

# 網路銀行服務條款

為保障您的權益，請務必詳閱本服務條款內容，當點選「同意」鍵後，即表示您已逾至少 5 日之合理期間審閱及充分了解約定事項，並同意遵守本服務條款所載之所有內容：

## 第一條、銀行資訊

- 一、貴行名稱：國泰世華商業銀行
- 二、申訴及客服專線：(02)2383-1000 或 0800-818-001
- 三、網址：<https://www.cathaybk.com.tw>
- 四、地址：臺北市信義區松仁路七號
- 五、傳真號碼：(02)2314-1328
- 六、貴行電子信箱：[webservice@cathaybk.com.tw](mailto:webservice@cathaybk.com.tw)

## 第二條、適用範圍

- 一、本服務條款係客戶使用 貴行網路銀行業務（以下稱「本服務」）之一般性共通約定，除另有約定外，悉依本服務條款之約定，其他個別契約不得抵觸本服務條款。但個別契約對客戶之保護更有利者，從其約定。
- 二、本服務條款如有疑義時，應為有利於客戶之解釋。

## 第三條、名詞定義

- 一、「國泰世華網路銀行」（以下稱「網銀網頁版」）：（非電子簽章類之網際網路服務業務、訊息傳輸採 SSL 方式加密）指客戶端利用電腦或各種行動裝置，經由 貴行專屬網路、網際網路等與 貴行電腦連線，無須親赴 貴行櫃檯，即可利用「OTP」（限 貴行指定之特定項目）或由 貴行申請之「網銀密碼」及「用戶代號」等非電子簽章類方式，於正確登入「身分證字號」、「網銀密碼」、「用戶代號」後，直接取得 貴行所提供之各項金融服務及 貴行合作夥伴之網路服務。
- 二、「國泰世華網路銀行 App」（以下稱「網銀 App」）：指客戶端透過各種行動裝置（指行動裝置搭載開放式作業系統，可進行資料及軟體程式的輸入、存取及擴充等功能）利用電信網路之訊號操作，與 貴行電腦連線，無需親赴 貴行櫃檯，即可利用與 貴行約定之登入或辨識方式，直接取得 貴行所提供之各項金融服務。「網銀網頁版」及「網銀 App」合稱「網路銀行」。
- 三、「簡訊密碼」：指當客戶進行特定交易或申請設定時， 貴行系統將自動透過簡訊發送「一次性密碼（One Time Password；下稱 OTP）」（內含交易驗證碼及交易訊息）至客戶所設定的手機門號，確保網路交易之安全性（每次傳送之交易驗證碼皆為亂數產生，且僅當次有效），有關 OTP 之交易機制，以 貴行網站所載規定為準。
- 四、「網銀密碼」、「用戶代號」：指客戶向 貴行申請使用「網銀網頁版」、「網銀 App」服務時所約定之代號，以供雙方於該服務中溝通辨識之用。

- 五、「電子文件」：指 貴行或客戶經由網路連線傳遞之文字、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。
- 六、「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，形成電子章，並得以公開金鑰加以驗證者。
- 七、「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。
- 八、「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。
- 九、「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。
- 十、「網際網路」(Internet)：使用 TCP/IP 為通信協定的一種開放性網路。
- 十一、「瀏覽器」(Browser)：網際網路的使用者界面。
- 十二、「SSL(Secure Socket Layer)安全鑰匙加密」：是經由使用者的瀏覽器及主機端的 web 伺服器，所共同提供的一套安全加密機制，其主要目的是要使用者在網路上所傳輸的每一份資料，都能受到安全保障。

#### 第四條、網頁及 App 之確認

- 一、客戶使用本服務前，應先確認 貴行「網銀網頁版」正確之網址（目前為 <https://www.cathaybk.com.tw>）或 貴行「網銀 App」正確之元件下載及安裝方式，再使用「網銀網頁版」服務或進行「網銀 App」之元件下載安裝；如有疑問，得向 貴行公告之服務電話詢問（目前為 02-2383-1000 或 0800-818-001）。
- 二、貴行應盡善良管理人之義務，隨時維護網站或 App 的正確性與安全性，並隨時注意有無偽造之網頁或 App。

#### 第五條、網路銀行應用環境之風險

**客戶瞭解網路交易並非毫無風險，客戶於使用網路交易服務時應注意所使用之相關軟硬體設備，避免於網咖或其他非安全場所提供之網路設備中操作交易，並勿將密碼等具有一定交易權限的憑證曝露於第三人輕易得知之環境(例如：張貼於電腦或書寫於紙張上)， 貴行應不定時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，以提醒客戶注意該風險。**

#### 第六條、服務項目

- 一、網路銀行服務項目包含但不限於存款、授信、信用卡、財富管理與共同行銷或合作推廣業務之查詢、交易、申請、設定或變更等相關服務，服務內容以 貴行網站公告為準。除 貴行於本服務條款載明提供之服務項目外，如於網路銀行呈現相關訊息者，貴行應確保該訊息之正確性，其對客戶所負之義務不得低於網路銀行呈現之內容。
- 二、客戶同意 貴行提供之相關服務項目屬於須經客戶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，則排除消費者保護法第十九條第一項解除權之適用。

三、部分服務項目客戶應另向 貴行申請並經客戶同意本服務條款始得使用。

## 第七條、服務時間

- 一、除系統因故無法使用或 貴行調整服務時間外，本服務提供 24 小時服務。
- 二、貴行得因服務項目之特殊性，另行約定或公告服務時間。

## 第八條、連線準備

- 一、**客戶與 貴行均同意使用網路進行電子文件傳送及接收，並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。**
- 二、**客戶申請使用本服務，應自行負擔並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。客戶如因電腦操作需要而安裝其他軟硬體，有與 貴行所提供之軟硬體設備併用之必要者，應遵守 貴行所提供安裝之相關資料，並自行負擔其安裝所需之費用及風險。**
- 三、貴行與客戶有特別約定者，必須與 貴行為必要之測試後，始得連線。
- 四、本條第二項軟硬體設備及相關文件如係由 貴行所提供者， 貴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。 貴行並應於網站及所提供軟硬體之包裝或說明文件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。**客戶於本服務終止時，貴行得請求客戶返還前開相關設備。**

## 第九條、保管責任

- 一、客戶正確於網路銀行輸入「網銀密碼」、「用戶代號」後，方可使用網路銀行各項服務。
- 二、客戶對於經 貴行提供使用於網路銀行之「網銀密碼」、「用戶代號」應負保管之責，不得洩露予第三人知悉，並應於規定期間內立即變更啟用，若有無法變更之情事，應立即通知 貴行。客戶未妥善保管或保密而遭盜用或遭偽造所致之損害，由客戶自行負責， 貴行不負任何賠償責任。
- 三、客戶輸入網路銀行之「網銀密碼」或「用戶代號」等連續錯誤達規定次數（連續錯誤次數詳見 貴行網站說明）時， 貴行電腦即自動停止客戶使用本服務。客戶如擬恢復使用，應重新辦理申請手續。
- 四、客戶對 貴行所提供之其他識別碼、軟硬體及相關文件等，均應負保管之責。
- 五、前開各項軟硬體設備及相關文件如係由 貴行所提供， 貴行僅同意客戶於本服務之範圍內使用，不得將之轉讓、轉借或以任何方式交付第三人。倘因客戶之行為致侵害 貴行或第三人之智慧財產權或其他權利，或因不當之操作使用致生損害時，應自負其責任。客戶並應於本服務條款終止時即返還所有之設備及相關文件。

## 第十條、電子文件之效力

- 一、除法令另有排除適用外，雙方均同意以電子文件作為表示方法，依本服務條款交換之電子文件，經驗證其約定使用之數位簽章、密碼、代號等相關識別方式無誤者，均視為客戶所親為， 貴行無庸另行查證，其效力與書面文件相同。

- 二、雙方就所生之任何糾紛，於審判、仲裁、調解或其他法定爭議處理程序中，均不得主張該電子文件不具書面或簽名要件而歸於無效或不成立。於審判、仲裁、調解或其他法定爭議程序中，雙方同意相關之訊息推定以 貴行保存之電子文件紀錄證明之。貴行不得拒絕提供。

### 第十一條、電子文件之接收與回應

- 一、貴行接收含數位簽章或經 貴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， 貴行應提供該交易電子文件中重要資訊之網頁或頁面供客戶再次確認後應即時進行檢核或處理，並將檢核或處理結果以電子文件通知客戶。
- 二、貴行或客戶接收來自對方任何電子文件，若無法辨識其內容時，視為自始未傳送。但貴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。

### 第十二條、電子文件之不執行

- 一、如有下列情形之一， 貴行將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)貴行依據電子文件處理，將違反相關法令之規定者。
  - (三)貴行因客戶之原因而無法於帳戶扣取客戶所應支付之費用者。
  - (四)其他依約得不執行者。
- 二、貴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，客戶受通知後得以電話向 貴行確認。

### 第十三條、電子文件交換作業時限

- 一、電子文件係由 貴行電腦自動處理，客戶發出電子文件經客戶依第十一條第一項 貴行提供之再確認機制確定其內容正確性後，傳送至 貴行後即不得撤回、撤銷或修改。但未到期之預約交易在 貴行規定之期限內得撤回、撤銷或修改。
- 二、若電子文件經由網路傳送至 貴行後，於 貴行電腦自動處理中已逾 貴行服務時間時，除另有約定外 貴行應即以電子文件或即時於交易畫面中通知客戶，該筆交易將依約定不予處理，或自動改於次一營業日處理。
- 三、指定交易日之前、預先發送電子文件至 貴行之交易（預約交易），如該指定交易日非營業日，自動改於次一營業日辦理，如因無法抗力之因素（如颱風、地震等）停止營業者，該預約交易不予處理。

### 第十四條、交易核對

- 一、客戶使用網路銀行所為之交易，貴行於每筆交易指示處理完畢後，應以電子文件、即時顯示或與客戶約定之其他方式通知客戶。貴行另應每月彙總交易，印錄對帳單並註明每筆交易時間後，依雙方約定方式寄發上月之對帳單(該月無交易時不寄)予客戶。
- 二、客戶對前項通知內容應核對其結果有無錯誤。客戶核對後如認為顯示交易內容或交易對帳單所載事項有錯誤時，應於使用完成之日/收受之日起 45 日內通知 貴行查明。

- 三、貴行對於客戶之通知，應即進行調查，並於通知到達 貴行之日起 30 日內將調查之情形或結果以書面覆知客戶。倘經 貴行調查結果，查明交易紀錄有不正確情事時，應即更正之；倘 貴行調查未發生有不正確情事，即推定以 貴行電腦所儲存之內容為準。

## 第十五條、費用

- 一、客戶自使用本服務之日起，願依約定收費標準繳納服務費及其他約定之費用，並授權貴行自客戶之帳戶內自動扣繳。
- 二、前項收費標準於訂約後如有調整， 貴行應於調整日 60 日前於 貴行之網站上明顯處公告其內容，並以電子郵件方式使客戶得知調整內容，且調整生效日不得早於公告及通知後次一年度之起日。
- 三、前項之調整如係調高者， 貴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， 貴行將於調整生效日起暫停客戶使用本服務部分或全部之服務。客戶於調整生效日後，同意費用調整者， 貴行應立即恢復網路銀行服務條款相關服務。
- 四、客戶應付 貴行之所有費用，均不包括任何稅捐。若有稅捐，客戶應另行支付之，並授權 貴行自前項帳戶內自動扣繳。如未記載者， 貴行不得收取。

## 第十六條、電子文件錯誤之處理

- 一、客戶利用本服務時，其電子文件如因不可歸責於客戶之事由而發生錯誤時， 貴行應協助客戶更正，並提供其他必要之協助。
- 二、前項服務因可歸責於 貴行之事由而發生錯誤時， 貴行應於知悉時，立即更正，並同時以電子文件或雙方約定之方式通知客戶，惟客戶同意提供必要之協助。
- 三、客戶利用本服務而其電子文件因可歸責於客戶之事由致發生錯誤時，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 貴行， 貴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。

## 第十七條、電子文件之合法授權與責任

- 一、雙方應確保所傳送至對方之電子文件均經合法授權。
- 二、雙方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。
- 三、貴行接受前項通知前，對第三人使用該服務已發生之效力，由 貴行負責。但有下列任一情形者，不在此限：
  - (一)貴行能證明客戶有故意或過失。

(二)貴行依雙方約定方式通知交易核對資料或帳單後超過 45 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 45 日，但 貴行有故意或過失者，不在此限。

四、針對本條第二項冒用、盜用事實調查所生之鑑識費用由 貴行負擔。

## 第十八條、資訊系統安全

- 一、雙方應確保所使用資訊系統之安全，防止非法入侵、竊取、竄改、毀損業務紀錄或客戶個人資料。
- 二、第三人破解 貴行資訊系統之保護措施或利用資訊系統之漏洞爭議，由 貴行就該事實不存在負舉證責任。
- 三、第三人入侵 貴行資訊系統對客戶所造成之損害，由 貴行負擔。
- 四、客戶使用本服務若未登出或於 貴行規定時間內未執行任何交易時， 貴行將自動將客戶自 貴行網路銀行登出。

## 第十九條、保密義務

- 一、除其他法律規定外，雙方應確保所交換之電子文件或一方因使用或執行本服務條款服務而取得他方之資料，不洩漏予第三人，亦不可使用於與本服務條款無關之目的，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。
- 二、前項第三人如不遵守保密義務者，視為告知人義務之違反。

## 第二十條、損害賠償責任

雙方同意依本服務條款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，該當事人僅就他方所生之損害（不包含所失利益）及其利息負賠償責任。但 貴行或其履行輔助人有故意或重大過失時，仍應就客戶所失利益負賠償責任。

## 第二十一條、不可抗力

- 一、因不可抗力或不可歸責於 貴行之事由所致 貴行無法履行或延遲履行本服務均不視為違約， 貴行亦無須負任何賠償責任。
- 二、前項所稱之不可抗力，指因天災、罷工、停工、政府法令限制、地區性疫情、電腦故障、線路中斷、其他 貴行所不能控制或非可歸責 貴行之情事。

## 第二十二條、紀錄保存

- 一、雙方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。客戶如未保存者，推定以 貴行所保存之紀錄為真正。
- 二、貴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 5 年以上，但其他法令有較長規定者，依其規定。
- 三、本條第一項所稱交易指示類電子文件，係指與資金轉移有關或直接影響客戶權益之服

務項目之電子文件。

## 第二十三條、服務功能與條款變更

- 一、**客戶同意日後若 貴行推出新產品或有關服務項目時， 貴行得隨時增訂該項新產品或有關服務項目之契約內容，並將其置於營業場所及公佈於 貴行網站。**
- 二、客戶同意本服務條款如有修改或增刪時， 貴行得以書面通知方式或將其置於營業場所及公佈於 貴行網站方式以代通知。
- 三、客戶於 7 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 60 日以書面或電子郵件方式通知客戶，並於該書面或電子郵件中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，視同承認該修改或增刪約款；並告知客戶如有異議，應於本項得異議時間內通知 貴行終止本服務條款。
  - (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， 貴行或客戶通知他方之方式。
  - (二) 其他經主管機關規定之事項。

## 第二十四條、終止服務

- 一、**客戶得隨時終止本服務，但應親自或以書面委託代理人至 貴行辦理。**
- 二、**貴行欲終止本服務條款時，須於終止日 30 日前以書面或另與客戶約定之方式通知客戶。但客戶如有下列情事之一者， 貴行得隨時以書面或另與客戶約定之方式通知客戶終止本服務之全部或部分使用功能：**
  - (一) 客戶未經 貴行同意，擅自將本契約之權利或義務轉讓第三人者。
  - (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。
  - (三) 客戶違反本約定條款第十七條至第十九條之規定者。
  - (四) 客戶違反本服務條款之其他約定，經催告改善或限期請求履行未果者。
  - (五) 客戶違反憑證發放機構之相關規定者。
  - (六) 客戶於 貴行開立之存款帳戶均已銷戶者。
  - (七) 客戶於 貴行申辦之信用卡均已停卡者。

## 第二十五條、文書送達

客戶同意以留存於 貴行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 貴行，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， 貴行仍以客戶留存於 貴行之地址或最後通知 貴行之地址為送達處所。貴行之通知發出後，經通常之郵遞期間，即推定為已送達。

## 第二十六條、法令適用

關於本服務條款之各事項，除雙方有特別約定者外，適用中華民國法令及主管機關之規定辦理。如客戶為外國人時，其法律行為之成立要件、效力及方式等，均應適用中華民國法

令，並應遵照主管機關相關規範辦理。

## **第二十七條、法院管轄**

因本服務條款而涉訟者，除法律另有規定外（包括但不限於消費者保護法第四十七條、民事訴訟法第四百三十六條之九，或其他專屬管轄之規定），雙方同意以臺灣臺北地方法院為第一審管轄法院。

## **第二十八條、標題**

本服務條款各條標題，僅為查閱方便而設，不影響服務條款有關條款之解釋、說明及瞭解。

## **第二十九條、服務條款存執**

本服務條款得由客戶隨時至 貴行網站下載最新內容。