



## 電子銀行服務約定事項

### 一、電子銀行

銀行提供之電子銀行服務，包括「電話銀行」、「網路銀行」及「行動銀行」三種服務。「網路銀行」及「行動銀行」之服務如第五章之名詞定義。

### 二、服務申請

立約人應依銀行規定或通知之方式申請「電子銀行服務」；立約人知悉一般聯名帳戶、僅持有雇主同意書開戶之未成年人、及不具有合法身分證字號之個人戶所開立之存款戶，尚無法申辦電子銀行服務。

### 三、密碼

(一)銀行對於使用電子銀行之各項服務或轉帳與各項交易，憑電子銀行服務密碼(包括SMS、OTP動態簡訊密碼及電話銀行服務密碼)驗證均認定係客戶所為之有效指示。銀行無義務驗證指示內容，若致任何損失由立約人自行負擔。

(二)電子銀行服務密碼之發放依銀行規定或通知之方式辦理。經銀行同意以郵寄方式送交密碼者，於銀行依立約人留存之最後通訊地址發送，經通常郵遞期間，即視為送達。立約人對此發送方式致未收到密碼函而遭他人盜用所生之損失，應自行負責。

(三)立約人應對電子銀行服務密碼嚴格保密，不得使第三人得知或使用，如有違反，立約人應自負一切責任，如致銀行受有任何損害或損失，並應負賠償責任。倘立約人知悉密碼有遭他人盜用、冒用之虞，或未經立約人合法授權之情形，立約人應立即通知銀行辦理停止全部或部分電子銀行服務。銀行於停止服務手續完成前對第三人使用該服務已發生之效力，除銀行有故意或重大過失外，立約人不得以該密碼之使用非經其使用或授權使用對抗銀行。

(四)電話銀行服務密碼係指本行客戶(包括信用卡持卡人)依本行同意之方式所申請以使用電話銀行之密碼，憑電話銀行服務密碼得使用本行電話銀行各項服務，包括但不限於銀行帳戶、貸款、信用卡或投資等相關查詢或交易服務。

(五)立約人之電話銀行服務密碼如連續輸入錯誤達三次時，銀行即自動停止立約人電話銀行服務。立約人須親至銀行或其它經銀行同意方式重新設定電話銀行服務密碼。

(六)立約人之電話銀行服務密碼如於申請後逾一個月未變更，須依銀行同意方式重新申請。

#### 四、服務說明

##### (一)電話銀行服務

1. 客戶需以電話銀行服務密碼驗證身分成功後始得使用電話銀行專員服務。
2. 立約人透過電話銀行客戶服務中心所指示之各項交易，依銀行在電話中向立約人所為之交易確認內容為準。電話銀行所辦理之服務項目中如須以書面為之者，立約人仍須補足銀行指示之書面文件後，方屬手續完成交易。
3. 銀行保留受理立約人藉由電話銀行客戶服務中心進行各項金融商品交易之權利，如銀行就電話指示之真實性或正確性判斷有疑義或其他不當使用之情事者，銀行有權拒絕提供電話銀行服務。

(二)行動銀行之各項交易規範及服務設定(如限額、約定轉入帳號、密碼登入錯誤次數等)與網路銀行相同並合併計算。立約人於網路銀行既有及將來新增變更之各項設定及約定均併同適用於行動銀行。

#### 五、交易服務

(一)立約人申請使用電子銀行服務之轉帳功能時，轉入銀行他人帳戶或他行帳戶需事先以書面或經銀行同意之方式向銀行逐戶申請。如欲更換指定往來之存款帳戶，依銀行相關變更手續辦理。約定轉入帳戶之預設以三十戶為限，係採與銀行金融卡及電子銀行服務合併共同約定。

(二)立約人利用電子銀行之轉帳服務轉入支票存款帳戶，需於每日下午三時前完成轉帳手續，如因延誤而致退票，立約人應自行負責。

(三)立約人辦理電子銀行服務之新約定轉入帳戶者，該新約定帳戶一律於申辦日後次一日始生效。

(四)立約人每日透過電話客戶服務中心進行轉帳之交易筆數上限為十五筆。

(五)立約人申請使用電子銀行服務之外匯匯款功能時，匯款至相同幣別之約定國外匯款帳戶需先事先以書面或經銀行同意之方式向銀行逐戶申請。如欲更換指定往來之帳戶，依銀行相關變更手續辦理。約定帳戶預設以二十戶為限。

(六)立約人之外幣活期存款帳戶，日後如有透過電子銀行存入或或匯入其他幣別款項時，立約人同意授權銀行得於該帳戶內增列該幣別之存款項目。

##### (七)轉帳限額

1. 立約人以電子銀行服務轉入本行本人帳戶者不限金額，轉入本行他人或他行之約定帳戶，每筆最高金額為等值新台幣貳佰萬元，每日累計最高限額為等值新台幣參佰萬元。上開限額係採與金融卡合

併每日累計金額控管。另活期性存款轉定期性存款之最低轉帳金額為每筆新台幣壹萬元，遇有銀行定期性存款利率變動時悉以登帳日銀行調整後最新牌告利率為準。

2. 立約人透過電話銀行辦理台外幣換匯交易，每人每一營業日當日累積換匯交易限額(併計臨櫃及本行所有通路之交易)應在等值新台幣伍拾萬元(不含)以下。若本行提供持有效數位憑證之客戶得透過網路銀行/行動銀行辦理每一營業日當日累積換匯交易限額達等值新台幣伍拾萬元之申報服務者，僅限於本行指定之營業時間內辦理，且累積交易金額應在等值美金伍拾萬元(不含)以下；對於非營業時間透過網路銀行/行動銀行為台外幣換匯交易者，則應在等值新台幣伍拾萬元(不含)以下。

**3. 立約人透過網路銀行或行動銀行辦理非約定轉帳，單筆轉帳最高限額為新台幣伍萬元整，當日轉帳限額為新台幣壹拾萬元整，每月轉帳最高限額累計為新台幣貳拾萬元整，網路銀行/行動銀行合併計算。**

4. 銀行就轉帳及匯款金額限制得視情況調整之，並於銀行通知或公告所載明之生效日起發生效力。

5. 立約人辦理網路銀行/行動銀行外幣匯出匯款，匯出帳戶限銀行之外匯存款帳戶，匯入帳戶限事先約定之收款人外匯帳戶，單筆不得逾等值新台幣貳佰萬元，且每日累計不得逾等值新台幣參佰萬元。

#### (八)外匯交易

1. 立約人利用電子銀行辦理外幣轉帳交易，應遵照中央銀行公布之「外匯收支或交易申報辦法」辦理，如獲悉立約人已超出其得使用之外匯額度或依法令不得辦理時，銀行有權拒絕受理。如依相關規定須再為書面處理時，立約人應儘速至銀行原開戶單位補行完成該書面處理程序。

2. 立約人利用電子銀行辦理不同幣別間外匯活期存款轉帳(含預約)，匯率依實際轉帳日銀行轉帳當時之即期買/賣掛牌匯率計算，但遇外匯市場波動劇烈時，銀行得暫停受理。

3. 銀行有權逕依有關外匯法令之規定，據實代客戶為結匯申報，立約人茲此同意悉數承認，絕無異議。

4. 立約人如為未持有居留證、居留證效期未滿一年或已過期之外籍人士，電話銀行交易服務僅提供“定存交易”及“約定帳號轉帳交易”。

#### 六、責任及義務

**(一)除因銀行之故意或重大過失所致者外，銀行對因電信線路故障、第三人之行為或疏漏或其他不可歸責銀行之事由所致之錯誤或延誤，或對任何服務行為所生之直接、間接或其他損失均不負任何責任。**

(二)立約人同意若因銀行電腦系統暫停或其他原因而無法辦理轉帳或其他交易者，銀行得暫停提供電子銀行各項服務，立約人絕無異議並同意自行改以其他方式處理相關事項。

(三)電子銀行服務項目之提供時間如因配合財金資訊股份有限公司及(或)其他金融機構之營業時間，而致無法提供服務致立約人之損失，銀行不負任何責任。

(四)銀行所有有關該項服務之記錄(如：交易之方式、幣別、金額及申請時間、日期及處理情形)，除立約人以具體證據證明銀行登載有錯誤而為更正者外，均應依銀行紀錄為準。

(五)本項服務之轉帳作業、外匯交易及營業時間等，銀行得視實際需要調整並於通知或公告後實施。

## 七、服務異動

(一)立約人辦理結清、移存帳戶時，該帳戶與銀行所立之網路銀行/行動銀行服務特別約定事項自動終止。

(二)立約人如終止網路銀行服務，行動銀行服務亦隨同終止。

(三)銀行認為立約人有不當往來之情形，銀行得隨時逕行終止電話銀行服務，而不須另行通知。

(四)銀行得以書面或營業場所公開揭示或網站上公告方式通知立約人有關服務內容及服務範圍異動。

八、立約人瞭解並同意銀行提供之電子銀行服務，屬經立約人事先同意之非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，故排除消費者保護法第十九條第一項解除權之適用。

## 網路銀行/行動銀行服務特別約定事項

### 一、 銀行資訊

為維護立約人權益，立約人對本服務有所疑義，除書面外，亦得透過下列方式向銀行提出申訴或反映意見：

(一) 銀行名稱：星展(台灣)商業銀行股份有限公司

(二) 申訴及客服專線：02-6612-9889

(三) 網址：[www.dbs.com.tw](http://www.dbs.com.tw)

(四) 地址：台北市信義區松仁路 32、36 號 15、17 樓

(五) 傳真: 02-66129285

(六) 銀行電子信箱: [contactme@dbs.com](mailto:contactme@dbs.com)

銀行受理申訴後，將與立約人溝通說明釐清原因，並將處理結果回覆立約人。

### 二、 約定事項之適用範圍

本「網路銀行/行動銀行服務特別約定事項」係銀行「網路銀行/行動銀行」服務之一般性共同約定，除個別契約另有約定外，悉依本特別約定事項之約定。

個別契約不得牴觸本特別約定事項。但個別契約對立約人之保護更有利者，從其約定。

本特別約定事項條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

本特別約定事項如有未盡之處，依雙方簽訂之總約定書，總約定書與本特別約定事項，如有不一致者，應優先適用本特別約定事項。

### 三、名詞定義

- (一)「網路銀行服務」：指立約人端電腦經由網際網路與銀行電腦連線，無須親赴銀行櫃台，即可直接取得銀行所提供之各項金融服務。
- (二)「行動銀行服務」：指立約人使用各種智慧型通訊設備(指行動通訊設備支援開放式作業系統並可進行資料及軟體程式的輸入、存取及擴充等功能)經由電信網路與銀行電腦連線，無須親赴銀行櫃台，即可直接取得銀行所提供之各項金融服務。
- (三)「本服務」：指「網路銀行服務」及「行動銀行服務」。
- (四)「營業時間」：指週一至週五上午九點至下午三點三十分，惟銀行依規定對外停止營業之日除外。但如因服務項目之特殊性，銀行得另行約定或公告營業時間。
- (五)SMS OTP 簡訊動態密碼：指銀行透過手機傳送簡訊方式，提供動態(一次性)密碼簡訊，用於登入與進行交易時所輸入之身分驗證密碼。
- (六)「電子文件」：指銀行或立約人經由網路或電信網路之訊號連線傳遞之文字、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。
- (七)「數位簽章」：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，並得以公開金鑰加以驗證者。
- (八)「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。
- (九)「私密金鑰」：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。
- (十)「公開金鑰」：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。

四、立約人使用本服務前，請先確認銀行網路銀行/行動銀行正確之網址，才使用本服務；如有疑問，請電客服詢問。銀行應以一般民眾得認知之方式，告知立約人網路銀行/行動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，以避免立約人之權益受損。

### 五、服務項目

銀行應於本特別約定事項載明提供之服務項目，如於網路銀行/行動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。

## 六、連線所使用之網路

銀行及立約人雙方同意使用網路進行電子文件傳送及接收。雙方應分別就各項權利義務關係與各該網路業者和手機無線通訊業者分別簽訂網路服務契約與手機無線通訊服務契約，並各自負擔網路與手機通訊使用之費用。

## 七、電子文件之接收與回應

(一)銀行接收含數位簽章或經銀行及立約人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立約人再次確認後，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立約人。

(二)銀行或立約人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。但銀行可確定立約人身分時，應立即將內容無法辨識之事實，以雙方約定之方式通知立約人。

## 八、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)銀行因立約人之原因而無法於帳戶扣取立約人所應支付之費用者。

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立約人，立約人受通知後得以書面或經銀行同意之方式向銀行確認。

## 九、電子文件交換作業時限

電子文件係由銀行電腦自動處理，立約人發出電子文件經立約人依本特別約定事項第七條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，銀行應即以電子文件通知立約人，該筆交易自動將改於次一營業日處理或依其他約定方式處理。

## 十、費用

立約人自使用本特別約定事項服務之日起，依約定收費標準繳納服務費、手續費及郵電費，並授權銀行立約人之帳戶內自動扣繳。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，銀行應於銀行之網站之明顯處公告其內容，並以雙方約定之方式

使立約人得知 ( 以下稱通知 ) 調整之內容 ; 惟本項之調整如係調高者 , 銀行應於網頁上提供立約人表達是否同意費用調高之選項。立約人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立約人使用網路銀行一部或全部之服務。立約人於調整生效日後 , 同意費用調整者 , 銀行應立即恢復本特別約定事項相關服務。前項銀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一月一日 , 但有利於申請人者不在此限。

#### 十一、立約人軟硬體安裝與風險

立約人申請使用本特別約定事項之服務項目 , 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 , 由立約人自行負擔。

第一項軟硬體設備及相關文件如係由銀行所提供 , 銀行僅同意立約人於約定服務之範圍內使用 , 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。

立約人於契約終止時 , 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。

#### 十二、立約人連線與責任

銀行與立約人有特別約定者 , 必須為必要之測試後 , 始得連線。

立約人對銀行所提供之網路銀行/行動銀行使用者帳號、密碼、SMS OTP簡訊動態密碼、憑證或其它足以識別身分之工具 , 應負保管之責。

立約人輸入前項使用者帳號或密碼連續錯誤達五次時(網路銀行及行動銀行合併計算) , 銀行電腦即自動停止立約人使用本特別約定事項之服務。立約人如擬恢復使用 , 應依約定辦理相關申請手續。

#### 十三、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立約人 , 立約人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 , 以書面或經銀行同意之方式通知銀行查明。

銀行應於每月對立約人以雙方約定之方式寄送上月之交易對帳單 ( 該月無交易時不寄 ) 。立約人核對後如認為交易對帳單所載事項有錯誤時 , 應於收受之日起四十五日內 , 以書面或經銀行同意之方式通知銀行查明。

銀行對於立約人通知 , 應即進行調查 , 並於通知到達銀行之日起三十日內 , 將調查之情形或結果以書面方式覆知立約人。

#### 十四、電子文件錯誤之處理

立約人利用本特別約定事項之服務，其電子文件如因不可歸責於立約人之事由而發生錯誤時，銀行應協助立約人更正，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立約人。

立約人利用本特別約定事項之服務，其電子文件因可歸責於立約人之事由而發生錯誤時，倘屬立約人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，一經立約人通知銀行，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。

## 十五、電子文件之合法授權及責任

立約人與銀行同意確保所傳送至對方之電子文件均經合法授權。

立約人或銀行於發現有第三人冒用或盜用使用者帳號、密碼、簡訊動態密碼、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)銀行能證明立約人有故意或過失。

(二)銀行依雙方約定方式通知交易核對資料或帳單後超過四十五日。惟立約人有特殊事由（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，但銀行有故意或過失者，不在此限。

針對第二項冒用、盜領事實調查所生之鑑識費用由銀行負擔。

## 十六、資訊系統安全

立約人與銀行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、毀損業務記錄或立約人個人資料。

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立約人所造成之損害，由銀行負擔。

## 十七、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特別約定事項服務而取得立約人之



資料，不洩漏予第三人，亦不可使用於與本特別約定事項無關之目的，且於經立約人同意告知第三人時，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。

#### 十八、損害賠償責任

**銀行及立約人雙方同意依本特別約定事項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。**

#### 十九、記錄保存

銀行及立約人雙方應保存所有交易指示類電子文件之記錄，並應確保其真實性及完整性。銀行對前項記錄之保存，應盡善良管理人之注意義務。保存期限至少為五年。但其他法令有較長規定者，依其規定。

#### 廿、電子文件之效力

銀行及立約人雙方同意以電子文件作為表示方法，依本特別約定事項交換之電子文件，其效力與書面文件相同。但法令另有排除適用者，不在此限。

#### 廿一、立約人終止本特別約定事項

立約人得隨時終止本特別約定事項，但應親自、書面或雙方約定方式辦理。

#### 廿二、銀行終止本特別約定事項

銀行終止本特別約定事項時，須於終止日三十日前以書面通知立約人。

立約人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立約人終止本特別約定事項：

- (一)立約人未經銀行同意，擅自將本特別約定事項之權利或義務轉讓第三人者。
- (二)立約人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)立約人違反本特別約定事項第十五條至第十七條規定者。
- (四)立約人違反本特別約定事項之其他約定，經催告改善或限期請求履行未果者。

#### 廿三、契約修訂

本特別約定事項條款如有修改或增刪時，銀行以書面或雙方約定方式通知立約人後，立約人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立約人，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，暨告知立約人得於變更事項生效前表示異議，及立約人未於該期間內異議者，視同承認該修改或增刪約

款；並告知立約人如有異議，應於前項得異議時間內通知銀行終止本特別約定事項：

(一)第三人冒用或盜用使用者帳號、密碼、憑證、私密金鑰，或其他任何未經合法授權之情形，銀行或立約人通知他方之方式。

(二)其他經主管機關規定之事項。

#### 廿四、送達

立約人同意以本特別約定事項中載明之地址為相關文書之送達處所，倘立約人之地址變更，應即以書面或經銀行同意之方式通知銀行，並同意改依變更後之地址為送達處所；如立約人未以書面或經銀行同意之方式通知變更地址時，銀行仍以本特別約定事項中立約人載明之地址或最後通知銀行之地址為送達處所。

#### 廿五、其他

立約人同意銀行於本服務電子銀行線上介面所提供之內容及立約人於該介面申請與同意之事項為本服務相關約定書之一部分。

銀行及立約人同意立約人以符合電子簽章法之簽章，或以「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」所訂之安全規範，作為立約人之身分識別與同意申辦、進行本服務之依據，無須另行簽名或蓋章。

#### 廿六、契約分存

本特別約定事項壹式貳份，由銀行及立約人各執壹份為憑。