME | datetime2(6) |  | 資料來自REVIEW |
| 主管 | USER\_ID | nvarchar(8) |  | 資料來自REVIEW |
| 結果 | REVIEW\_RESULT | nvarchar(1) |  | 資料來自REVIEW |
| 建議 | REVIEW\_OPINION | nvarchar(200) |  | 資料來自REVIEW |

### 錯誤訊息(錯誤碼與說明)

1. E3007 : 查無此補卡資料

2. E4011 : 同一主單編號不可重複補卡

3. E5003 : 儲存失敗，請確認資料無誤

4. E9999 : 內部系統錯誤

# 技術需求（Technical Requirements）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項目編號 | 技術需求 | 需求說明 |
| 5.2.3.4 | 資料庫存取 | 以 Java 開發，使用 MSSQL 資料庫 |
| 5.2.3.4 | 串接 EAI | PCTF 拿到補發卡號，PCMH, PCMC 維護卡號 |