

彰化銀行電子支付機構業務(彰銀支付 ipay)約定條款

彰化商業銀行股份有限公司(下稱「本行」)依電子支付機構管理條例第三條第一項各款所載之各項業務提供服務(下稱「本服務」)。為保障使用者權益,本行已提供電子支付機構業務(彰銀支付 ipay)約定條款(下稱「本約定條款」)全部條款內容供使用者(定義如後)攜回或於本服務網頁上公告,供使用者審閱至少 3 日。

使用者申請本服務時,應先審閱、瞭解及同意本約定條款內容後,再簽署本約定條款或於本服務網頁上就本約定條款點選「同意」鍵,並應提供申請身分認證等級類型所需之相關資料,以完成註冊申請。經本行依規定處理及接受使用者註冊申請,並以電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式通知後,本約定條款始為成立。

第一條 (本行資訊)

一、主管機關許可字號:金融監督管理委員會民國(下同)103 年 3 月 20 日金管銀國字第 10300036150 號函、104 年 11 月 16 日金管銀國字第 10400195330 號函及 105 年 4 月 13 日金管銀國字第 10500045900 號函。

二、公司及代表人名稱:彰化商業銀行股份有限公司 代表人:董事長張明道先生

三、申訴(客服)專線與服務時間及電子郵件信箱:

申訴(客服)專線:市話請撥:412-2222 按 9 轉接專人(以市話計費),手機請撥:(02)412-2222 按 9 轉接專人。

服務時間:24 小時全年無休。

電子郵件信箱:customer@chb.com.tw

四、網址:www.chbipay.com

五、營業地址:臺北市中山北路二段 57 號

第二條 (定義)

本約定條款中之用詞定義如下:

一、使用者:指於本行註冊及開立電子支付帳戶,利用本行所提供服務進行資金移轉或儲值者,含付款使用者(下稱「付款方」)及收款使用者(下稱「收款方」)。

二、收款使用者(即收款方):指利用本行所提供代理收付實質交易款項服務,進行收款之使用者。

- 三、電子支付帳戶：指使用者於本行所開立記錄資金移轉與儲值情形之網路帳戶。
- 四、代理收付實質交易款項服務：指本行獨立於實質交易之使用者以外，依交易雙方委任，接受付款方所移轉實質交易之金額，並經一定條件成就、一定期間屆至或付款方指示後，將該實質交易之金額移轉予收款方之服務。
- 五、收受儲值款項服務：指本行接受使用者將款項預先存放於電子支付帳戶，以供與本行以外之其他使用者進行資金移轉之服務。
- 六、電子支付帳戶間款項移轉服務：指本行依使用者非基於實質交易之支付指示，將其電子支付帳戶內之資金，移轉至本行其他使用者電子支付帳戶之服務。
- 七、實體通路收付服務：指本行提供付款方進行實質交易時，得利用行動電話或其他可攜式設備(下稱「行動裝置」)掃描 QR Code 進行付款作業之服務。
- 八、存款帳戶：指使用者於註冊電子支付帳戶或提領電子支付帳戶款項時，事先指定之同一使用者於金融機構開立相同幣別之活期存款帳戶。
- 九、電子文件：指文字、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。
- 十、自動解付期限：係指付款方將實質交易款項支付予本行之日起算屆滿 10 日之期限。
- 十一、「本服務系統」：係指本行為提供本服務所建置之電子系統；「本服務平台」係指本行為本服務系統所架構供使用者申請本服務，以及搭載本服務各項功能之網路平台，網址如本約定條款第一條第四項所示。
- 十二、提前付款指示：係指付款方對商品或服務無異議，在自動解付期限屆至前，於本服務平台上同意本行提前將實質交易款項移轉至收款方之電子支付帳戶之指示。
- 十三、暫停付款指示：係指付款方對商品或服務有異議或與收款方有交易糾紛，在自動解付期限屆至前，於本服務平台要求本行暫停計算自動付款期限之指示。
- 十四、提領指示：係指使用者於本服務平台上請求本行將電子支付帳戶內之款項存入或匯入存款帳戶之指示。
- 十五、同意退款指示：係指收款方收到本服務系統通知付款方退款請求後，同意付款方之請求，在本服務平台同意將實質交易款項退還付款方之指示。
- 十六、發卡機構：指依據「信用卡業務機構管理辦法」，經主管機關許可經營發行信用卡等相關業務且與信用卡組織有合作關係之所有發行信用卡機構、團體。

十七、實質交易款項保管期間：係指自本行收到付款方支付實質交易款項起，至本行依本約定條款之約定將實質交易款項移轉至收款方或付款方之電子支付帳戶之期間。

第三條（同意及確認事項）

本行及使用者同意並確認下列事項：

一、本服務包括：代理收付實質交易款項、收受儲值款項、電子支付帳戶間款項移轉、實體通路收付服務或其他經主管機關核定之業務等服務。本行將依使用者之申請或本行依法得經營之業務範圍，提供使用者本服務之全部或一部。

二、使用者如透過網路申請本服務開立電子支付帳戶，嗣後經本行查詢有違反電子支付機構防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項範本者，本行有權註銷其使用者資格及其開立之電子支付帳戶。如有下列情形之一者，本行得依其情節暫停提供本服務或終止本約定條款：

（一）倘使用者為經金融監督管理委員會函轉外國政府所提供之恐怖份子或團體者，或國際洗錢防制組織認定或追查之恐怖組織者，或其存款帳戶疑似或有合理理由懷疑與恐怖活動、恐怖組織或資助恐怖主義有關聯者，本行得隨時終止本約定條款。

（二）使用者之存款帳戶，如經法院、檢察署或司法警察機關通報為警示帳戶，或經本行依規研判有疑似不法或顯屬異常交易者，本行得隨時暫停提供本服務。如經司法機關判刑確定者，本行得隨時終止本約定條款。

三、本行應依本約定條款提供本服務所生之爭議負責，使用者間之其他交易與本服務無關者，依使用者間之法律關係辦理。

四、本行與使用者得以電子文件為表示方法，如該電子文件內容可完整呈現且足以辨識其身分，並可供日後查驗者，其效力與書面文件相同。

五、本行於使用者提領電子支付帳戶款項時，不得以現金支付，應將提領款項轉入該使用者之銀行相同幣別存款帳戶。

六、本行於使用者辦理外幣儲值時，儲值款項非由該使用者之銀行外匯存款帳戶以相同幣別存撥者，不得受理。

七、使用者支付款項儲存於專用存款帳戶，所生孳息或其他收益之歸屬及運用依相關法令之規定。

八、使用者使用本服務如應辦理外匯申報，使用者同意授權本行代為申報，並提供申報所需資料。

九、使用者不得非法利用本服務，亦不得提供電子支付帳戶供非法使用。使用者如有違反，應負法

律責任。

十、使用者於本行開立一個以上之電子支付帳戶時，各帳戶收款及付款金額不得超過該帳戶類別之限額，歸戶後總限額不得超過該使用者註冊及開立電子支付帳戶中最高類別之限額。

十一、本行辦理使用者支付款項退款作業時，應將相關款項依使用者原支付方式，退回至其原電子支付帳戶、原存款帳戶或原信用卡帳戶。除使用者之原支付方式為信用卡刷卡外，使用者亦得就前述退款金額指示本行將退款金額轉為儲值款項，但儲值餘額仍應符合本約定條款第六條第二項之約定。

十二、本行無法依前款約定辦理退款作業時，使用者不得要求本行以現金支付，應另行提供使用者本人存款帳戶，本行於查驗無誤後，將退款轉入該存款帳戶。

第四條（身分資料留存及再確認）

本行應留存確認使用者身分程序所得資料及執行各項確認使用者身分程序之相關紀錄，留存期間自電子支付帳戶終止或結束後至少5年。但其他法規有較長規定者，依其規定。使用者變更身分資料時，亦同。

使用者應確認註冊時提供及留存之資料正確且真實，並與當時情況相符，如該等資料事後有變更，應立即通知本行。

如有下列情形之一者，本行並得要求使用者再次進行確認身分程序：

一、使用者申請變更基本身分資料。

二、使用者電子支付帳戶之交易出現異常情形。

三、使用者於註冊時提供之身分證明文件或登記證照等相關文件疑似偽造或變造。

四、使用者交易時距前次交易已逾一年。

五、同一行動電話號碼、電子郵件信箱或社群媒體帳號遭不同使用者用於身分確認程序。

六、發現疑似洗錢或資助恐怖主義交易，或自洗錢或資助恐怖主義高風險國家或地區匯入款項之交易時。

七、對於所取得使用者身分資料之真實性或妥適性有所懷疑時。

八、其他本行依明顯事證認有必要再行確認使用者身分之情形。

使用者對於本行前項要求及本行為確認使用者身分所依法令執行之程序有協助配合義務。對於未配合前項再次進行識別及確認身分之使用者，本行應暫停其交易功能。

本服務使用者之類型、身分認證程序、可使用之電子支付帳戶類別及交易權限如下表所示：

使用者 類型	身分認證程序	使用之電子支付 帳戶類別	交易權限
個人簡 易會員	1. 確認行動電話號碼 2. 以聯徵中心P33驗證註冊資格	第一類 電子支付帳戶 (無儲值功能)	得使用於代理收付 實質交易款項之付 款
個人一 般會員	1. 完成個人簡易會員註冊之身分認證程序 2. 以聯徵中心P11驗證身分證資料之真實性	第一類 電子支付帳戶 (具儲值功能)	得使用於代理收付 實質交易款項之付 款及儲值
個人進 階會員	1. 完成個人一般會員註冊之身分認證程序 2. 確認使用者本人之金融支付工具(存款帳 戶、信用卡或其他經主管機關認定者)	第二類 電子支付帳戶	得使用於代理收付 實質交易款項之付 款、儲值及電子支 付帳戶間款項移轉 之收、付款
商 務 會 員	1. 完成個人進階會員註冊之身分認證程 序	網 路 第二類 電子支付帳戶	得使用於代理收付 實質交易款項之 收、付款、儲值； 及電子支付帳戶間 款項移轉之收、付 款
	2. 以臨櫃或網路申請並經管理行審查通 過	臨 櫃 第三類 電子支付帳戶	
非 個 人	限臨櫃申請，以聯徵中心P33驗證註冊資格， 申請文件經管理行審查通過，並由系統驗證 電子郵件信箱	第三類 電子支付帳戶	得使用於代理收付 實質交易款項之 收、付款、儲值； 及電子支付帳戶間 款項移轉之收、付 款

第五條（代理收付實質交易款項服務）

本行依身分認證等級之不同，對不同類型電子支付帳戶所提供代理收付實質交易款項服務之限額如下：

- 一、第一類電子支付帳戶：無代理收付實質交易款項之收款功能。每月累計代理收付實質交易款項之付款金額，以等值新臺幣 3 萬元為限。
- 二、第二類電子支付帳戶：每月累計代理收付實質交易款項與電子支付帳戶間款項移轉之收款合計金額及付款合計金額，分別以等值新臺幣 30 萬元為限。
- 三、第三類電子支付帳戶：每月累計代理收付實質交易款項之收款及付款金額，由本行與使用者另以書面或本行提供之方式進行約定。

實質交易款項支付方式：付款方於本服務平台得選擇以自動櫃員機(ATM)、網路 ATM、電話銀行、網路銀行、電子支付帳戶餘額(含儲值款項餘額及可提領代理收付款項餘額)、信用卡、使用者事先約定連接存款帳戶及其他主管機關核准之支付工具向本行支付實質交易款項，由本行依本條第三項約定負責保管，實質交易款項所生之匯費、跨行轉帳手續費等由使用者自行負擔。

本行於實質交易款項保管期間內將以下列方式保管實質交易款項：

- 一、付款方支付實質交易款項後，於自動解付期限屆至前，該筆實質交易款項由本行負責保管，並記錄為保管狀態。
- 二、實質交易款項於自動解付期限屆至前，付款方未於本服務平台為暫停付款指示、退款請求者，該筆實質交易款項，本行將於自動解付期限屆滿之日，移轉至收款方電子支付帳戶，並記錄為可提領代理收付款項餘額。付款方亦得於自動解付期限屆至前，為提前付款指示，本行將提前移轉實質交易款項至收款方電子支付帳戶。
- 三、本行將實質交易款項移轉至收款方之電子支付帳戶時，將先依「電子支付機構業務收費標準彙總表」所訂之收費標準或收款方與本行另行約定之收費標準，扣除應支付與本行費用，再將餘額移轉至收款方之電子支付帳戶。
- 四、付款方支付實質交易款項後，於自動解付期限屆至前，於本服務平台為暫停付款指示或為退款請求，且未於 10 日內為取消暫停付款指示，或收款方未於 10 日內同意退款並為退款指示，本行即將該筆實質交易款項記錄為爭議狀態。
- 五、付款方支付實質交易款項後，於自動解付期限屆至前，於本服務平台為退款請求，經收款方

為同意退款指示時，本行即將實質交易款項依使用者原支付方式，退回至其原電子支付帳戶、原存款帳戶或原信用卡帳戶，倘因任何原因(例如：帳戶結清、信用卡停用、電子支付帳戶無儲值功能或超過可儲值之額度等)致本行無法退回實質交易款項時，本行即將該筆實質交易款項記錄為可提領代收付款項餘額。

六、本行保管或移轉電子支付帳戶之實質交易款項非屬使用者之存款，不受存款保險保障；實質交易款項保管期間及本行將實質交易款項移轉至使用者電子支付帳戶後至依使用者提領指示將款項存入或匯入存款帳戶期間，本行不計付利息。

實質交易款項提領：

一、收款方為提領指示時，如收款方提供之存款帳戶非於本行開立者，本行將自擬提領之電子支付帳戶金額扣除跨行轉帳手續費後，將餘額存入或匯入存款帳戶；如收款方提供之存款帳戶係於本行開立，本行將如數存入或匯入。

二、本行依提領指示將款項存入或匯入存款帳戶，並經存款帳戶所屬金融機構回覆交易成功後，該等提領之實質交易款項入帳時間及得以動用之時間，悉依存款帳戶所屬金融機構規定定之，收款方不得向本行主張任何權利。

若付款方之原支付方式為信用卡刷卡時，收款方同意付款方因對交易商品或服務之內容有疑義，或主張否認交易等其他實質交易款項返還情形，而透過發卡機構主張返還款項時，本行根據信用卡國際組織規定得不另經收款方同意逕行退款予發卡機構，本行有權自收款方之電子支付帳戶內之款項中扣除，收款方對本行所為之處置，不得異議。

除法令或主管機關另有規定外，本約定條款之有關額度或交易限制如有變動，其變動及調整生效日以本服務網頁公告為準。

第六條（收受儲值款項服務）

使用者得經由本行同意之方式，於電子支付帳戶存入儲值款項。本行不接受使用者以信用卡方式進行儲值。

使用者於電子支付帳戶中之新臺幣及外幣儲值款項，餘額合計不得超過等值新臺幣 5 萬元(外幣部分依本約定條款第十四條第三項計算之)。超過時該筆款項將無法完成儲值；惟個人使用者之第一類電子支付帳戶(具儲值功能)，經查詢中華民國國民身分證領補換資料確認身分者，其儲值餘額合計不得超過等值新臺幣 1 萬元。

第七條（電子支付帳戶間款項移轉服務）

本行辦理每一使用者之新臺幣及外幣電子支付帳戶間款項移轉，每筆不得超過等值新臺幣 5 萬元(外幣部分依本約定條款第十四條第三項計算之)。本行不接受使用者以信用卡方式進行帳戶間款項移轉。

本行依身分認證等級之不同，對不同類型電子支付帳戶所提供電子支付帳戶間款項移轉服務之限額如下：

- 一、第一類電子支付帳戶：無電子支付帳戶間款項移轉之收款及付款功能。
- 二、第二類電子支付帳戶：每月累計代理收付實質交易款項與電子支付帳戶間款項移轉之收款合計金額及付款合計金額，分別以等值新臺幣 30 萬元為限。
- 三、第三類電子支付帳戶：個人使用者每月累計電子支付帳戶間款項移轉之收款及付款金額，分別以等值新臺幣 100 萬元為限；非個人使用者每月累計電子支付帳戶間款項移轉之收款及付款金額，分別以等值新臺幣 1000 萬元為限。

使用者了解並同意，本行提供電子支付帳戶間款項移轉服務採立即移轉給付，本行於收到付款方支付指示後，將立即記錄移轉款項由付款方轉至收款方電子支付帳戶，付款方或收款方就該移轉款項有任何爭議，應由付款方及收款方間自行處理。本行不將該筆款項列為爭議款項。

第八條（實體通路收付服務）

本行以下列二模式提供實體通路收付服務：

- 一、商品 QR Code 模式：由本服務系統依收款方事先輸入之交易資料，預先產生收款商品 QR Code，供付款方利用行動裝置掃描，完成實質交易款項之收付。
- 二、商店 QR code 模式：付款方於收款方實體通路交易結帳時，由收款方告知付款方交易金額，再由付款方利用行動裝置掃描商店 QR code，完成實質交易款項之收付。

付款方利用實體通路支付服務時，得選擇以電子支付帳戶餘額(含儲值款項餘額及可提領代理收付款項餘額)、信用卡、使用者事先約定連接存款帳戶支付交易款項。

付款方以商品 QR Code 模式收付之實質交易款項，本行將依代理收付實質交易款項服務流程辦理保管、移轉及退款；付款方以商店 QR code 模式收付之實質交易款項，無保管期間，本行將直接依「電子支付機構業務收費標準彙總表」所訂之收費標準或收款方與本行另行約定之收費標準，扣除應支付與本行費用後，移轉至收款方之電子支付帳戶。

收款方如以商店 QR code 模式收受交易款項時，得另向本行申請「行動裝置互動式推播身分認證服務(行動御守)」以獲取得相關交易訊息之推播服務。

第九條（核對機制）

本行接到使用者依本行指定方式所為之支付指示時，本行應於支付完成前，由付款方再確認。

本行於每次處理使用者支付指示完成後，應以電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式通知使用者，使用者應核對處理結果有無錯誤。如有不符，應於本行發出通知之日起 45 日內，以電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式通知本行查明。

本行於收到使用者前項通知後，應即進行調查，並於通知到達本行之日起 30 日內，將調查之情形或結果以電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式告知使用者。

本行應依雙方約定之方式，免費提供使用者得隨時登入本服務網頁查詢一年內之交易紀錄及儲值紀錄，並得依本服務相關程序申請，提供交易或儲值一年後未滿五年之交易紀錄或儲值紀錄。

第十條（錯誤之處理）

電子文件錯誤如係因不可歸責於使用者之事由所致者，本行應協助使用者更正及提供必要協助。

電子文件錯誤如因係可歸責本行之事由所致者，本行應於知悉時立即更正，並同時以電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式通知使用者。

電子文件錯誤如係因可歸責於使用者之事由所致者，倘屬使用者申請或操作轉入電子支付帳戶帳號或金額錯誤，致誤轉電子支付帳戶帳號或金額，經使用者通知後，本行應立即協助處理下列事項：

- 一、依據相關法令提供該筆款項之明細及相關資料。
- 二、通知各該使用者協助處理。
- 三、回報處理情形。

第十一條（帳號安全性與被冒用之處理）

使用者對本服務所提供之帳號、密碼、憑證或其他足以辨別身分之工具負有妥善保管之義務，不得以任何方式讓與或轉借他人使用。

本行或使用者於發現第三人冒用或盜用使用者持有之本服務帳號、密碼或憑證等資料，或其他任何未經合法授權之情形時，應立即以電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式通知他方停止本服務並採取防範措施。

本行於接受前項通知前，對於因第三人使用本服務已發生之損失，由本行負擔。但有下列任一情形者，不在此限：

- 一、本行可證明損失係因使用者之故意或過失所致。
- 二、使用者未於本行依雙方約定方式通知核對資料或帳單後 45 日內，就資料或帳單內容通知本行查明；惟使用者有特殊事由（如長途旅行、住院等）致無法取得通知且經使用者提供相關文件

者，以該特殊事由結束日起算 45 日。但本行有故意或過失者，不在此限。

針對第二項冒用、盜用事實調查所生之費用由本行負擔。

本行應於本服務網頁明顯處，載明使用者帳號、密碼等資料被冒用、盜用或發生其他任何未經合法授權時之通知方式，包含電話、電子郵件信箱等資訊，除有不可抗力或其他重大事由，受理通知之服務時間應為全日全年無休。

使用者同意於使用本服務時，本行得就使用者登入資訊（包括網路 IP 位置與時間）、所為之行為及其他依法令應留存之紀錄予以詳實記錄。

第十二條（資訊系統安全、控管與責任）

為確保使用者之傳輸或交易資料安全，本行辦理本服務之資訊系統標準及安全控管作業基準，應符合電子支付機構資訊系統標準及安全控管作業基準辦法之規定。

使用者輸入電子支付帳戶之帳號、密碼或憑證等識別身分認證資訊連續錯誤達 5 次時，本行系統即自動停止使用者使用本服務。使用者如擬恢復使用，應依約定辦理相關手續。

本行及使用者均有義務確保所使用資訊系統之安全，防止非法進入系統、竊取、竄改、毀損業務紀錄或使用者個人資料。

本行資訊系統之保護措施或資訊系統之漏洞所生爭議，由本行就該事實不存在負舉證責任。如有不可歸責使用者之事由者，由本行承擔該交易之損失。

第十三條（費用）

使用者使用本服務時，本行將依約定收費標準，向使用者收取各項費用，使用者同意授權本行得直接於電子支付帳戶中扣除相關收費，如不足抵扣，使用者同意本行得依本條第三項約定扣繳。

各項費用之項目、計算方式及金額，以本服務網頁明顯處公告為準。本行調整本服務之各項費用，須於調整生效 60 日前，於本服務網頁明顯處公告其內容，並以電子郵件或雙方約定之方式通知使用者後始生效力。但有利於使用者不在此限。

如收款方於本行開立有活期或活期儲蓄存款帳戶，收款方同意因本服務所應繳付之各項費用及本約定條款約定之款項，得由本行自收款方於本行開立之活期或活期儲蓄存款帳戶扣款繳付，絕無異議，並遵守下列條款：

一、收款方同意本行無須依收款方之存摺、取款憑條等支付憑證，得逕自帳戶中提領繳付各項費用、利息、本金、墊付款項或其他債務。

二、本行如認為有需要或發生帳戶存款不足等情事，經本行通知收款方後，應即刻補辦相關手續或

補足餘額，若未如期辦理，致生任何糾紛或扣款失敗，概由收款方自行負責。

三、收款方於本行開立之活期或活期儲蓄存款帳戶已授權本行或他行進行各種自動扣款、代繳服務，如有數筆自動扣款、代繳服務於同一日進行扣款，而該帳戶餘額已不足全數支付時，收款方同意以本行扣款作業先後順序為準，收款方不得指定或異議，因帳戶餘額不足導致之其他自動扣款失敗，本行無須負任何賠償責任。

第十四條（匯率之計算）

本行辦理本服務境內業務，與境內使用者間之支付款項、結算及清算，以新臺幣為限。

本行辦理跨境業務，與境內使用者間之支付款項、結算及清算，得以新臺幣或外幣為之。對境外款項收付、結算及清算，以外幣為限。

本行應於本服務網頁上揭示兌換匯率或於本服務網頁上揭示兌換匯率所參考之銀行牌告匯率。

第十五條（使用者之保障）

本行所收受之儲值款項，應依銀行法或其他相關法令提列準備金，且為存款保險條例所稱之存款保險標的。

第十六條（使用者之義務）

使用者於使用本服務前，應確認本服務網頁之正確網址。使用者並應瞭解、同意遵守本行相關網站上公告之各項服務規範。

使用者瞭解本行將透過電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式，通知使用者使用本服務之情形，故使用者應確保可即時依電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式閱覽本行之通知。

使用者使用本服務時，應符合本服務所預設之目的，且不得違反本約定條款、中華民國法令或公序良俗，或不得侵害本行或第三人合法權益。如有違反，本行有權拒絕或暫停本服務，包括但不限於拒絕或暫停代理收付實質交易款項。

第十七條（收款方特別約定事項）

收款方不得涉有未經主管機關核准代理收付款項之金融商品或服務及其他法規禁止或各中央目的事業主管機關公告不得從事之交易。

如收款方銷售或提供遞延性商品或服務，應依相關法規規定辦理履約保證或交付信託，並應揭露該履約保證或交付信託資訊予使用者知悉。

收款方使用代理收付實質交易款項服務收取交易款項時，應妥善保存相關之交易資料、文件及單據至少5年，並應配合本行之要求，提供交易條件、履行方式與結果等交易內容相關資料及收款方所經營

之營業項目與資格。對於本行所要求之資料，收款方應詳細陳述，並提供必要之文件。

收款方對因使用代理收付實質交易款項服務所蒐集之資料，除其他法律或主管機關另有規定者外，應保守秘密，並符合個人資料保護法之規定。

第十八條（紀錄保存）

本行應留存使用者電子支付帳戶之帳號、交易項目、日期、金額、幣別及其他主管機關所規定應留存之必要交易紀錄至少 5 年。但其他法規有較長之規定者，依其規定；未完成之交易，亦同。

第十九條（客訴處理及紛爭解決機制）

本行已於本服務網頁載明本服務爭議採用之申訴及處理機制及程序。使用者就本服務爭議，得以第一條所載之申訴(客服)專線及電子郵件信箱與本行聯繫。

使用者間因實質交易致生爭議時，經任一方使用者請求，本行應將爭議事項之內容通知各該使用者。

本行於代理收付實質交易款項撥付前，使用者間如對該交易發生任何爭議，經任一方依第一項所提及之爭議處理程序向本行為暫停付款指示時，本行得留存該款項，待確認雙方對於款項達成合意時，始將款項無息撥付至收款方之電子支付帳戶或退回至付款方之電子支付帳戶。

若付款方或收款方就前項爭議，除依本行爭議處理程序向本行為暫停付款指示外，另提起調解、訴訟或仲裁，該爭議款項將保留至調解、訴訟或仲裁程序結束，待付款方或收款方提出適當證明時，本行方將款項無息撥付至收款方之電子支付帳戶或退回至付款方之電子支付帳戶。

第二十條（使用者資料之蒐集、處理及利用）

本行應遵守個人資料保護法等相關法令規定，保障使用者個人資料。對於使用者之往來交易資料及其他相關資料，除其他法律或主管機關另有規定者外，應保守秘密。

使用者同意本行得於法令許可特定目的及提供本服務範圍內，自行或委託第三人蒐集、處理及利用其個人資料，且同意本行得於法令許可範圍內向財團法人金融聯合徵信中心及其他有關機構查詢使用者資料，並將前述資料及交易往來紀錄交付或登錄於財團法人金融聯合徵信中心或其他本行依法令應交付或登錄之機構。

第二十一條（服務暫停事由與處理）

本行得基於下列原因而暫停提供本服務之全部或一部：

一、本行對本服務之系統進行預定之維護、搬遷、升級或保養，應於 7 日前，於本服務網頁公告，並依電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式通知使用者。但有緊急情事者，不在此限。

二、因天災、停電、設備故障、第三人之行為或其他不可歸責於本行之事由。

本行如因辦理本服務之資訊系統故障或其他任何因素致無法正常處理支付指示時，本行應及時處理並依電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式通知使用者。

第二十二條（因使用者事由所致之服務暫停）

如有下列情形之一，本行得依情節輕重以電子郵件或雙方約定之方式通知使用者，暫停其使用本服務之全部或一部：

- 一、使用者不配合核對或重新核對身分者。
- 二、使用者有提交虛偽身分資料之虞者。
- 三、有相當事證足認使用者利用電子支付帳戶從事詐欺、洗錢等不法行為或疑似該等不法行為者。
- 四、使用者未經本行同意，擅自將本約定條款之權利或義務轉讓第三人。
- 五、使用者依破產法聲請宣告破產或消費者債務清理條例請求前置協商、前置調解、聲請更生、清算程序，或依其他法令進行相同或類似之程序。
- 六、經相關機關或其他電子支付機構通報為非法之使用者。
- 七、使用者違反本約定條款第三條第二款、第十六條第三項、第十七條約定之情事。
- 八、其他重大違反本約定條款之情事。

第二十三條（本約定條款之終止）

使用者得依電子郵件或其他雙方約定方式隨時通知本行終止本約定條款。

除本約定條款另有約定者外，本行終止本約定條款時，須於終止日 30 日前以書面、電子郵件或其他雙方約定方式通知使用者。

如使用者有本約定條款第二十二條所列情事之一且情節重大者，本行得隨時以電話、電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式通知使用者立即終止本約定條款。

本約定條款終止後，除有爭議款項外，本行應於合理期間將使用者得提領之支付款項餘額，撥付至使用者存款帳戶。

除經主管機關同意外，本行不得將本服務及因本服務所生之權利義務關係移轉予第三人。

第二十四條（契約條款變更與其他約定）

本約定條款之條款如有疑義時，應為有利於使用者之解釋。

本約定條款約款如有修改或增刪時，應於本服務網頁明顯處公告，並以電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式通知使用者後，使用者於 7 日內不為異議者，推定承認該修改或增刪約款。但下列事項如有變更，應於變更前 60 日以電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式通知使用者，並於該電子郵件、簡訊

或其他雙方約定之方式以顯著明確文字載明其變更事項、新舊約款內容，暨告知使用者得於變更事項生效前表示異議，及使用者未於該期間內異議者，推定承認該修改或增刪約款；並告知使用者如有異議，應於得異議時間內通知本行終止本約定條款：

- 一、第三人冒用或盜用使用者代號、密碼、憑證或其他任何未經合法授權之情形，本行或使用者通知他方之方式。
- 二、其他經主管機關規定之事項。

第二十五條（通知）

使用者同意除本約定條款另有約定外，本行依本約定條款所為之通知應以電子郵件、簡訊或其他雙方約定之方式送達使用者申請本服務時所提供之通訊資料。

使用者通訊資料如有變更，應立即於本服務網頁或以雙方約定之方式通知本行。使用者如未依約定方式通知變更通訊資料時，本行依原留存之通訊資料所為之通知，推定已為送達。

第二十六條（作業委託他人處理）

使用者同意本行得依相關法令規定或經主管機關核准，將本服務之一部，委託第三人（機構）處理。

本行依前項規定委託他人處理業務時，應督促並確保該等資料利用人遵照相關法令之保密規定，不得將該等有關資料洩漏予受託人以外之第三人。

受本行委託之處理資料利用人，違反個人資料保護法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害使用者權利者，使用者得向本行及受本行委託之處理資料利用人請求連帶賠償。

第二十七條（準據法與管轄法院）

本約定條款準據法，依中華民國法律。

因本服務所生之爭議，如因此涉訟，雙方同意以臺灣臺北地方法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項、第四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。

第二十八條（契約之交付）

本約定條款正本 1 式 2 份，由雙方當事人各執 1 份為憑。