

## 永豐商業銀行現金儲值卡契約

永豐商業銀行（以下簡稱本行）依電子支付機構管理條例(以下簡稱本條例)第四條所載之各項業務提供服務（以下簡稱本服務）。為保障使用者權益，本行已提供「永豐商業銀行現金儲值卡契約」(以下簡稱本契約)全部條款內容供使用者攜回或於本服務網頁上公告，供使用者審閱至少三日。

使用者向本行申購無記名儲值卡，本行應於儲值卡記載重要事項(如本行名稱及識別標誌、客服專線、網址等)，並於業務服務網頁載明本契約全部條款內容。使用者使用無記名儲值卡時，本契約始為成立。

### 第一條 (本行資訊)

一、主管機關許可字號：金管銀控字第 1100235635 號

二、公司及代表人名稱：

公司名稱：永豐商業銀行

代表人：曹為實

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:(02)2528-7776

服務時間:週一至週日 24 小時

電子郵件信箱: cchs@sinopac.com

四、網址：<https://bank.sinopac.com/>

五、營業地址：臺北市中山區南京東路三段 36 號

### 第二條 (定義)

本契約中之用詞定義如下：

一、使用者：指與本行簽訂契約，利用儲值卡，移轉支付款項或進行儲值者。

二、特約機構：指與本行簽訂契約，約定使用者得以儲值卡支付實質交易款項者。

三、儲值卡：本行儲值卡係經卡片品牌所有者如 MasterCard、VISA（以下簡稱「卡組織」）、財團法人聯合信用卡中心(以下簡稱「聯卡中心」)授權本行使用，指具有資料儲存或計算功能之晶片、卡片、憑證等實體或非實體形式發行，並以電子、磁力或光學等技術儲存金錢價值之支付工具。

(一)記名式儲值卡：以特定儲值卡卡號向本行完成記名手續之使用者，卡片遺失，可申請掛失辦理儲值款項提領。使用者完成掛失手續後，本行將承擔自遺失卡片開始被冒用的風險。

(二)無記名式儲值卡：供不特定人使用之儲值卡，倘有遺失、被竊、被搶、詐取、滅失、遭第三人占有，或其他喪失佔有之情況（以下簡稱「遺失或失竊等情形」），卡片內之儲值款項亦視同現金遺失，亦無法申請掛失補發或要求提領儲值款項。

(三)聯名式儲值卡：指與聯名機構合作發行，以聯名機構客戶為發卡對象之記名式或無記名式儲值卡。

四、代理收付實質交易款項：指本行接受付款方基於實質交易所移轉之款項，並經一定條件成就、一定期間屆至或付款方指示後，將該實質交易之款項移轉予收款方之業務。

五、收受儲值款項：指本行接受付款方預先存放款項，並利用儲值卡進行多用途支付使用之業務。

六、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。

七、支付款項，指下列範圍之款項：

(一)代理收付款項：代理收付實質交易款項服務。

(二)儲值款項：收受儲值款項服務所收取之款項。

八、多用途支付使用：指儲值卡內之儲值款項，得用於支付電子支付機構以外之人所提供之商品或服務對價、政府部門各種款項及其他經主管機關核准之款項。但不包括下列情形：

(一)僅用於支付交通運輸使用，並經交通目的事業主管機關核准。

(二)僅得向發行人所指定之人請求交付或提供商品或服務之商品（服務）禮券。

(三)各級政府機關（構）發行之儲值卡，其儲值款項由該政府機關為付款方預先存放。

九、警示帳戶：指法院、檢察署或司法警察機關為偵辦刑事案件需要，通報金融機構將當事人之存款帳戶或電子支付帳戶列為警示者。

**十、差錯交易：指使用者簽帳消費發生交易金額與扣款金額不一致情事，包括但不限於刷卡重複扣帳、多扣帳；刷卡未經使用者同意；扣帳金額不等於授權金額；使用者交易成功，但特約機構未依規定取得授權碼；特約機構延遲請款；刷卡取消、退貨未入帳；預取授權作業異常；偽冒交易；因警示帳戶無法扣款等使用者應收、應付款項。**

### 第三條（同意事項）

本行及使用者同意下列事項：

一、本服務包括

(一)代理收付實質交易款項。

(二)收受儲值款項。

(三)經主管機關許可之業務。

二、本行應依本契約提供本服務所生之爭議負責，使用者與特約機構間之其他交易與本服務無關者，依雙方間之法律關係辦理。

三、本行與使用者得以電子文件為表示方法。

- 四、本行於使用者提領支付款項時，不得以現金支付，應將提領款項轉入該使用者之金融機構相同幣別存款帳戶。但主管機關另有規定者，從其規定。
- 五、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。
- 六、使用者不得非法利用本服務，亦不得提供儲值卡供非法使用。使用者如有違反，應負法律責任。
- 七、本行提供使用者以約定連結信用卡或存款帳戶付款進行自動儲值服務，或以電子支付帳戶對儲值卡進行自動儲值服務，應與使用者約定每筆及每日自動儲值之限額，並提供使用者調整限額及停止自動儲值之機制。
- 八、使用者同意本行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(以下簡稱聯徵中心)**、**聯卡中心**、**卡組織**、**使用者往來之金融機構**、**財金資訊股份有限公司(以下簡稱財金公司)**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聯徵中心、聯卡中心、卡組織、財金公司或其他依法令應交付或登錄之機構。
- 九、使用者如有差錯交易時，使用者同意本行得自使用者之儲值卡餘額中扣繳或退款，並以電子郵件信箱、書面、電話、簡訊或本行 APP 推播方式通知使用者。倘儲值卡餘額不足，或該退款金額加計儲值卡餘額超過本服務所約定之儲值卡餘額上限，使用者同意暫停使用本服務之全部，待款項清償或取回超額之儲值卡餘額後，始得恢復使用儲值卡之權利。

#### 第四條(身分資料確認)

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，留存期間自業務關係結束後至少五年。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。

使用者應確認辦理儲值卡記名作業時提供及留存之資料正確且真實，並與當時情況相符，如該等資料嗣後有變更，應立即通知本行。

本行確認使用者身分時，使用者有金融機構防制洗錢辦法第四條所定之各款情形之一者，不得申請本服務。

使用者對於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。對於未配合確認身分之使用者，本行應暫停其交易功能。

**使用者應於本行依下列方式就儲值卡辦理記名：**

- 一、使用者須親至本行各營業單位櫃檯或其他本行同意之方式辦理儲值卡之記名申請，並將個人基本資料據實填載於申請表格各欄，並檢附儲值卡、身分證、護照或居留證等身分證明文件，必要時需提供第二證件作為核對使用者身分之用。辦理記名手續完成後將立

即生效，並享有掛失之保障，申請記名時填載之資料日後有所變動時，使用者應立即通知本行進行更正，以確保權益。

二、每張儲值卡僅得申請記名一次，已申請記名之儲值卡不得更改記名人或轉讓、轉借、提供擔保或以其他方式將儲值卡之占有轉讓予第三人或交其使用。

#### 第五條 (儲值卡使用說明)

##### 一、使用範圍及有效期限

- (一)儲值卡僅得於**標示卡組織識別標幟且為本行簽約**之特約機構營業場所、網站或自動化服務設備使用。
- (二)本行對儲值卡所儲存之金錢價值不得訂定使用期限。但本行發行提供不限使用次數之儲值卡者，不在此限，惟應於儲值卡上記載使用期限及終止使用之處理方式。
- (三)使用者連續 2 年以上未儲值或未使用儲值卡完成交易時，本行得停止該儲值卡之交易功能。但使用者得進行儲值或開卡程序，以重新啟動該儲值卡之交易功能。
- (四)本行儲值卡有效期限係記載於儲值卡卡面上之**卡片有效截止月年**，期限屆滿後該卡即失效，無法進行儲值或消費，亦無法申請續發新卡，但可申請儲值餘額提領。
- (五)除因法令限制及儲值卡本身產品之特性外，儲值卡之消費交易方式與信用卡之消費方式相同，惟不包含辦理預借現金及需使用預借現金密碼進行交易之機構，使用者使用儲值卡交易時，於出示儲值卡刷卡後，經使用者查對無誤，應於簽帳單上簽具與卡片背面簽名相同之簽名式樣確認，並應自行妥善保管儲值卡交易簽帳單收執聯，以供日後使用者自行查核儲值卡交易明細之用。
- (六)申購或受讓卡片背面簽名欄未經簽署之儲值卡，使用者應立即在卡片上簽名，並妥善保管儲值卡，以降低遭第三人冒用之可能性，使用者於儲值卡上簽名後，即不得將該卡轉讓他人使用。
- (七)儲值卡餘額應大於或等於使用者之消費金額，倘儲值卡帳戶內剩餘之儲值卡餘額不足以支付消費時，儲值卡將無法進行該筆消費。
- (八)使用者於特約機構同意使用者就原使用儲值卡交易辦理退貨、取消交易、終止服務、變更貨品或其價格時，應自行向特約機構索取退款單，經查對無誤後，應於退款單上簽名確認，並自行妥善保管退款單收執聯，以供查證之用。倘以儲值卡刷卡退貨或取消交易，其退款金額並不會即時入帳，使用者得至本行提供之查詢管道確認退款入帳情形。

##### 二、儲值卡自動扣款之方法

- (一)使用者應按本行公告之使用方式於儲值餘額內扣款支付交易帳款，**儲值卡交易皆為線上即時交易**。

(二)交易帳款逾儲值餘額時，該筆儲值卡交易不會完成，亦不會部分扣款，但下列情形者不在此限：

- 1、使用者與本行約定，得單次墊款使用者使用於「發展大眾運輸條例」所稱大眾運輸事業或停車場業之費用。
- 2、本行允許使用者同時提供現金或禮券補足該筆交易差額。

(三)如因使用者同時攜帶二張以上之儲值卡 無論是否為同一電子支付機構所發行，致感應設備同時感應二張以上之儲值卡，造成重複扣款時，本行應協助使用者解決爭議。

三、儲值方式：使用者應於本行設置或授權之人工服務櫃檯、自動化服務機器或網站就重複儲值式之儲值卡辦理儲值，並應即時確認儲值後儲值餘額是否正確。使用者如擅自變更儲值卡之資料或向其他第三人辦理儲值，本行不負任何責任。

(一)現金儲值：使用者得親至本行各營業單位櫃檯或本行簽約之現金充值委外機構辦理儲值，充值金額數量達一定金額時，個人應提供身分證、護照或居留證等身分證明文件等，必要時需提供其他輔助證件，如健保卡、駕照、戶口名簿、戶籍謄本、居留證明文件等；非個人應提供登記證照或核准設立文件。本目所稱充值金額數量達一定金額之數量、金額將依據主管機關最新規定為準。使用者或得持儲值卡及欲儲值現金以本行自動現金存提款機(ADM) 進行現金儲值。

(二)轉帳儲值：使用者得於全國任一自動櫃員機(ATM)或銀行網路 ATM、網路銀行進行轉帳儲值，銀行代碼為「807」，轉入帳號為欲儲值之儲值卡卡號，即儲值卡 16 碼卡號。

(三)無記名式儲值卡以前目轉帳儲值者，限以本行之活期存款或活期儲蓄存款帳戶為轉出帳戶，惟嗣後變更為記名式儲值卡者，則不在此限。

四、儲值及交易限額

(一)每張儲值卡之儲值餘額，以等值新臺幣一萬元為限。除雙方另有約定外，儲值卡之儲值餘額應以新臺幣為計價單位(元以下四捨五入)。

(二)記名式儲值卡使用於網際網路交易之每月累計付款金額以等值新臺幣三萬元為限。同一持卡人於本行持有二張以上得使用於網際網路交易之儲值卡，其交易金額應合併計算，且歸戶後總交易金額不得超過該限額。

**(三)儲值卡之儲值餘額不計算利息。**

(四)附隨電子支付帳戶之儲值卡，其交易金額應與該電子支付帳戶交易金額合併計算，且不得超過該電子支付帳戶類別之限額。

五、儲值卡使用者有下列情形之一者，本行在可確定儲值卡之金錢價值餘額且無疑義帳款，並扣除約定之手續費後，應返還儲值卡之餘額：

- (一)記名式儲值卡使用者提示儲值卡或依本契約約定辦理掛失手續後，請求本行返還全部或部分儲值餘額或終止契約者。
- (二)無記名式儲值卡使用者提示儲值卡向本行申請終止契約者。
- (三)使用者依本契約約定請求提領款項或終止契約時，本行得與使用者約定，由使用者支付寄送款項之郵資（或轉帳費）。
- (四)返還儲值卡之餘額，無法以現金返還，限轉入使用者之金融機構存款帳戶。

#### 六、儲值卡之遺失、被竊或毀損滅失

- (一)無記名式儲值卡如有遺失、被竊、被搶、詐取或其他遭使用者以外之第三人占有之情形（以下簡稱遺失或被竊等情形）或滅失時，使用者不得掛失止付。
- (二)記名式及其他依法得掛失之儲值卡如有遺失或被竊等情形時，使用者應儘速以電話或約定方式通知本行或其他經本行指定機構辦理掛失停用手續，並繳交掛失手續費。本行發現該儲值卡涉嫌詐騙、洗錢等不法情事時，應於受理掛失手續日起十日內通知使用者，要求使用者於收受通知日起五日內向當地警察機關報案，惟如使用者有不可抗力事由(如天災、事變等)，以該事由結束日起算五日。
- (三)記名式及其他依法得掛失之儲值卡使用者依前目規定以電話或約定方式通知掛失，即視為完成掛失手續，自完成掛失手續後被冒用或盜用所發生之損失，應由本行負擔。但依前款完成掛失手續後 12 小時內，就非線上即時交易被冒用或盜用所發生之損失，應由使用者自行負擔。
- (四)記名式及其他依法得掛失之儲值卡使用者於辦理掛失手續後，未提出本行所請求之使用者身分確認文件、無故拒絕協助本行調查、未依本款第二目所定期間內向當地警察機關報案並提出已報案之證明者，經本行催告到達五日內，使用者仍未提出前開文件而生之冒用或盜用損失，應由使用者自行負擔。
- (五)儲值卡如有毀損，或記名式及其他依法得掛失之儲值卡有遺失或被竊等情形或滅失情事時，使用者得申請本行換發儲值卡。但本行如有正當理由，得不發給相同卡面圖案、卡片材質、形狀、大小之儲值卡。
- (六)儲值卡如有毀損，或記名式及其他依法得掛失之儲值卡有遺失或被竊等情形或滅失情事，而其原因係由於本行或特約機構所致者，不得向使用者請求支付儲值卡換發工本費。

#### 七、使用者得以下列方式申請儲值卡餘額提領：

- (一)因儲值卡有效期限屆滿或不擬繼續用卡之使用者，得致電客服專線索取或於指定網頁下載申請表後依指定方式通訊辦理餘額提領。本行將自收到使用者填寫完整之申請表暨儲值卡之日起算十四個工作日內，依據電腦系統內實際消費紀錄計算之儲值

餘額進行退費作業，並於扣除提領款項作業手續費後逕匯入申請表所填寫之金融機構存款帳號。

(二)提領申請表填寫不完整、應繳回儲值卡而未繳回、未附上身分證正、反面影本及存摺影本、儲值餘額不足支付各項手續費者，將不受理儲值餘額提領之申請，卡片亦不予退回，使用者亦不得要求將儲值卡儲值餘額轉置至其他儲值卡中。

(三)提領金額數量達一定金額時，個人使用者應提供身分證、護照或居留證等身分證明文件等，必要時需提供其他輔助證件，如健保卡、駕照、戶口名簿、戶籍謄本、居留證明文件等；非個人使用者應提供登記證照或核准設立文件。本目所稱提領金額數量達一定金額之數量、金額將依據主管機關最新規定為準。

#### 第六條(核對機制)

本行應要求特約機構於使用者持儲值卡完成交易時，須以下列方式之一提供使用者確認交易紀錄：

- 一、提供可顯示儲值卡扣款金額及儲值餘額之交易憑證供核對。
- 二、於使用者完成交易時顯示當次扣款金額及儲值餘額，並由使用者自行選擇是否列印交易憑證。
- 三、於使用者完成交易時顯示當次扣款金額及儲值餘額，並由本行提供使用者得事後自行查詢交易紀錄之管道。
- 四、於使用者完成交易後以約定方式通知使用者當次扣款金額及儲值餘額。

使用者以儲值卡所為之交易完成後，包括儲值及消費，得利用下列方式，自行確認儲值卡之餘額及消費紀錄，以保障自身權益：

- 一、簽帳單：使用者以儲值卡進行交易時，該筆交易簽帳單「授權碼」欄位末五碼將顯示扣款後之即時儲值餘額；惟無授權碼之交易（如取消交易或退貨交易等），簽帳單將無法顯示即時儲值餘額。
- 二、銀行自動櫃員機（ATM）查詢：使用者得持欲查詢之儲值卡至本行自動櫃員機查詢即時儲值餘額。
- 三、電話語音查詢：使用者亦可致電客服專線查詢儲值卡即時儲值餘額。
- 四、網路查詢：使用者得於儲值卡指定網頁查詢即時儲值餘額及近六個月之交易紀錄，逾六個月以前之交易紀錄恕無法提供。
- 五、交易實際應扣款金額於日後特約機構請款清算後，可能因交易性質特殊因素而有所調整，且部分特約機構就使用者設定之定期交易可能有未與銀行連線授權即逕行按時請款之情形，故實際儲值餘額仍應以本行系統內之紀錄為準。

#### 第七條(交易錯誤之處理)

交易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。

交易錯誤如係因可歸責本行之事由所致者，本行應於知悉時立即更正，如屬記名式儲值卡交易，並應同時以電子郵件信箱、書面、電話、簡訊或本行 APP 推播之方式通知使用者。

#### **第八條(記名式儲值卡之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、記名式儲值卡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密碼或憑證、記名式儲值卡等資料，或有其他任何未經合法授權之情形時，應立即以電話或約定之方式通知他方停止本服務並採取防範措施。本行發現該儲值卡涉嫌詐騙、洗錢等不法情事時，應於受理通知日起十日內通知使用者，要求使用者於收受通知日起五日內向當地警察機關報案，惟如使用者有不可抗力事由(如天災、事變等)，以該事由結束日起算五日。

記名式儲值卡使用者依前項規定通知，即視為完成掛失手續，完成掛失手續後，本行應負擔之損失依**第五條(儲值卡使用說明)**規定辦理。

使用者依第二項規定通知本行後，未提出本行所請求之使用者身分確認文件、無故拒絕協助本行調查、未於第二項所定期間內向當地警察機關報案並提出已報案之證明者，經本行催告到達五日內，使用者仍未提出前開文件而生之冒用或盜用損失，應由使用者自行負擔。

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、記名式儲值卡等資料被冒用、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。

#### **第九條(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」(以下簡稱安控基準)之規定。

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。**

**一、本行得向儲值卡使用者收取以下費用或逕自儲值卡之儲值餘額中扣抵：**

**(一)卡片製發工本費：**



- 1、每張記名式之儲值卡製發（包括毀損後換發）工本費為新臺幣 100 元；每張無記名式之儲值卡製發（包括毀損後換發）工本費為新臺幣 100 元。
- 2、每張記名式之聯名儲值卡製發（包括毀損後換發）工本費為新臺幣 150 元；每張無記名式之聯名儲值卡製發（包括毀損後換發）工本費為新臺幣 150 元。
- 3、特殊款式之每張記名式及無記名式之儲值卡製發（包括毀損後換發）工本費依公告販售價格辦理。

(二)掛失手續費：記名式及其他依法得掛失之儲值卡如有遺失或被竊等情形，而使用者申請掛失時，每次掛失手續費依下列方式收取：

非結合信用卡發行之記名式及其他依法得掛失儲值卡，辦理掛失後，如不申請補發者為新臺幣 20 元；如申請補發者為新臺幣 100 元。

(三)提領款項作業手續費：記名式、無記名式儲值卡使用者提示儲值卡向本行申請終止契約者及其他依法得掛失之儲值卡使用者申請提領全部或部分儲值餘額時，每次手續費為新臺幣 30 元。

(四)終止契約作業手續費：使用者向本行申請終止契約時，免收終止契約作業手續費。使用者同時申請返還全部儲值餘額及終止本契約時，亦免收終止契約作業手續費。

(五)交易紀錄查詢手續費：使用者除得於本行所提供自動化服務機器、本服務網頁為免費查詢儲值卡交易紀錄及儲值餘額外，得依下列收費標準，向本行申請提供五年內之書面儲值卡交易紀錄：

- 1、查詢最近 3 個月內交易紀錄，無須付費。
- 2、查詢 3 個月以上交易紀錄，每次手續費新臺幣 20 元。

(六)調閱簽帳單或退款單手續費：每筆新臺幣 100 元。

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，並以電子郵件信箱、書面、電話、簡訊或本行 APP 推播通知使用者後始生效力。但有利於使用者不在此限。

#### 第十一條(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。

#### 第十二條(契約雙方之基本義務)

本行對於使用者與特約機構之往來交易資料及其他相關資料，應保守秘密。但其他法律或主管機關另有規定者，不在此限。

本行應以善良管理人之注意為使用者處理使用儲值卡交易款項之清償事宜，並為使用者處理在本行或特約機構使用儲值卡之交易。

使用者瞭解本行將透過本行官網、電子郵件信箱、書面、電話、簡訊或本行 APP 推播，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，且不得違反本契約、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。

### 第十三條 (紀錄保存)

本行應留存使用者儲值卡之卡號、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。

### 第十四條(客訴處理及紛爭解決機制)

**本行應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。**

使用者與特約機構間因實質交易致生爭議時，經任一方請求，本行應將爭議事項之內容通知他方。如係涉及商品或服務未獲特約機構提供之網路實質交易爭議，應由本行及特約機構負舉證之責。

**使用者如對交易明細有疑義，得檢具理由及本行要求之證明文件(如簽帳單或退款單收執聯等)通知本行協助處理，或同意負擔本行最新公告收費標準之調閱簽帳單或退款單手續費，請本行向特約機構調閱簽帳單或退款單。使用者請求本行向特約機構調閱簽帳單或退款單時，約定由使用者給付調單手續費者，如調查結果發現使用者確係遭人盜刷或帳款疑義非可歸責於使用者之事由時，其調單手續費由本行負擔。**

所謂商品或服務未獲特約機構提供係指預訂商品未獲特約機構移轉商品或其數量不符，使用者應備齊相關證明文件於爭議帳款扣款期限截止前十五個工作日向本行提出並主張扣款。使用者對於同一筆交易僅能向本行申請一次爭議帳款，有關各卡組織就商品或服務未獲特約機構提供之爭議帳款扣款期限如下：

一、VISA：當服務或商品未提供時，需於交易清算日或服務約定提供日起 120 個日曆日(含例、假日)內，且追溯時間不得超過交易清算日之 540 個日曆日。

二、MasterCard：

(一)當商品未收到時，需於交易清算日或商品約定送達日起 120 個日曆日內。

(二)服務未獲提供：

1、一次性提供服務：需於交易清算日或服務約定提供日起 120 個日曆日內。

2、服務中斷(非屬一次性提供服務)：需於交易清算日或特約商店無法提供服務日起 120 個日曆日內，但追溯時間不得超過交易清算日之 540 個日曆日。

各卡組織對處理爭議帳款程序有制定或變更規則、解釋及仲裁會員機構爭議之最終權限，使用者主張爭議帳款，不表示一定可以退款。

使用者刷卡購買商品/服務的提供期間超過前述卡組織之規定，則於該期間過後，發生特約機構無法繼續提供商品/服務的情形時，因為使用者已無法透過卡組織作業規定處理此類爭議，所以使用者購買該類商品/服務前，宜審慎評估將來無法獲得商品/服務之風險。

#### 第十五條(使用者資料之蒐集、處理及利用)

本行蒐集、處理及利用個人資料，應依個人資料保護法等相關法令規定辦理。但其他法律或主管機關另有規定者，不在此限。

#### 第十六條(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，並依電子郵件信箱、書面、電話、簡訊或本行 APP 推播通知使用者。但有緊急情事者，不在此限。
- 二、其他不可歸責於本行之事由，如天災、停電、設備故障、第三人之行為。

#### 三、本行每日例行於凌晨(00:00 至 06:00)不定時執行資料更新時。

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，本行應及時處理並以電子郵件信箱、書面、電話、簡訊或本行 APP 推播通知使用者。

有下列情形時，本行所簽訂之特約機構將無法提供使用者使用儲值卡交易：

- 一、儲值卡為偽造、變造或有毀損、斷裂、缺角、打洞、扭曲之情事者。
- 二、儲值卡有效期限屆至、業辦理掛失或本契約已解除或終止者。
- 三、本行依本契約**第五條(儲值卡使用說明)**已暫停使用者使用儲值卡之權利者。
- 四、非本行所規定得持有特定記名式儲值卡之使用者本人。
- 五、特約機構之機器或網路連線設備等，不能讀取或辨識儲值卡資料者。
- 六、使用者於特約機構營業時間以外時間要求交易者。
- 七、本行有具體事實合理懷疑持卡人有非法或不正常交易之情事者。

#### 第十七條(因使用者事由所致之服務暫停)

如有下列情形之一者，本行應以電子郵件信箱、書面、電話、簡訊或本行 APP 推播通知使用者，並得依情節輕重，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。
- 二、使用者有提交虛偽身分資料之虞。
- 三、有相當事證足認使用者利用儲值卡從事詐欺、洗錢等不法行為或疑似該等不法行為。
- 四、使用者未經本行同意，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**第十二條(契約雙方之基本義務)第四項**規定之情事。

八、其他重大違反本契約之情事。

### **第十八條(契約之終止)**

使用者得依約定方式隨時通知本行終止本契約。

本行終止本契約時，須於終止日三十日前以書面、電子郵件信箱、電話、簡訊或本行 APP 推播通知使用者。

如使用者有前條之事由所致服務暫停情事之一且情節重大者，本行得以書面、電子郵件信箱、電話、簡訊或本行 APP 推播通知使用者終止本契約。

本契約終止後，除有爭議款項外，本行應於合理期間返還使用者得自儲值卡取回之支付款項餘額及本行事先收取並約定返還之款項。

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。

### **第十九條(契約條款變更與其他約定)**

本契約之條款如有疑義時，應為有利於使用者之解釋。

本契約約款如有修改或增刪時，應於本服務網頁明顯處公告，如屬記名式儲值卡，並應以書面、電子郵件信箱、電話、簡訊或本行 APP 推播通知使用者後，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書面、電子郵件信箱、電話、簡訊或本行 APP 推播通知使用者，並於該書面、電子郵件信箱、電話、簡訊或本行 APP 推播以顯著明確文字載明其變更事項、新舊約款內容，及告知使用者得於變更事項生效前表示異議，使用者未於該期間內表示異議者，推定承認該修改或增刪約款；另告知使用者如有異議，應於得異議時間內通知本行終止契約：

- 一、第三人冒用或盜用使用者帳號、密碼、憑證、記名式儲值卡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。

**使用者同意本行依本契約得收取之各項手續費及可能負擔之一切費用之調降、取消或減免，本行得隨時調整。**

### **第二十條(通知)**

使用者同意除本契約另有約定外，本行依本契約所為之通知應以書面、電子郵件信箱、電話、簡訊或本行 APP 推播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電話或本行 APP 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。

**除依法令規定或本契約約定應以書面或其他特定方式通知者外，本行得依使用者提供之電子郵件信箱或包括但不限於書面、官網、本行 APP 推播、簡訊、電話或雙方約定方式對使用者進行以下之通知：**

- 一、聯名卡、認同卡或店內卡契約終止；本行發生分割、合併或儲值卡資產移轉之情形等換發新卡作業。
- 二、取卡後無消費交易連續達二年以上者之停卡通知。
- 三、儲值卡服務或活動相關之優惠訊息。
- 四、消費訊息通知。

#### **第二十一條(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。

#### **第二十二條(準據法與管轄法院)**

本契約準據法，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。

#### **第二十三條(契約之份數)**

本契約正本一式二份，由雙方當事人各執一份為憑。