

數位券常見 Q&A

客戶須先註冊「台灣行動支付」APP 並綁定本行金融卡或信用卡（步驟詳電子金融篇第十章行動支付服務第一節雲支付之規定），始能進行開通本行數位券匣（錢包）。

數位券匣（錢包）開通及領券問題

Q1: 客戶滿足什麼活動條件可以領取數位券？

1. 活動條件係依發券單位之規範。
2. 客戶在「台灣行動支付」APP 可以先開通本行數位券匣（錢包），以利日後有數位券時領取更方便。

Q2: 客戶如何領取數位券？

1. 若是透過「台灣行動支付」APP 之「數位券」畫面，查詢「待領券」有可以領的券，直接點選券面的「我要領取」執行領券。
2. 若是透過活動現場或 ATM 取得小白單(紙本 QR CODE)，進入「數位券」畫面點右上角的「掃描」圖示掃描小白單，選擇本行數位券匣（錢包）後完成領券。

Q3: 更換手機(需重新下載卡片)或者新增卡片，可以自動繼續使用先前綁定過的券匣嗎？

數位券匣（錢包）屬於客戶在 APP 綁定銀行的服務之一，客戶在更換手機重新登入「台灣行動支付」APP（需重新下載卡片）或者新增卡片時，需「完成所有卡片下載後」重新連結數位券匣（錢包），確保其數位券匣（錢包）與「台灣行動支付」已綁定卡片連動，便於未來消費抵用。

Q4: 客戶更換手機登入「台灣行動支付」APP 帳號，會影響既有未使用的數位券嗎？

重新完成「台灣行動支付」APP 登入下載卡片後，再重新連結數位券匣（錢包），即可再次查詢待領券及可使用券，不影響客戶繼續使用。

Q5: 客戶刪除「台灣行動支付」APP 會員帳號，是否會影響客戶還沒使用的數位券？

因「台灣行動支付」APP 是連結數位券匣（錢包）的工具，並不影響券匣本身的資格及已領之數位券（可以想像類似刪除 APP 的行動卡片，不影響該金融帳戶在銀行的餘額）。

Q6: 數位券使用問題，應向何方詢問？

如為活動贈券事宜，應請客戶洽詢活動主辦單位，如為交易問題，請客戶提供交易流程概述／截圖至「台灣行動支付」APP 客服信箱 service@twmp.com.tw。

Q7: 如何查詢更多數位券使用資訊？

從「台灣行動支付」APP 主畫面進入「數位券」頁面，點選右上角「i」符號可看更多。或登入台灣 PAY 官方網站之數位券專區查詢。

消費及抵用問題

Q8: 哪些地點可以使用數位券進行消費折抵呢？

依據數位券發券單位指定的使用地點，請登入台灣 PAY 官方網站之數位券專區查詢。

Q9: 客戶如何抵用交易？

登入「台灣行動支付」APP，進入「數位券」點選要抵用的票券，再點選票券頁面上「我要使用」，進入後掃描店家的收款 QR Code，再輸入抵用金額及卡片付款資訊進行消費。

Q10: 可以用數位券額度抵全部的消費嗎？

可以，一般而言，數位券的金額若足以支付全部的消費金額，可輸入全額抵用。（若活動或店家有特殊規範則以特殊規範說明為準）

Q11: 使用數位券折抵時，要一次全數折抵完畢嗎？

本服務可支援分次折抵，客戶可以依需求於每次交易時，輸入當次折抵金額。

Q12: 付款時，可以使用多張數位券一起折抵嗎？

目前每筆交易僅能選用一張數位券進行折抵，無法混用。

Q13: 抵用交易的店家只能用金融卡付款嗎？

如果數位券要結合卡片共同支付，是依照店家既有交易收取的卡片種類交易付款。

（例如該店家之一般交易僅收受金融卡，使用數位券抵用交易時亦僅能結合金融卡消費。）

Q14: 客戶使用數位券服務需要支付額外手續費嗎？

不用！使用數位券無須支付額外手續費。

Q15: 客戶將有抵用數位券之交易辦理退貨時，可以只退部分金額嗎？

跟其他享受優惠的交易一樣，因為數位券本身是對整筆消費的優惠折抵，所以退貨的時候也是整筆交易全退，無法接受部分退款。〔執行退貨交易時，係由店家發動交易，用戶不需操作〕

Q16: 退貨完成後，數位券的金額多久會回來？

交易結合金融卡消費者會立刻退款，若交易係結合信用卡消費者，發卡銀行將不請款或退款。（交易紀錄明細僅顯示金融卡退款部分）

Q17: 客戶若發現過期來不及領取／使用的數位券，怎麼辦呢？

因數位券設有領取／使用期限，且領券頁面皆有載明，如果來不及領取／抵用，過期權益即消滅。