

個人網路銀行業務服務定型化契約應記載事項

金融監督管理委員會 101 年 10 月 8 日 金管銀合字第 10130002490 號公告

一、銀行資訊

- (一) 銀行名稱：_____
- (二) 申訴及客服專線：_____
- (三) 網址：_____
- (四) 地址：_____
- (五) 傳真號碼：_____
- (六) 銀行電子信箱：_____

二、契約之適用範圍

本契約係個人網路銀行業務服務之一般性共同約定，除個別契約另有約定外，悉依本契約之約定。

個別契約不得牴觸本契約。但個別契約對客戶之保護更有利者，從其約定。

本契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

三、網頁之確認

客戶使用網路銀行前，請先確認網路銀行正確之網址，才使用網路銀行服務；如有疑問，請電客服電話詢問。

銀行應以一般民眾得認知之方式，告知客戶網路銀行應用環境之風險。銀行應盡善良管理人之注意義務，隨時維護網站的正確性與安全性，並隨時注意有無偽造之網頁，以避免客戶之權益受損。

四、服務項目

銀行應於本契約載明提供之服務項目，如於網路銀行網站呈現相關訊息者，並應確保該訊息之正確性，其對消費者所負之義務不得低於網站之內容。

五、連線所使用之網路

銀行及客戶同意使用網路進行電子文件傳送及接收。

銀行及客戶應分別就各項權利義務關係與各該網路業者簽訂網路服務契約，並各自負擔網路使用之費用。

六、電子文件之接收與回應

銀行接收含數位簽章或經銀行及客戶同意用以辨識身分之電子文件後，除查詢之事項外，銀行應提供該交易電子文件中重要資訊之網頁供客戶再次確認後，即時進行檢核及處理，並將檢核及處理結果，以雙方約定之方式通知客戶。

銀行或客戶接收來自對方任何電子文件，若無法辨識其身分或內容時，視為自始未傳送。但銀行可確定客戶身分時，應立即將內容無法辨識之事實，以雙方約定之方式通知客戶。

七、電子文件之不執行

如有下列情形之一，銀行得不執行任何接收之電子文件：

(一)有具體理由懷疑電子文件之真實性或所指定事項之正確性者。

(二)銀行依據電子文件處理，將違反相關法令之規定者。

(三)銀行因客戶之原因而無法於帳戶扣取客戶所應支付之費用者。

銀行不執行前項電子文件者，應同時將不執行之理由及情形，以雙方約定之方式通知客戶，客戶受通知後得以雙方約定方式向銀行確認。

八、電子文件交換作業時限

電子文件係由銀行電腦自動處理，客戶發出電子文件，經客戶依第六點第一項銀行提供之再確認機制確定其內容正確性後，傳送至銀行後即不得撤回。但未到期之預約交易在銀行規定之期限內，得撤回、修改。

若電子文件經由網路傳送至銀行後，於銀行電腦自動處理中已逾銀行營業時間時(____【由各銀行自行填載營業時間】)，銀行應即以電子文件通知客戶，該筆交易將改於次一營業日處理或依其他約定方式處理。

九、費用

客戶自使用本契約服務之日起，依約定收費標準繳納服務費、手續費及郵電費，並授權銀行自客戶之帳戶內自動扣繳；如未記載者，銀行不得收取。

前項收費標準於訂約後如有調整者，銀行應於銀行網站之明顯處公告其內容，並以雙方約定之方式使客戶得知（以下稱通知）調整之內容。

第二項之調整如係調高者，銀行應於網頁上提供客戶表達是否同意費用調高之選項。客戶未於調整生效日前表示同意者，銀行將於調整生效日起暫停客戶使用網路銀行一部或全部之服務。客戶於調整生效日後，同意費用調整者，銀行應立即恢復網路銀行契約相關服務。

前項銀行之公告及通知應於調整生效○○日前（不得少於六十日）為之，且調整生效日不得早於公告及通知後次一年度之起日。

十、客戶軟硬體安裝與風險

客戶申請使用本契約之服務項目，應自行安裝所需之電腦軟體、硬體，以及其他與安全相關之設備。安裝所需之費用及風險，由客戶自行負擔。第一項軟硬體設備及相關文件如係由銀行所提供，銀行僅同意客戶於約定服務範圍內使用，不得將之轉讓、轉借或以任何方式交付第三人。銀行並應於網站及所提供軟硬體之包裝上載明進行本服務之最低軟硬體需求，且負擔所提供軟硬體之風險。

客戶於契約終止時，如銀行要求返還前項之相關設備，應以契約特別約定者為限。

十一、客戶連線與責任

銀行與客戶有特別約定者，必須為必要之測試後，始得連線。

客戶對銀行所提供之使用者代號、密碼、憑證及其它足以識別身分之工具，應負保管之責。

客戶輸入前項密碼連續錯誤達○次時（三次以上，五次以下），銀行電腦即自動停止客戶使用本契約之服務。客戶如擬恢復使用，應依約定辦理相關手續。

十二、交易核對

銀行於每筆交易指示處理完畢後，以電子文件或雙方約定之方式通知客戶，客戶應核對其結果有無錯誤。如有不符，應於使用完成之日起○○日內（此空白填載日不得少於四十五日），以雙方約定之方式通知銀行查明。

銀行應於每月對客戶以雙方約定方式寄送上月之交易對帳單（該月無交易時不寄）。客戶核對後如認為交易對帳單所載事項有錯誤時，應於收受之日起○○日內（此空白填載日不得少於四十五日），以雙方約定之方式通知銀行查明。

銀行對於客戶之通知，應即進行調查，並於通知到達銀行之日起○○日內（此空白填載日不得多於三十日），將調查之情形或結果以書面方式覆知客戶。

十三、電子文件錯誤之處理

客戶利用本契約之服務，其電子文件如因不可歸責於客戶之事由而發生錯誤時，銀行應協助客戶更正，並提供其他必要之協助。

前項服務因可歸責於銀行之事由而發生錯誤時，銀行應於知悉時，立即更正，並同時以電子文件或雙方約定之方式通知客戶。

客戶利用本契約之服務，其電子文件因可歸責於客戶之事由而發生錯誤時，倘屬客戶申請或操作轉入之金融機構代號、存款帳號或金額錯誤，致轉入他人帳戶或誤轉金額時，一經客戶通知銀行，銀行應即辦理以下事項：

- (一) 依據相關法令提供該筆交易之明細及相關資料。
- (二) 通知轉入行協助處理。
- (三) 回報處理情形。

十四、電子文件之合法授權與責任

銀行及客戶應確保所傳送至對方之電子文件均經合法授權。

銀行或客戶於發現有第三人冒用或盜用使用者代號、密碼、憑證、私密金鑰，或其他任何未經合法授權之情形，應立即以雙方約定方式通知他方停止使用該服務並採取防範之措施。

銀行接受前項通知前，對第三人使用該服務已發生之效力，由銀行負責。但有下列任一情形者，不在此限：

- (一) 銀行能證明客戶有故意或過失。
- (二) 銀行依雙方約定方式通知交易核對資料或帳單後超過 00 日（此空白填載日不得少於四十五日）。惟客戶有特殊事由（如長途旅行、住院等）致無法通知者，以該特殊事由結束日起算 00 日（此空白填載日不得少於四十五日），但銀行有故意或過失者，不在此限。

針對第二項冒用、盜用事實調查所生之鑑識費用由銀行負擔。

十五、資訊系統安全

銀行及客戶應各自確保所使用資訊系統之安全，防止非法入侵、取得、竄改、毀損業務紀錄或客戶個人資料。

第三人破解銀行資訊系統之保護措施或利用資訊系統之漏洞爭議，由銀行就該事實不存在負舉證責任。

第三人入侵銀行資訊系統對客戶所造成之損害，由銀行負擔。

十六、保密義務

除其他法律規定外，銀行應確保所交換之電子文件因使用或執行本契約

服務而取得客戶之資料，不洩漏予第三人，亦不可使用於與本契約無關之目的，且於經客戶同意告知第三人時，應使第三人負本條之保密義務。前項第三人如不遵守此保密義務者，視為本人義務之違反。

十七、損害賠償責任

銀行及客戶同意依本契約傳送或接收電子文件，因可歸責於當事人一方之事由，致有遲延、遺漏或錯誤之情事，而致他方當事人受有損害時，該當事人應就他方所生之損害負賠償責任。

十八、紀錄保存

銀行及客戶應保存所有交易指示類電子文件紀錄，並應確保其真實性及完整性。

銀行對前項紀錄之保存，應盡善良管理人之注意義務。保存期限為五年以上，但其他法令有較長規定者，依其規定。

十九、電子文件之效力

銀行及客戶同意以電子文件作為表示方法，依本契約交換之電子文件，其效力與書面文件相同。但法令另有排除適用者，不在此限。

二十、客戶終止契約

客戶得隨時終止本契約，但應親自、書面或雙方約定方式辦理。

二十一、銀行終止契約

銀行終止本契約時，須於終止日三十日前以書面通知客戶。

客戶如有下列情事之一者，銀行得隨時以書面或雙方約定方式通知客戶終止本契約：

- (一) 客戶未經銀行同意，擅自將契約之權利或義務轉讓第三人者。
- (二) 客戶依破產法聲請宣告破產或消費者債務清理條例聲請更生、清算程序者。
- (三) 客戶違反本契約第十二點或第十四點之規定者。
- (四) 客戶違反本契約之其他約定，經催告改善或限期請求履行未果者。

二十二、契約修訂

本契約約款如有修改或增刪時，銀行以書面或雙方約定方式通知客戶後，客戶於七日內不為異議者，視同承認該修改或增刪約款。但下列事

項如有變更，應於變更前六十日以書面或雙方約定方式通知客戶，並於該書面或雙方約定方式以顯著明確文字載明其變更事項、新舊約款內容，暨告知客戶得於變更事項生效前表示異議，及客戶未於該期間內異議者，視同承認該修改或增刪約款；並告知客戶如有異議，應於前項得異議時間內通知銀行終止契約：

(一) 第三人冒用或盜用使用者代號、密碼、憑證、私密金鑰，或其他任何未經合法授權之情形，銀行或客戶通知他方之方式。

(二) 其他經主管機關規定之事項。

二十三、文書送達

客戶同意以契約中載明之地址為相關文書之送達處所，倘客戶之地址變更，應即以書面或其他約定方式通知銀行，並同意改依變更後之地址為送達處所；如客戶未以書面或依約定方式通知變更地址時，銀行仍以契約中客戶載明之地址或最後通知銀行之地址為送達處所。

二十四、法院管轄

因本契約而涉訟者，銀行及客戶同意以_____地方法院為第一審管轄法院。

二十五、契約分存

本契約壹式貳份，由銀行及客戶各執壹份為憑。

個人網路銀行業務服務定型化契約不得記載事項

- 一、不得約定拋棄契約審閱期間。
- 二、不得約定爭議之處理，僅以銀行所保存之電子交易資料為認定標準。
- 三、不得約定銀行得片面變更契約內容及得任意終止或解除契約。
- 四、不得約定銀行得免除或限制終止或解除契約時所應負之賠償責任。
- 五、不得約定消費者得放棄或限制依法或依約定所享有之契約解除權或終止權。
- 六、不得為其他違反法律強制、禁止之規定或其他違反誠實信用、平等互惠、不合理風險分配、顯失公平之約定。
- 七、不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。
- 八、不得約定銀行僅負故意或重大過失責任。
- 九、不得約定銀行之廣告僅供參考。