


乘車碼常見 Q&A

Q1：乘車碼可以在哪裡使用？

貼有  標識之交通運輸工具。

Q2：開通乘車碼功能須先繳付保證金？

1. 您可在台灣行動支付APP開通功能，請於閱讀並同意乘車碼服務之約定條款，指定您開立於本行之一活期性存款帳戶為付款指定帳戶，並於帳戶內圈存500元，做為日後使用乘車碼之支付車資或相關罰款之扣抵作業使用。
2. 上開圈存金額為一次性圈存，非於每次使用乘車碼即須再行圈存，該圈存款項圈存後，不得作為其他消費交易或其他資金移轉之用，前揭圈存款項雖不計入該帳戶之可用餘額，惟仍可繼續計息。

Q3：乘車碼指定帳戶是否可綁定信用卡或簽帳金融卡帳戶嗎？

目前僅支援活期性存款帳戶(不含支票存款帳戶)。

Q4：乘車碼對手機型號有限制嗎？

乘車碼在所有智慧手機都可以使用。並請使用者留意手機作業系統及台灣行動支付APP之版本別是否為最新版。

Q5：使用乘車碼可買半票或優惠票嗎？

目前僅支援全票票種、敬老票(滿65歲，並限搭乘公車及臺鐵)。

Q6：上下車都要點選刷示乘車碼嗎？

1. 依交通運輸業者之規定，須於進、出運具前點選乘車碼供運具掃碼支付設備掃碼，乘車碼有效期間為2分鐘，逾時請重新點選產製乘車碼。
2. 若未依規出示乘車碼即逕自或逾時進出車站時，交通運輸業者仍將據以辦理扣款作業。
3. 請注意，使用乘車碼搭乘運具，上、下車或進、出運具時須使用同一指定帳戶產製乘車碼，如使用不同指定帳戶產製乘車碼，將造成運具掃碼支付設備誤判，而重計車資及衍生罰款。
4. 乘車碼服務係委由合作之電子票證公司代產，部份車機螢幕受理乘車碼會顯示該票證公司資訊。

Q7：使用乘車碼可享轉轉乘優惠嗎？

可以。每次產製的乘車碼都會附帶最近一次的乘車資訊，得透過台灣行動支付APP查詢。

Q8：我要如何變更乘車碼指定扣款帳戶？

1. 請登錄原付款錢包後辦理變更事宜，惟使用乘車碼搭乘運具期間，切勿變更指定帳戶，以避免使用不同指定帳戶產製乘車碼，造成運具掃碼支付設備誤判為兩筆不同用戶出示之乘車碼，重計車資及衍生罰款。
2. 變更指定扣款帳戶後30日，原指定帳戶之圈存款項，將予以解圈併入該帳戶可用餘額。

3. 乘車碼指定帳戶可用餘額不足或圈存款項解圈後，若仍有依您先前所使用乘車碼應支付交通運輸業者之車資或相關罰款時，您仍須負支付之責，不因指定帳戶變更/解除圈存等而自動消滅貴戶應負之清償責任。

Q9：何時會動用到圈存款項，圈存不足時會有什麼情況？

1. 完成於指定帳戶圈存500元作業後，即可開通乘車碼功能，日後使用乘車碼支付車資或相關罰款，將自該指定帳戶內可用餘額逕行扣抵，而非以前揭圈存款項進行扣抵。
2. 惟若指定帳戶可用餘額不足支付車資或相關罰款時，始將以圈存款項扣抵，在未補足圈存款項至500元時，則不再產製乘車碼。
3. 例如：指定帳戶原有2,000元，於當日開通乘車碼功能圈存500元，帳上可用餘額為1,500元；早上搭乘捷運40元，出示乘車碼支付扣抵後，該帳戶可用餘額即自1,500元變更為1,460元；下午再搭乘捷運車資60元，因乘車期間轉帳繳電信費1,450後，出站時可用餘額僅剩10元，所以出站時已動用圈存款項，在未補足圈存款項為500元前，即無法再產製乘車碼

Q10：點選產製乘車碼顯示(或接到貴行通知)乘車碼指定帳戶圈存不足時，該如何處理？

請補足圈存款項水位，本行將於客戶點選乘車碼產碼服務或於隔日發動扣款，恢復乘車碼產碼功能。

Q11：上下車或進出站出示乘車碼支付車資，卻發現交通業者遲未扣款？

因車機故障或通訊不佳等情形，相關車資或罰款由業者於其後辦理扣繳事宜。

Q12：手機無法產製乘車碼怎麼辦？

當手機未連網或存在欠費或其他異常情況時，可能無法生成乘車碼，這時可根據頁面提示進行操作，即可消除異常狀態，或請前往交通運輸業者服務台諮詢。若仍無法排除異常狀態，請撥打本行客服專線或寄信至客服信箱洽詢。

Q13：交通業者因故同意退費，須如何辦理退費，若無法退費怎麼辦？

請再出示一次乘車碼供業者讀取帳號資訊進行帳務處理，已動用圈存額而未補足圈存額、原指定帳戶已終止或為問題帳戶(如：警示、衍生管制、管制、凍結、告誡名單等無法受理帳戶金流交易)時而無法辦理退費至帳戶時，則請依交通業者規範申辦退費事宜。

Q14：一台手機可以獲取多個乘車碼嗎？

不可以。

乘客使用乘車碼進出站，以“一人一碼”、“一進一出”的使用規則；即乘車碼僅限本人單次使用，進、出開門時都需在掃碼設備上進行掃碼。

Q15：以乘車碼搭乘大眾運輸，若未依交通運輸業者出示乘車碼上、下車，會有罰款嗎？

請依交通運輸業者規範按正常程序出示乘車碼進行上、下車，若違反程序（如同公車未刷卡上、下車）將依交通運輸業者規定另外收取費用。

Q16：乘車碼的安全性如何？會不會被盜用或誤扣費？

各運具乘車碼僅限在於該運具設備掃碼使用，不能在其他場域使用。同時，乘車碼採動態更新，採用多重加密防偽技術，能有效保障金融帳戶安全。

Q17：有關乘車碼之爭議處理？

1. 搭乘大眾運輸期間，因手機沒電、故障、遺失等相關例外處理情形，請洽交通運輸業者。

2. 轉乘優惠遭溢扣，請洽交通運輸業者。

Q18：綁定乘車碼之帳戶該如何結清帳戶？

如不再使用本服務或變更指定帳戶，應於30個日曆日前申請停用或變更，並同意原指定帳戶之圈存款項將於申請停用日或變更日之次日起第30日（遇假日順延至次一營業日）解圈併入該帳戶可用餘額。於圈存款項解圈併入可用餘額前，原指定帳戶無法辦理結清。