網路/行動銀行服務約定書（113.09版）

一般約定條款

一、 銀行資訊

(一)銀行名稱：元大商業銀行

(二)申訴及客服專線：0800-688-168、(02)-2182-1988、(02)-2182-1968

(三)網址：https://www.yuantabank.com.tw/

(四)地址：台北市大安區仁愛路三段 157 號

(五)傳真號碼：02-7734-8958

(六)銀行電子信箱：service@yuanta.com

二、 約定書之適用範圍

本約定書係網路銀行/行動銀行業務服務之一般性共通約定，除於個別約定書中另有約定外，悉依本約定書之約定。**個別約定書不得牴觸本約定書，但個別約定書對客戶之保護更有利者，從其約定。**本約定書條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

三、 名詞定義

(一)「網路銀行業務」(Internet Banking)：指客戶端電腦經由網際網路與貴行電腦連線，無須親赴貴行櫃台，即可直接取得貴行所提供之各項金融服務。

(二)「行動銀行業務」: 指客戶透過各種智慧型手機(指手機搭載開放式作業系統，可進行資料及軟體程式的輸入、存取及擴充等功能)利用電信網路之訊號操作，與銀行電腦連線，無需親赴銀行櫃台，即可直接取得銀行所提供之各項金融服務。

(三)「電子文件」(Electronic Message)：指貴行或客戶經由電腦及網路連線傳遞之文字、聲音、圖片、影像、符號或其他資料，以電子或其他以人之知覺無法直接認識之方式，所製成足以表示其用意之紀錄，而供電子處理之用者。

(四)「數位簽章」(Digital Signature)：指將電子文件以數學演算法或其他方式運算為一定長度之數位資料，以簽署人之私密金鑰對其加密，形成電子簽章，並得以公開金鑰及私密金鑰加以驗證者。

(五)「私密金鑰」(Private Key)：係指具有配對關係之數位資料中，由簽署人保有，用以製作數位簽章者。

(六)「公開金鑰」(Public Key)：係指具有配對關係之數位資料中，對外公開，用以驗證數位簽章者。

(七)「憑證」: 指載有簽章驗證資料，用以確認簽署人身分、資格之電子形式證明。

(八)「帳戶」: 指訂約雙方以書面約定，作為客戶支付相關款項之臺外幣指定活期（儲）性存款帳戶。

(九)「SSL(Secure Socket Layer)安全機制」: 資料係以SSL通訊協定在網路上傳輸，確保訊息之隱密性及訊息之完整性。

四、 行動銀行服務：

客戶同意申請行動銀行前，需先申請網路銀行。客戶使用「行動銀行」，同意憑網路銀行之使用者代碼及密碼簽入行動銀行進行各項服務功能；實際服務項目悉依貴行行動銀行服務系統目前所提供及嗣後新增之服務為準。行動銀行之各項交易規範及服務設定(如轉帳限額、約定轉出轉入帳號...等)與網路銀行相同並合併計算，客戶於網路銀行所現有(含過去約定且尚未取消)或將來新增變更之各項設定及約定(如轉出轉入帳號...等)均併同適用於行動銀行；密碼登入錯誤次數與網路銀行合併計算，且客戶如終止網路銀行，行動銀行服務亦隨同終止。客戶之使用者代碼與密碼同時適用於網路銀行與行動銀行，但無法以相同之使用者代碼與密碼同時登入網路銀行與行動銀行。

五、 網路銀行網頁/行動銀行應用程式下載之確認

客戶使用網路銀行前，應先確認網路銀行正確之網址，才使用網路銀行服務；使用行動銀行前，應先確認行動銀行正確之 APP(應用程式)或網址下載/安裝/存取方式，才使用行動銀行服務，如有疑問，請電洽貴行客服專線或各營業據點服務台詢問。

貴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。

貴行應盡善良管理人之義務，隨時維護網站或行動裝置上之 APP 服務的正確性與安全性，並注意有無偽造之網頁，以避免客戶之權益受損。

六、 連線所使用之網路

貴行及客戶同意使用網路進行電子文件傳送及接收。

貴行及客戶應分別就各項權利義務關係與各該網路業者或電信業者簽訂網路服務約定書，並各自負擔網路使用之費用。

如因系統維護需要，通訊線路忙碌或中斷等因素，致客戶暫時無法使用貴行網路銀行/行動銀行取得服務時，客戶得自行選擇使用其他正常提供服務之自動化系統（如網路 ATM、電話銀行或自動櫃員機等），或於營業時間內至貴行營業櫃台辦理，或待該系統恢復服務時再使用。

七、 電子文件之接收與回應

貴行接收含數位簽章或經貴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，貴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。

貴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。但貴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。

八、 電子文件之不執行

如有下列情形之一，貴行將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)貴行依據電子文件處理，將違反相關法令者。

(三)貴行因客戶之原因，而無法於帳戶扣取客戶所應支付之費用者。

貴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貴行確認。但因行動通訊電信業者傳輸訊號品質不良所造成之電子訊號不執行，不在貴行負責範圍內。

九、 電子文件交換之作業時限

電子文件係由貴行電腦自動處理，客戶發出電子文件，經客戶依第七條第一項貴行提供之再確認機制確定其內容正確性後，傳送至貴行後即不得撤回。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貴行後，於貴行電腦自動處理中已逾貴行營業時間(各項業務之服務時間係依貴行網頁公告時間為準)時，貴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。

十、 服務項目

貴行應於本約定書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。前述服務項目，以貴行網路銀行及行動銀行所提供之服務項目為準。

十一、 轉帳類服務項目、限制及每日轉帳之限額

(一)客戶須於貴行營業單位申請網路銀行轉帳類服務，並將客戶於貴行營業單位所開立之任一幣別活期（儲）、支票存款帳戶，申請設定為約定轉出帳戶，如欲將客戶之其他活期（儲）、支票存款帳戶設為轉出帳戶，亦須逐帳戶約定。申請後，客戶得轉入本人於貴行開立之包含但不限於活期（儲）、支票存款帳戶、信託帳戶、黃金存摺帳戶及他人或跨行帳戶。

(二)本人於貴行之帳戶間轉帳服務

客戶需於貴行營業單位申請個人網路/行動銀行本人於貴行之帳戶間轉帳服務，客戶於貴行開立之活期（儲）、支票存款帳戶均設定為轉出帳戶，無須逐帳戶約定，惟轉入帳戶限本人於貴行開立之帳戶，包含但不限於臺外幣存放款帳戶、信託帳戶及黃金存摺帳戶等。

(三)客戶利用網路銀行/行動銀行辦理轉帳，有關同一人轉入貴行同一人帳戶單筆最高限額、當日累計金額，以及轉入貴行第三人或跨行帳戶單筆最高限額、每日累計最高限額等，客戶同意悉依貴行所訂標準辦理。前項每日金額限制，係採與貴行電話銀行、網路ATM、自動櫃員機、網路銀行及行動銀行依通路個別控管，金額限制貴行得視情況調整之，並於貴行網頁上公告。

(四)客戶利用網路銀行/行動銀行轉帳入支票存款帳戶，須於每日下午三時前完成轉帳手續，如因延誤而致退票，客戶應自行負責。

(五)基金、境內外股票、海外債券、信託、繳款等服務，悉依貴行相關規定辦理。

(六)外匯服務涉及臺幣兌換交易者（結匯、匯出匯款）:

1.持有貴行發行或所屬金控發行之憑證者：

個人網銀：依照客戶與本行往來實績(AUM)，個人及團體每筆不得達等值美元5萬元、10萬元或30萬元，及每日累計轉出金額不得達等值美元10萬元、30萬元或50萬元。

鑽金商務網：共同營業時間(營業日下午三點三十分(含)以前)公司行號每筆或每日累計轉出金額不得達等值美元100萬元。非共同營業時間(營業日下午三點三十分以後)團體與公司行號每筆或每日累計轉出金額不得達等值新臺幣50萬元。

2.未持有貴行憑證者：每筆或每日累計轉出金額不得達等值新臺幣50萬元。

(七)貴行新增之網路銀行/行動銀行業務，得主動授與或停止客戶使用，客戶願遵守貴行該新增業務之規定。

(八)臺外幣之轉帳及外幣匯出匯款約定轉入帳戶之申請，將於次二日曆日生效，但於網路銀行/行動銀行取消約定轉入帳號，則依規定即時生效。

(九)新臺幣帳戶非約轉密碼服務

1.客戶利用個人網路銀行進行非約定轉帳交易時，可使用晶片金融卡配合讀卡機或與貴行約定輸入非約轉密碼二種方式擇一進行交易，持晶片金融卡客戶可自備讀卡機於個人網路銀行使用，不須另行申請；**若使用非約轉密碼進行交易時，貴行系統將發送一組非約轉密碼至客戶留存於貴行資料所載之行動電話號碼，每次傳送之密碼僅限當次使用有效(自貴行系統發送出後五分鐘內有效)，經貴行系統驗證無誤後，即可進行相關交易。**

2.客戶同意凡憑非約轉密碼並使用貴行個人網路銀行/行動銀行所提供各項服務之行為，如非約轉密碼輸入正確，不論是否獲得客戶授權，貴行均得認定係客戶本人所為之有效指示，其因而完成之交易事項，客戶均予承認，絕無異議。

3.**客戶輸入非約轉密碼連續錯誤達三次(含)以上時(所有通路合併計算)，或索取非約轉密碼而未輸入「非約轉密碼」欄位執行交易連續達三次(含)時(所有通路合併計算)，貴行將自動停止客戶使用非約轉密碼服務，如需恢復使用，應由客戶本人親持身分證、原留印鑑至貴行申請解鎖重設，或電洽客服專線 02-21821988、0800688168 辦理。**

4.客戶接收非約轉密碼之行動電話或行動電話專用 SIM 卡，若有遺失、滅失、被竊，客戶除應向行動電話業者進行掛失通知，並應至貴行辦理取消或變更非約轉密碼服務手續，於貴行完成登錄手續後，始生效力。在貴行完成登錄手續前，所有依原約定所為之交易，客戶皆承認其效力。

十二、 預約交易

(一)個人網銀/行動銀行預約轉帳交易當日為非營業日時，將照常執行交易；預約臺幣綜合活期存款轉綜合定期存款之日期為非營業日時，將於次一營業日執行。

(二)鑽金商務網預約交易當日為非營業日時，則順延至次一營業日執行。

(三)前述預約交易當日如遇臨時休假日(如：颱風、地震)，預約交易正常執行，惟透過財金公司「外幣結算平台」之境內外幣匯款，則悉依財金公司公告為準。

(四)預約交易以預約交易當日營業時間前貴行執行交易時，轉出帳戶餘額足敷轉出且未逾當日約定轉出限額，始可完成該筆預約交易。

(五)客戶欲取消已約定之預約交易，最遲應於預約交易當日零時前執行。

(六)預約臺幣綜合活期存款轉綜合定期存款之存款利率以交易完成當日之牌告利率為主。

(七)客戶密碼變更，若有尚未屆期之預約交易者，該預約交易仍為有效。

(八)客戶服務終止，若有尚未屆期之預約交易者，該預約交易併同終止而自動失效。

(九)客戶交易預約成功後，得於該預約交易執行當日上午十時三十分起登入網路銀行查詢交易結果。

十三、 外匯交易限制

客戶不得利用網路銀行/行動銀行辦理須檢附核准函或交易文件之外匯轉帳及匯款交易。

十四、 外匯交易時間

除自行同幣別即時轉帳交易提供 24 小時服務外，即時轉帳交易時間為貴行總行營業日上午九點十分至下午九點，惟匯出匯款交易時間至下午三點三十分，如遇外匯市場匯率波動劇烈，當日匯率牌告無法於上午九點十分掛出時，交易開始時間以當日匯率牌告掛出時間為準。

十五、 外幣匯出匯款業務

(一)客戶之外幣匯出匯款指示經貴行檢核無誤後，即由貴行依匯款指示逕自指定之外匯轉出帳戶內代為扣繳。

(二)客戶辦理外匯匯出匯款業務，授權貴行或貴行之通匯銀行得以認為合適之任何方法方式匯出匯款，並得以任何通匯銀行為解款銀行或轉匯銀行。如因解款銀行或轉匯銀行所致之失誤，不論該行係由客戶或貴行所指定，貴行均不負任何責任。貴行如應客戶之請求協助辦理追蹤、查詢者，除得酌收手續費外，其所需之郵電及解款銀行或轉匯銀行收取之費用，概由客戶負擔；貴行得要求先付部分款項，再行辦理，不負墊款之責。

(三)因其他非可歸責於貴行導致之失誤等，致匯款遲延或不能送達時，貴行均不負任何責任。如因上列原因而須辦理退匯或轉匯等手續費經貴行協助辦理時，貴行得酌收手續費，其所需之郵電及解款銀行或轉匯銀行收取之費用，均由客戶負擔。

(四)轉出帳號為外幣帳戶時，客戶同意轉出金額為匯出金額加計依交易當時貴行所訂即期買入匯率折算手續費及郵電費之等值外幣；如為新臺幣帳戶，則轉出金額為匯出金額依交易當時貴行所訂即期賣出匯率折算新臺幣加計手續費及郵電費，客戶絕無異議。

(五)客戶若未指定，貴行辦理匯款之費用由申請人負擔，其餘費用（匯出匯款於國外解款或轉匯行自匯款金額內扣取之費用）等概由收款人負擔，客戶絕無異議。

十六、 外匯匯率之適用

客戶辦理外匯結購或結售，其適用之匯率依交易當時貴行所訂即期買 / 賣匯率為準。但遇外匯市場匯率波動劇烈時，貴行得暫停受理本項服務。

十七、 外匯業務之申報

(一)客戶利用網路銀行辦理有關之匯款及轉帳交易，應遵照下列中央銀行公布之事項：

1.外匯收支或交易申報辦法。

2.外匯收支或交易申報書填報說明。

3.銀行業輔導客戶申報外收支或交易應注意事項。

(二)客戶申辦本項服務時，須領有貴行認可合乎規定及資格之相關證明文件。

(三)客戶之外匯收支或交易未辦理新臺幣結匯者，以貴行製發之其他交易憑證申報。

(四)客戶利用本服務辦理結匯申報，應審慎填報匯款性質，經查獲有申報不實情形者，貴行得終止客戶使用本項連線服務辦理外匯業務。

(五)貴行有權逕依有關外匯法令之規定，依照客戶所提供之基本資料將水單或交易憑證彙報，客戶悉數承認，絕無異議。如貴行獲悉客戶已超出其得使用之外匯額度或依法不得辦理時，貴行有權拒絕受理。

(六)客戶當日臨櫃及網路交易之匯款金額，倘達大額結匯金額時，應依「外匯收支或交易申報辦法」提供相關交易文件，並改以臨櫃交易同時辦理大額結匯申報，如有故意逃避大額結匯申報之事實者，一經查獲，日後辦理新臺幣結匯申報事項，應至貴行櫃台辦理。

十八、 進口業務

(一)客戶申請使用國外信用狀開狀功能前，應向貴行申請開發國外信用狀額度。客戶申請使用國外遠期信用狀開狀功能，應先與貴行簽訂「綜合授信契約書」；客戶使用國外即期信用狀開狀功能，應先與貴行簽訂「開發國外即期信用狀約定書」。

(二)客戶願遵守國際商會現行及嗣後適用之信用狀統一慣例、電子信用狀統一慣例、信用狀項下銀行間補償統一規則及國際標準銀行實務等之規定，並同意遵守電子簽章法及其他相關法令之規定。

(三)客戶使用貴行所提供之進口相關服務，如依規定須再為書面處理時，願無條件配合儘速至貴行之營業單位補充完成。

十九、 費用

客戶自使用本約定書服務之日起，皆依貴行「電子通路業務各項服務收費標準」(詳細請參考「帳戶往來暨相關服務總約定書之附件：各項手續費收費標準」)規定繳納服務費、手續費及其他費用，並授權貴行自客戶之帳戶內自動扣繳；如未記載者，貴行不得收取。

前項收費標準或優惠措施於訂約後如有調整者，除有利於客戶者外，貴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，貴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，貴行將於調整生效日起暫停客戶使用網路銀行/行動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，貴行應立即恢復網路銀行/行動銀行約定書相關服務。

前項貴行之公告及通知應於調整生效六十日前為之，且調整生效日不得早於公告及通知後次一年度之起日。

二十、 客戶軟硬體安裝與風險

客戶申請使用本約定書之服務項目，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貴行所提供，貴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。貴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。 客戶於約定書終止時，如貴行要求返還前項之相關設備，應以約定書特別約定者為限。

二十一、客戶連線準備及其責任

貴行與客戶有特別約定者，必須為必要之測試後，始得連線。

客戶對貴行所提供之授權使用者代號、密碼、憑證申請識別碼及其他足以識別身分之工具，應負保管之責；如保管不當遭人冒用，客戶應自負責任。

客戶申請本約定書之服務後，未於一個月內（日曆日）變更密碼，系統即自動註銷起始密碼，不得再執行簽入；客戶應至貴行各營業單位辦理密碼重置，始可重新使用網路銀行。若客戶連續三次密碼輸入錯誤時，貴行電腦即自動停止客戶使用本約定書之服務；客戶如擬恢復使用，應依約定辦理密碼重置相關手續。

二十二、交易核對

貴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四十五日內，以雙方約定之方式通知貴行查明。

貴行應於每月對客戶以雙方約定方式寄送上個月之電子對帳單予客戶核對（該月無交易時不予寄發）；客戶核對後如認為對帳單所載事項有錯誤時，應於收受之日起四十五日內，以雙方約定之方式通知貴行查明。貴行對於客戶之通知，應於通知到達貴行之日起三十日內，將調查之情形或結果以書面方式覆知客戶。

電子對帳單因客戶留存電子信箱錯誤或其他原因無法送達或遭退回時，貴行得以簡訊、人工通知、書面寄送或其他方式 提供予客戶。

二十三、電子文件錯誤之處理

客戶利用本約定書之服務，如其電子文件因不可歸責於貴行之事由而發生錯誤時，貴行應協助客戶更正，並提供必要之協助。

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

客戶利用本約定書之服務，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，一經客戶通知貴行，貴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。

二十四、電子文件之合法授權與責任

貴行及客戶應確保所傳送至對方之電子文件均經合法授權。

貴行及客戶發現有第三人冒用或盜用使用者代號、密碼或憑證申請識別碼、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。

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

(一)貴行能證明客戶有故意或過失。

(二)貴行依雙方約定方式通知交易核對資料或帳單後超過四十五日。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四十五日，但貴行有故意或過失者，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貴行負擔。

二十五、資訊系統安全

貴行及客戶應確保所使用資訊系統之安全，防止非法入侵、取得、竄改、毀損業務記錄或客戶個人資料。

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

第三人入侵貴行資訊系統對客戶所造成之損害，由貴行負擔。

二十六、保密義務

除其他法律規定外，貴行應確保所交換之電子文件因使用或執行本約定書服務而取得客戶之資料，不得洩漏予第三人，亦不可使用於與本約定書無關之目的，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。

二十七、損害賠償責任

貴行及客戶同意依本約定書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。

二十八、紀錄保存

貴行及客戶應保存所有含數位簽章之電子文件及經由網路所提供相關電子文件之紀錄，並應確保紀錄之真實性及完整性。

貴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。

二十九、電子文件之效力

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

三十、　轉帳終止

如經貴行研判客戶帳戶有疑似不當使用之情事時，貴行得逕自終止客戶使用網路轉帳及其他電子支付工具之轉帳。

三十一、約定書終止

客戶得隨時終止本約定書，但應親自、書面委託代理人至貴行處辦理。

貴行欲終止本約定書時，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，貴行得隨時以書面或雙方約定方式通知客戶終止本約定書：

(一)客戶未經貴行同意，擅自將約定書之權利或義務轉讓第三人者。

(二)客戶依破產法申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)客戶違反本約定書第二十三條至第二十五條之規定者。

(四)客戶違反本約定書之其他約定，經催告改善或限期請求履行未果者。

三十二、約定書修訂

本約定書約款如有修改或增刪時，貴行以書面或雙方約定方式通知客戶後，客戶於通知後七日內，如未終止契約並繼續與貴行為業務往來者，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，應於前述得異議時間內通知貴行終止契約，如未終止契約並繼續與貴行為業務往來者，視同承認該修改或增刪約款：

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

(二)其他經主管機關規定之事項。

三十三、契約分存：本契約壹式貳份，由貴行及客戶各執乙份為憑。