

個人網路銀行業務服務定型化契約應記載事項

規 定	說 明
<p>一、銀行資訊</p> <p>(一) 銀行名稱：_____</p> <p>(二) 申訴及客服專線：_____</p> <p>(三) 網址：_____</p> <p>(四) 地址：_____</p> <p>(五) 傳真號碼：_____</p> <p>(六) 銀行電子信箱：_____</p>	<p>為使消費者知悉往來銀行之聯絡管道，參考「零售業等網路交易定型化契約應記載事項」及「電子票證定型化契約應記載事項」第一點規定，於本條明定應揭露銀行總行資訊之內容。</p>
<p>二、契約之適用範圍</p> <p>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。</p> <p>個別契約不得抵觸本契約。但個別契約對客戶之保護更有利者，從其約定。</p> <p>本契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。</p>	<p>為保障消費者權益，於本條明定契約適用範圍，並參考「零售業等網路交易定型化契約應記載事項」第二點規定，於第三項規定契約條款滋生疑義時之解釋原則。</p>
<p>三、網頁之確認</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>銀行應盡善良管理人之注意義務，隨時維護網站之正確性與安全性，並隨時注意有無偽造之網頁，以避免客戶之權益受損。</p>	<p>一、為保障網路交易安全，第一項明定客戶使用網路銀行前，請先確認網路銀行之正確網址。</p> <p>二、為避免客戶因資訊不對等導致對網路交易風險評估錯誤，進而造成網路交易風險，參照歐盟遠距金融服務指令要求業者應善盡資訊告知義務，澳洲、德國要求銀行應對客戶提供明顯的安全資訊與警示，日本電子商務指引將客戶對銀行系統之安全認知與合理期待作為判斷責任歸屬依據之規定，以及參照我國消費者保護法第四條企業經營者義務，第二項明定銀行應善盡網路銀行使用安全風險之告知義務之規定。</p> <p>三、參照「網路保險服務定型化契約範本」第四條第二項規定，於第三項明定銀行應善盡善良管理人之注意義務，隨時維護網站之正確性與安全性，以避免客戶之權益受損。</p>
<p>四、服務項目</p> <p>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。</p>	<p>參考消費者保護法第二十二條規定「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容」，及「零售業等網路交易定型化契約應記載事項」第三點規定，商品交易頁面呈現之資訊為契約之一部分，爰明定銀行應對網路銀行網站訊息負責。</p>

<p>五、連線所使用之網路</p> <p>銀行及客戶同意使用網路進行電子文件傳送及接收。</p> <p>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。</p>	<p>一、鑒於目前消費者可逕行上網並於往來銀行之個人網路銀行頁面登錄即可進行交易，爰於第一項明定交易雙方應於契約約定使用網路進行交易。</p> <p>二、銀行及客戶進行第一項交易所使用之網路，係各自與網路業者簽訂網路服務契約並負擔費用，爰明定於第二項。</p>
<p>六、電子文件之接收與回應</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>一、鑒於銀行就客戶傳送之電子文件處理結果，影響客戶權益甚鉅，爰於第一項明定，銀行接收電子文件後，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再確認機制，並應即時回報處理結果。</p> <p>二、第二項明定無法辨識內容之電子文件處理方式。</p>
<p>七、電子文件之不執行</p> <p>如有下列情形之一，銀行得不執行任何接收之電子文件：</p> <p>(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。</p> <p>(二) 銀行依據電子文件處理，將違反相關法令之規定者。</p> <p>(三) 銀行因客戶之原因而無法於帳戶扣除客戶所應支付之費用者。</p> <p>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。</p>	<p>鑒於銀行對客戶傳送之電子文件如不執行，影響客戶權益甚鉅，爰於第一項明定，銀行得不執行所接收之電子文件之事由，並於第二項明定銀行未執行上開電子文件時，應通知客戶。</p>
<p>八、電子文件交換作業時限</p> <p>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。</p> <p>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(【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</p>	<p>一、鑒於電子文件係由銀行電腦自動處理，於第一項明定，客戶依銀行提供之再確認機制確定交易內容無誤並回傳至銀行後，即不得撤回。</p> <p>二、為明確電子文件傳送至銀行時已逾銀行營業時間之處理機制，爰於第二項明定之。</p>

理。	
<p>九、費用</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>一、為保障客戶權益，於第一項明定客戶係依契約約定繳納相關費用，如契約未記載，銀行即不得收取。</p> <p>二、銀行所公告之收費項目及收費標準變更時，應比照民法規定需經雙方同意始能變更契約條款之精神，爰明定於第二項；並於第三項增訂費用如有調高，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。</p> <p>三、參酌信用卡金融服務收費原則，第四項明定收費調整公告期限不得少於六十日，且明定調高生效日不得早於公告及通知後次一年度之起日。</p>
<p>十、客戶軟硬體安裝與風險</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>一、鑒於客戶使用網路銀行服務前，應先自行安裝相關電腦軟體及硬體等電腦設備，爰為第一項規定。</p> <p>二、第二項明定銀行提供之軟硬體設備及相關文件僅限於約定服務範圍內使用，另參考「線上遊戲定型化契約範本」第八條規定，於第二項明定銀行應揭露「最低軟硬體需求」，且應就所提供之軟硬體負責相關風險，以保障客戶權益。</p> <p>二、客戶於契約終止需返還設備及相關文件應僅限於契約特別約定者，爰於第三項定明。</p>
<p>十一、客戶連線與責任</p> <p>銀行與客戶有特別約定者，必須為必要之測試後，始得連線。</p> <p>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</p>	<p>一、銀行與客戶有特別約定者，須先測試始得連線，爰明定於第一項。</p> <p>二、第二項明定客戶對銀行所提供足以識別身分之工具，應負保管之責。</p> <p>三、為保障客戶權益，於第三項明定銀行電腦自動停止服務之事由。</p>

<p>負保管之責。</p> <p>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。</p>	
<p>十二、交易核對</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>為利時效並保障客戶權益，爰明定客戶應核對交易處理結果，如認有錯誤，應於期限內以約定方式通知銀行查明，及銀行對於客戶通知交易錯誤之查覆方式與期限。</p>
<p>十三、電子文件錯誤之處理</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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：</p> <p>（一）依據相關法令提供該筆交易之明細及相關資料。</p>	<p>一、有關電子文件錯誤之處理，第一項明定如因不可歸責於客戶之事由所致之錯誤，銀行應協助客戶更正等相關事宜；如因可歸責於銀行之事由而發生錯誤時，銀行應立即更正並通知客戶，爰於第二項規定之。</p> <p>二、參考金融卡定型化契約應記載事項第六點規定，增訂第三項，明定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，銀行應立即協助客戶處理轉帳錯誤之相關事宜。</p>

<p>(二) 通知轉入行協助處理。 (三) 回報處理情形。</p>	
<p>十四、電子文件之合法授權與責任</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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：</p> <p>(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○○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○○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。</p> <p>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。</p>	<p>一、鑒於網際網路所帶來的風險係每位使用者在使用網際網路時即已存在，並非單純因金融機構提供網路銀行服務所致，規範上不宜將使用網際網路的所有風險全由業者承擔(94年湖簡字第299號判決主文參照)。銀行與客戶雙方均須了解認知風險及同意負擔一定注意義務，網路銀行服務的提供才能符合雙方利益。</p> <p>二、基於風險分擔之法理，使用者與銀行之間應互負一定程度之告知義務及注意義務，不僅銀行要善盡告知及隨時維護系統安全，使用者也應對網路及網路銀行服務使用的安全為一定之注意，如此才能將不必要的風險及訟爭減低。爰於第一項明定，銀行及客戶均應確保所傳送之電子文件業經合法授權；銀行或客戶如發現有未經合法授權之情事，均應通知對方，爰為第二項規定。</p> <p>三、為能督促客戶注意帳戶異常變動，於第三項規定銀行損害賠償責任之減免條件；並於第四項規定鑑識費用應由銀行負擔。</p>
<p>十五、資訊系統安全</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>為維護資訊系統之安全，第一項規定銀行及客戶均應確保所使用資訊系統之安全，第二項及第三項明定銀行資訊系統漏洞對客戶所造成之損害由銀行負擔及負舉證責任。</p>
<p>十六、保密義務</p> <p>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。</p> <p>前項第三人如不遵守此保密義務者，視為本人義務之違反。</p>	<p>參考「零售業等網路交易定型化契約應記載事項」第十一點，於本條規定銀行因電子文件之交換所取得之客戶資料，應負保密義務。</p>
<p>十七、損害賠償責任</p> <p>銀行及客戶同意依本契約傳送或接</p>	<p>本條明定如可歸責於契約一方之事由致他方受有損害，應由該當事人負損害賠償責任。</p>

<p>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。</p>	
<p>十八、紀錄保存</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>為利未來糾紛責任之釐清，爰於本條規定電子文件紀錄，保存期限為五年以上，但其他法令有較長規定者，依其規定。</p>
<p>十九、電子文件之效力</p> <p>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。</p>	<p>為明確電子文件之效力，本條明定依本契約交換之電子文件，其效力與書面文件相同。</p>
<p>二十、客戶終止契約</p> <p>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。</p>	<p>為保障客戶權益，爰於本條規定客戶得終止契約之方式。</p>
<p>二十一、銀行終止契約</p> <p>銀行終止本契約時，須於終止日三十日前以書面通知客戶。</p> <p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(三) 客戶違反本契約第十二點或第十四點之規定者。</p> <p>(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。</p>	<p>為保障客戶權益，本條明定銀行得終止契約之事由及方式。</p>
<p>二十二、契約修訂</p> <p>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</p>	<p>契約修訂將影響客戶權益，爰參考信用卡定型化契約範本第二十條契約變更之規定，於本條明定契約如有變更，應給予客戶七日表達異議之期限，以及應於變更前六十日以書面或雙方約定方式通知客戶之變更事項。</p>

<p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(二) 其他經主管機關規定之事項。</p>	
<p>二十三、文書送達</p> <p>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。</p>	<p>為保障消費者權益，本條明定相關文書送達之方式。</p>
<p>二十四、法院管轄</p> <p>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。</p>	<p>本條明定契約涉訟時之第一審管轄法院。</p>
<p>二十五、契約分存</p> <p>本契約壹式貳份，由銀行及客戶各執壹份為憑。</p>	<p>本條明定契約壹式貳份，並由銀行及客戶各執壹份。</p>