

電子支付機構業務定型化契約應記載事項

一、電子支付機構資訊

主管機關許可字號、電子支付機構之名稱、代表人、申訴（客服）專線與服務時間、電子郵件信箱、網址及營業地址。

二、同意及確認事項

電子支付機構及使用者同意並確認下列事項：

（一）電子支付機構業務服務包括：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或其他經主管機關核定之業務等服務。電子支付機構將依使用者之申請或電子支付機構依法得經營之業務範圍，提供使用者其業務服務之全部或一部。（得依實際承作業務範圍選擇記載之）

（二）電子支付機構應依本契約提供服務所生之爭議負責，使用者間之其他交易與其業務服務無關者，依使用者間之法律關係辦理。

（三）電子支付機構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。

- (四)電子支付機構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。
- (五)電子支付機構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。(得依實際承作業務範圍選擇記載之)
- (六)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。
- (七)使用者使用電子支付機構業務服務如應辦理外匯申報，使用者同意授權電子支付機構代為申報，並提供申報所需資料。(得依實際承作業務範圍選擇記載之)
- (八)使用者不得非法利用電子支付機構業務服務，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。
- (九)使用者於電子支付機構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。

三、身分資料留存及再確認

電子支付機構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五年。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，應立即通知電子支付機構。

如有下列情形之一者，電子支付機構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)其他電子支付機構依明顯事證認有必要再行確認使用者身分之情形。

使用者對於電子支付機構前項要求及電子支付機構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，電子支付機構應暫停其交易功能。

四、電子支付機構業務服務之說明

電子支付機構依身分認證等級之不同而對使用者每月累計付款金額、每月累計收款金額及帳戶餘額，訂定不同金額上限。

使用者得透過電子支付機構同意之方式，於電子支付帳戶存入儲值款項。電子支付機構不接受使用者以信用卡方式進行儲值及辦理電子支付帳戶間款項移轉。

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五萬元。超過時該筆款項將無法完成儲值。

電子支付機構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五萬元。

五、核對機制

電子支付機構接到使用者依電子支付機構指定方式所為之支付指示時，電子支付機構應於支付完成前，由付款方再確認。

電子支付機構於每次處理使用者支付指示完成後，應以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，應於電子支付機構發出通知之日起○○日（不得少於四十五日）內，以雙方約定之方式通知電子支付機構查明。

電子支付機構於收到使用者前項通知後，應即進行調查，並於通知到達電子支付機構之日起○○日（不得多於三十日）內，將調查之情形或結果以雙方約定之方式告知使用者。

電子支付機構應依雙方約定之方式，免費提供使用者隨時查詢一年內之交易紀錄及儲值紀錄，並應依使用者之請求，提供交易或儲值一年後未滿五年之交易紀錄或儲值紀錄。

六、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，電子支付機構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電子支付機構之事由所致者，電子支付機構應於知悉時立即更正，並同時以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，電子支付機構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。

七、帳號安全性與被冒用之處理

使用者對電子支付機構業務服務所提供之帳號、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。

電子支付機構或使用者於發現第三人冒用或盜用使用者持有之電子支付帳號、密碼或憑證等資料，或其他任

何未經合法授權之情形時，應立即以雙方約定之方式通知他方停止電子支付機構業務服務並採取防範措施。

電子支付機構於接受前項通知前，對於因第三人使用電子支付機構業務服務已發生之損失，由電子支付機構負擔。但有下列任一情形者，不在此限：

(一)電子支付機構可證明損失係因使用者之故意或過失所致。

(二)使用者未於電子支付機構依雙方約定方式通知核對資料或帳單後○○日（不得少於四十五日）內，就資料或帳單內容通知電子支付機構查明；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○○日（不得少於四十五日）。但電子支付機構有故意或過失者，不在此限。

針對第二項冒用、盜用事實調查所生之費用由電子支付機構負擔。

電子支付機構應於其業務服務網頁明顯處，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。

八、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，電子支付機構辦理其業務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五次時，電子支付機構系統即自動停止使用者使用其業務服務。使用者如擬恢復使用，應依約定辦理相關手續。

電子支付機構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。

電子支付機構資訊系統之保護措施或資訊系統之漏洞所生爭議，由電子支付機構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，由電子支付機構承擔該交易之損失。

九、費用

使用者使用電子支付機構業務服務時，電子支付機構將依約定收費標準，向使用者收取各項費用，使用者同意授權電子支付機構得直接於電子支付帳戶中扣除相關收費。

各項費用之項目、計算方式及金額，以電子支付機構業務服務網頁明顯處公告為準。電子支付機構調整其業務服務之各項費用，須於調整生效○○日前（不得少於六十天），於其業務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。

十、匯率之計算

電子支付機構辦理我國境內業務，與境內使用者間之支付款項、結算及清算，以新臺幣為限。

電子支付機構辦理跨境業務，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。

電子支付機構應於其業務服務網頁上揭示兌換匯率或於業務服務網頁上揭示兌換匯率所參考之銀行牌告匯率及合作銀行。

十一、履約保證機制

電子支付機構所收受之儲值款項，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。【銀行或中華郵政股份有限公司適用】

電子支付機構對於儲值款項扣除依電子支付機構管理條例第十九條提列準備金之餘額，併同代理收付款項之金額，應全額採下列方式辦理：【銀行或中華郵政股份有限公司不適用；視實際情形選擇記載】

☐ 已取得銀行十足之履約保證。

☐ 已全部交付信託。電子支付機構將上開款項交付信託時，該信託之委託人及受益人皆為電子支付機構而非使用者，故信託業者係為電子支付機構而非為使用者管理及處分信託財產。使用者就其支付款項，對電子支付機構業務服務所生之債權，有優先於電子支付機構之其他債權人受償之權。

十二、使用者之義務

使用者於使用電子支付機構業務服務前，應確認其業務服務網頁之正確網址。

使用者瞭解電子支付機構將透過雙方約定之方式，通

知使用者使用本服務之情形，故使用者應確保可即時依雙方約定之方式閱覽電子支付機構之通知。

使用者使用電子支付機構業務服務時，應符合本服務所預設之目的，且不得違反本契約、中華民國法令、公序良俗或侵害電子支付機構或第三人合法權益。

十三、收款使用者特別約定事項

收款使用者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。

如收款使用者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。

收款使用者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、文件及單據至少五年，並應配合電子支付機構之要求，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使用者所經營之營業項目與資格。對於電子支付機構所要求之資料，收款使用者應詳細陳述，並提供必要之文件。

收款使用者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。

十四、紀錄保存

電子支付機構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五年，但其他法規有較長之規定者，依其規定；未完成之交易，亦同。

十五、客訴處理及紛爭解決機制

電子支付機構應於其業務服務網頁載明業務服務爭議採用之申訴及處理機制及程序。使用者就電子支付機構業務服務爭議，得以第一點所載之申訴（客服）專線及電子郵件信箱與電子支付機構聯繫。

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

電子支付機構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電子支付機構請求暫停撥付款

項時，電子支付機構得留存該款項，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，除依電子支付機構爭議處理程序向電子支付機構請求暫停撥付款項外，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，電子支付機構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。

十六、使用者資料之蒐集、處理及利用

電子支付機構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。

使用者同意電子支付機構得於法令許可特定目的範圍內，自行或委託第三人蒐集、處理及利用其個人資料，且同意電子支付機構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依法令應交付或登錄之機構。

十七、服務暫停事由與處理

電子支付機構得基於下列原因而暫停提供其業務服務之全部或一部：

- (一)電子支付機構對其業務服務之系統進行預定之維護、搬遷、升級或保養，應於○日(不得少於七日)前，於其業務服務網頁公告，並依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電子支付機構之事由。

電子支付機構如因辦理其業務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，電子支付機構應及時處理並依雙方約定之方式通知使用者。

十八、因使用者事由所致之服務暫停

如有下列情形之一，電子支付機構得依情節輕重以電子郵件或雙方約定之方式通知使用者，暫停其使用該業務服務之全部或一部：

- (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)使用者未經電子支付機構同意，擅自將本契約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)使用者違反本契約第十二點第三項、第十三點規定之情事。
- (八)其他重大違反本契約之情事。

十九、契約之終止

使用者得依約定方式隨時通知電子支付機構終止本契約。

電子支付機構終止本契約時，須於終止日三十日前以書面、電子郵件或雙方約定方式通知使用者。

如使用者有上述第十八點之事由所致服務暫停情事之

一旦情節重大者，電子支付機構得以電子郵件或雙方約定之方式通知使用者終止本契約。

本契約終止後，除有爭議款項外，電子支付機構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，電子支付機構不得將其業務服務及因該服務所生之權利義務關係移轉予第三人。

二十、契約條款變更

本契約約款如有修改或增刪時，電子支付機構應於其業務服務網頁明顯處公告，並以電子郵件或雙方約定之方式通知使用者後，使用者於七日內不為異議者，推定承認該修改或增刪約款。但下列事項如有變更，應於變更前六十日以電子郵件或雙方約定之方式通知使用者，並於該電子郵件或雙方約定之方式以顯註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，應於前項得異議時間內通知電子支付機構終止契約：

(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，電子支付機構或使用者通知他方之方式。

(二)其他經主管機關規定之事項。

二十一、定型化契約解釋原則

本契約之條款如有疑義時，應為有利使用者之解釋。

二十二、通知

使用者同意除本契約另有約定外，電子支付機構依本契約所為之通知應以雙方約定之方式送達使用者申請其業務服務時所提供之通訊資料。

使用者通訊資料如有變更，應立即於電子支付機構業務服務網頁或以雙方約定之方式通知電子支付機構。使用者如未依約定方式通知變更通訊資料時，電子支付機構依原留存之通訊資料所為之通知，推定已為送達。

二十三、作業委託他人處理

使用者同意電子支付機構得依相關法令規定或經主管機關核准，將其業務服務之一部，委託第三人（機構）處理。

電子支付機構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。

受電子支付機構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，使用者得向電子支付機構及受其委託之處理資料利用人請求連帶賠償。

二十四、準據法與管轄法院

本契約之準據法為中華民國法律。

因電子支付機構業務服務所生之爭議，如因此涉訟，雙方同意以○○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。