

## 華南銀行 105 年度第二次新進人員甄試試題

### 甄試類別【代碼】：信用卡管理專業人員(特店審核)【J4632】

### 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，不予計分。  
②本試卷一張雙面共 50 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選擇題限以 2B 鉛筆於答案卡上作答，請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。  
④請勿於答案卡上書寫姓名、入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。  
⑤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。  
⑥答案卡務必繳回，未繳回者該節以零分計算。

【3】1.依規定，信用卡帳款當月應繳最低付款金額超過指定繳款期限六個月未繳足者，發卡機構應於該六個月後之幾個月內，將全部墊款金額轉銷為呆帳？

- ①一個月                      ②二個月                      ③三個月                      ④六個月

【1】2.依信用卡業務機構管理辦法規定，對已簽立特約商店之查核頻率應如何？

- ①每半年一次                      ②每年一次                      ③每三年一次                      ④合作期間至少一次

【3】3.全職學生申請信用卡以幾家發卡機構為限，每家發卡機構信用額度不得超過新臺幣二萬元？

- ①一家                              ②二家                              ③三家                              ④四家

【2】4.依信用卡業務機構管理辦法規定，發卡機構與特約商店合作提供信用卡分期付款服務，分期付款期間不得超過：

- ①三年                              ②二年六個月                      ③一年六個月                      ④二年

【3】5.依信用卡業務機構管理辦法規定，信用卡業務機構增加辦理其他信用卡業務，應檢具營業計畫書向主管機關申請，主管機關自申請書送達之次日起幾日內，未表示反對者，視為已核准？

- ①十日                              ②二十日                              ③三十日                              ④六十日

【3】6.發卡機構應按持卡人之信用狀況，訂定不同等級之信用風險，並考量資金成本及營運成本，採取循環信用利率差別定價，且至少每多久應定期覆核持卡人所適用利率？

- ①每日                              ②每月                              ③每季                              ④每年

【3】7.依信用卡業務機構管理辦法規定，信用卡業務機構自行辦理應收帳款催收時，如以電話催收，須表明機構名稱並裝設錄音系統，且相關資料至少保存多少時間以上，以供稽核或爭議時查證之用？

- ①一個月                              ②三個月                              ③六個月                              ④一年

【3】8.依信用卡業務機構自律公約，金融機構應控管信用風險，避免過度授信或發卡；對於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，惟不溯及既往？

- ① 12 倍                              ② 18 倍                              ③ 22 倍                              ④ 24 倍

【1】9.依中華民國銀行公會信用卡業務委員會所屬機構辦理信用卡業務自律公約，收單機構向發卡機構收取特約商店沒收卡片之處理費統一訂定收取新臺幣多少元？

- ① 1,000 元                              ② 2,000 元                              ③ 3,000 元                              ④ 4,000 元

【3】10.信用卡業務機構出售信用卡不良資產予資產管理公司時，下列敘述何者正確？

- ①辦理催收作業之催收標準得不與信用卡機構一致    ②毋須承擔催收機構不當催收行為之責任  
③公開標售不良債權應依據主管機關規定之作業程序辦理    ④出售后，應以書面或電話通知債務人

【3】11.依信用卡業務機構管理辦法規定，發卡機構於核發新卡所提供之權益或優惠變更，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？

- ①十五日                              ②三十日                              ③六十日                              ④九十日

【2】12.依規定，信用卡收單機構對特約商店之定期查核或實地查核紀錄，至少應保留幾年，以供追蹤查驗或備查？

- ①半年                              ②一年                              ③二年                              ④三年

【3】13.依規定，發卡機構將持卡人延遲繳款超過一個月以上、強制停卡、催收及呆帳等信用不良之紀錄登錄於聯徵中心前，須於報送幾日前將登錄信用不良原因及對持卡人可能之影響情形，以書面或事先與持卡人約定之電子文件告知持卡人？

- ① 1 日                              ② 3 日                              ③ 5 日                              ④ 7 日

【3】14.依規定，持卡人繳款後剩餘未付款項不足新臺幣幾元，當期之循環信用利息不予計收？

- ①一百元                              ②五百元                              ③一千元                              ④二千元

【2】15.依信用卡定型化契約應記載事項及不得記載事項，關於帳款疑義處理程序，下列何者錯誤？

- ①消費糾紛應協助持卡人處理                      ②調單手續費國外每筆不得逾新臺幣二百元  
③確認盜刷調閱簽單手續費由發卡機構負擔                      ④應為消費者有利之解釋

【2】16.依規定，發卡機構對於使用循環信用方式或分期付款方式繳款之持卡人，應給予至少幾期之緩衝期，但原分期付款剩餘期數小於該期數者，依原契約繼續履行？

- ①三期                              ②六期                              ③九期                              ④十二期

【3】17.依規定，關於辦理手機信用卡業務機構之實體環境安全，服務平台應建置在完善且可靠的機房環境，且應建立全天候錄影設備，錄影資料須留存至少幾個月？

- ①一個月                              ②三個月                              ③六個月                              ④十二個月

【3】18.關於信用額度之調整，下列敘述何者錯誤？

- ①發卡機構應通知正卡持卡人取得書面同意                      ②調降額度之要求，發卡機構不得拒絕  
③徵有保證人調額，須電話通知同意                      ④持卡人可要求調高信用額度

【2】19.發卡機構辦理信用卡循環信用，其計息方式下列規定何者正確？

- ①得以複利計息                      ②起息日不早於實際撥款日  
③得將各項費用計入循環                      ④得將當期消費款計入當期本金計算循環信用

【1】20.辦理手機信用卡業務，其服務平台應建立完善之資料安全防護機制，確保個人資料保護措施，有關其安全要求，下列何者錯誤？

- ①交易手機與個人化資料必須是多對一關係                      ②高機密資料應謹慎評估是否有交換必要  
③個人資料儲存須加密                      ④個人資料傳輸須採用強化的安全協定

【2】21.發卡機構提供信用卡預借現金功能之服務，下列敘述何者錯誤？

- ①持卡人得要求發卡機構暫不寄發密碼函                      ②掛失前被冒領現金持卡人之負擔以損失金額為上限  
③預借額度最高不超過信用卡額度                      ④電話語音預借現金須匯入持卡人本人帳戶

【2】22.關於持卡人約定繳款，下列敘述何者錯誤？

- ①就剩餘未付款得延後付款                      ②不得隨時清償原延後付款金額全部  
③溢繳帳款依雙方約定或持卡人指示方式處理                      ④持卡人到期未續卡而有溢繳款項者，於寄發帳單時，應以顯著文字提醒持卡人

【1】23.依規定，內部稽核單位對業務、財務、資訊及其他管理單位，每年至少應辦理幾次一般查核及幾次專案查核？

- ①一次一般查核及一次專案查核                      ②一次一般查核及二次專案查核  
③二次一般查核及一次專案查核                      ④二次一般查核及二次專案查核

【4】24.收單機構簽訂「代收代付平台業者」為特約商店時，下列規定何者錯誤？

- ①應建立相關徵信審核機制                      ②應要求並確認建立交易雙方身分認證機制  
③應要求就其款項保管作業進行抽檢查核                      ④代收代付平台業者與受款人(賣方)之服務契約中，其價格條件之修改應事先經收單機構同意

【4】25.關於發卡機構設定之固定密碼/驗證碼之安全設計，下列敘述何者錯誤？

- ①固定密碼/驗證碼長度不應少於四位                      ②不得為相同數字  
③輸入驗證碼連續錯誤至多五次即不得繼續執行後續動作或交易                      ④輸入固定密碼限以數字輸入

【3】26.依信用卡業務自律公約，發卡機構對爭議款項應於受理後幾日內回覆持卡人處理狀況或進度，調查期間應該停止計算利息？

- ① 5 日                              ② 10 日                              ③ 14 日                              ④ 20 日

【2】27.委由便利商店業代收，每筆帳單代收金額(新臺幣)上限為何？

- ① 10,000 元                              ② 20,000 元                              ③ 30,000 元                              ④ 50,000 元

【4】28.依信用卡定型化契約範本，申請人於收到核發之信用卡幾日內得通知發卡機構解除契約，無須說明理由及付擔任何費用或價款？

- ①一日                              ②三日                              ③五日                              ④七日

【3】29.依信用卡定型化契約範本，各發卡機構得視本身狀況自行約定最低應繳金額之計算方式，但不得低於信用卡當期消費款項之多少比率？

- ① 3%                              ② 5%                              ③ 10%                              ④ 15%

【2】30.依規定，「代收代付平台業者」應對受款人(賣方)建立交易與請款異常情事之監控機構及定期查核管理機制，且對受款人(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多少比率？

- ① 5%                              ② 10%                              ③ 15%                              ④ 20%

### 第 31-34 題為題組題

【2】31.管理者每天應該問的四個問題思考模式：「What、Why、Which 與 How」。請問：「因果思考」是指下列哪一項問題思考模式的陳述？

- ① What                              ② Why                              ③ Which                              ④ How

【1】32.請問「評估與澄清」是指下列哪一項問題思考模式的陳述？

- ① What                              ② Why                              ③ Which                              ④ How

【1】33.一位專案人員言道：「我發現 A<sub>1</sub> 這一款手機，全國的銷售額都不佳」。此時另一位專案人員言及：「而且，這一款手機初期銷售額尚可，然而這幾個月一直下滑中。反而另兩款 A<sub>2</sub> 與 A<sub>3</sub> 是呈現平穩的消長」。請問，這幾位專案人員正在探討哪一項的問題思考模式？

- ① What                              ② Why                              ③ Which                              ④ How

【請接續背面】

【2】34.一位專案人員言道：「A<sub>1</sub> 這一款手機的配備比較不精緻，功能也少」，另一位指出：「似乎這幾個機型的功能差異不太大吧？」一陣沉默之後，突然出現一個聲音「啊！三款手機的業務銷售佣金不同！A<sub>1</sub> 好像比較低？」請問，這幾位專案人員正在探討與思考什麼？

- ① What                              ② Why                              ③ Which                              ④ How

第 35-39 題為題組題

【2】35.問題的類型包括發生型、探索型、設定型等三大類型。發生型問題是指眼前「已經」產生的問題，亦即是屬於看得見的問題。發生型問題可以分為逸脫型問題與未達成型問題，前者與績效下滑有關，後者則與目標水準有關。解決未達成型問題的思考方向，以下列何者為宜？

- ①保持紀律，遵守規定                              ②能力重新評估，強化培訓  
③確認努力方向，訂定目標水準                              ④組織目標共識的建立

【3】36.探索型問題是指謀求進步的問題，其在於組織方向的辨認與處理手段或機制的配合。探索型問題可以分為改善型問題與強化型問題，前者是由不滿水準到滿意水準的過程，後者則是在於確認方向是否正確及能否持續維持優勢。請問：下列何者屬於探索型的問題？

- ①今年期望維持 10%的稅後淨利，但是截至第三季，僅達成 50%  
②公司之績效評估機制已經不合時宜，宜修改之  
③與全球一流企業之交貨率相比，尚有少許落差，即有努力的空間  
④以上皆是

【1】37.承上題，解決探索型問題的思考方向，下列何者較佳？

- ①訂定目標水準，建立回饋機制                              ②保持紀律，遵守規定  
③組織目標共識的建立                              ④能力重新評估，強化培訓

【3】38.設定型問題是指預先設想之問題，其在於組織未來方向與目標的建立。設定型問題可以分為開發型問題與迴避型問題，前者是評估組織未來發展及趨勢的過程，後者則是辨認組織成敗關鍵因素以及選擇。請問：下列何者屬於設定型的問題？

- ①今年期望維持 10%的稅後淨利，但是截至第三季，僅達成 50%  
②與全球一流企業之交貨率相比，尚有少許落差，即有努力的空間  
③公司是否準備進入通訊產業的供應商體系？  
④產品的不良率已經漸漸控制穩定，但離認證的水準尚有改善的空間

【4】39.承上題，解決設定型問題的思考方向，下列何者較佳？

- ①重新評估能力水準，加強培訓                              ②確認競爭之優勢水準及維持持續努力  
③提供誘因，建立互信                              ④環境趨勢的判斷，與競爭態勢的掌握

【4】40.有關組織未來方向與目標建立之陳述，下列何者較佳？

- ①目標最好以抽象化的方式描述，以免引起衝突                              ②目標水準訂得愈高，愈能發揮激勵作用  
③組織的目標愈多樣愈好，以免某一目標落空  
④質化目標較為抽象性，宜依時序之表現予以描述及衡量

【2】41.關於管理上經常使用的工具「魚骨圖」，下列敘述何者錯誤？

- ①魚骨圖是一個非定量的工具，可以幫助使用者找出引起問題之潛在的根本原因  
②每個魚骨宜與其他骨題形成 90 度之夾角  
③當探詢問題原因之產生，魚骨圖的魚頭向右；當找尋解決的對策時，魚骨圖的魚頭向左  
④魚骨圖的魚頭通常表示某一特定問題，而組成此魚身的大骨，意即造成此結果的主要原因

第 42-44 題為題組題

【3】42. 某一商品在 A 與 B 兩地銷售，2015 年度之銷售狀況與費用資料如下：

	區域 A	區域 B	合計
銷售數量(個)	1,200	900	2,100
銷售額(元)	1,200,000	900,000	2,100,000
變動費用(元)	720,000	270,000	990,000
固定費用(元)	300,000	500,000	800,000

請問對於區域 A 的敘述，下列何者正確？

- ①區域 A 的銷售邊際效益為 900,000 元                              ②區域 A 的銷售邊際效益為 180,000 元  
③區域 A 的銷售邊際效率為 40%                              ④區域 A 的銷售邊際效率為 15%

【4】43.請問對於區域 B 的敘述，下列何者正確？

- ①區域 B 的銷售邊際效益為 400,000 元                              ②區域 B 的銷售邊際效益為 130,000 元  
③區域 B 的銷售邊際效率為 15%                              ④區域 B 的銷售邊際效率為 70%

【4】44.請問下列敘述何者錯誤？

- ①固定費用與銷售額無關，即使產品賣不出去，也必須支付  
②變動費用是根據銷售數量成比例增加  
③當區域 A 與區域 B 增加銷售數量，區域 B 對整體獲利能力高於區域 A  
④當區域 A 與區域 B 增加銷售數量，A 與 B 兩區域對整體獲利能力沒有差異

第 45-48 題為題組題

下列資料為南方公司銷售資料的分析表，分別為佔有率【即特徵要素（地區）在整體當中所佔比率分析；如，北部地區之產品 A 的佔有率 = 北部地區之產品 A 銷售量 / 北部地區全部產品總銷售量】、特徵係數【即特徵要素（地區）的特定產品佔有率 / 特徵要素在整體當中之佔有率的比值；如，北部地區之產品 A 的佔有率 = 在北部地區之產品 A 佔有率 / 在全國產品 A 佔有率】、變化率【即時間序列資料，兩期資料變化；如，產品 A 的變化 = 本期產品 A 之銷售值 / 前期產品 A 之銷售值】。

(佔有率)	產品 A	產品 B	產品 C	產品 D	合計
北部地區	0.32	0.41	0.23	0.04	1.00
中部地區	0.38	0.39	0.18	0.05	1.00
南部地區	0.35	0.41	0.19	0.05	1.00
東部地區	0.20	0.31	0.46	0.03	1.00

(特徵係數)	產品 A	產品 B	產品 C	產品 D
北部地區	1.04	1.08	0.85	0.93
中部地區	1.21	1.04	0.67	1.16
南部地區	1.12	1.08	0.71	1.18
東部地區	0.63	0.83	1.72	0.70
全國	1.00	1.00	1.00	1.00

(變化率)	產品 A	產品 B	產品 C	產品 D
北部地區	1.06	0.95	1.39	1.04
中部地區	1.25	0.90	1.20	0.97
南部地區	1.22	1.10	0.84	0.83
東部地區	0.98	1.00	1.17	1.05

【2】45.請問：哪一項商品在全國銷售率最佳？

- ①商品 A                              ②商品 B                              ③商品 C                              ④商品 D

【2】46.請問產品 A 在哪一個區域的銷售情況最佳？

- ①北部地區                              ②中部地區                              ③南部地區                              ④花東地區

【1】47.請問哪一項商品的平均成長率較佳？

- ①商品 A                              ②商品 B                              ③商品 C                              ④商品 D

【1】48.下列敘述何者正確？

- ①若地區特徵要素的傾向與整體佔有率（即特徵係數）越相近，則越接近 1，表示特徵要素（地區）對銷售情況影響很大  
②若地區特徵要素的傾向與整體佔有率（即特徵係數）越小於 1，表示特徵要素（地區）對銷售情況影響很大  
③若地區特徵要素的傾向與整體佔有率（即特徵係數）越大於 1，表示特徵要素（地區）對銷售情況影響很大  
④若地區特徵要素的傾向與整體佔有率（即特徵係數）越相近，則越接近 1，表示特徵要素（地區）對銷售情況影響不大

【3】49.有一位員工在年度考績時提到，他對於主管給他的績效考評不甚滿意，尤其在過去一年當中，主管從來沒有提過有關於他的工作表現不傑出的話語，如果你是這位主管，如何回答較佳？

- ①這些考評都是根據我所觀察的狀況據實評估  
②對考績不滿？不要太在意，其實沒甚麼關係的  
③先讓我們仔細的想想公司考核的方式，或許你比較能更清楚公司績效評估的作法  
④按公司規定只有極少數的同仁可以評為優等，所以你的考評已經很好了！

【1】50.如果你是某成效提升之專案負責人，該專案係為全公司各部門共同合作完成，且成效相當好，主管亦準備給予你獎勵，請問你認為如何建議獎勵方式較佳？

- ①視各部門成效提昇程度的高低，分別給予獎勵  
②向上級反應此乃份內之工作，不需額外獎勵  
③由於是公司所推動之專案，應將主要獎勵歸於你的部門  
④視各單位參與程度多寡，依你之觀察與判斷，分別建議獎勵