

網路郵局/e動郵局儲匯壽業務服務契約

(下列兩項請務必擇一勾選)

- 本人已於中華民國 年 月 日事先攜回或自行於中華郵政股份有限公司網站下載本契約，已審閱並充分瞭解本契約全部內容(契約審閱期間至少五日)。
- 本人已於簽訂本契約時審閱並充分瞭解本契約全部內容。

客戶簽名及蓋印鑑章：

代理人簽名或蓋章：

儲匯壽險專用章 主管_____

第一條 公司資訊

- 一、公司名稱：中華郵政股份有限公司(以下簡稱郵局)
- 二、申訴及客服專線：0800-700365 中華郵政顧客服務中心(手機用戶請撥付費電話04-23542030)
- 三、網址：<https://ipost.post.gov.tw>
- 四、地址：10603 台北市大安區金山南路2段55號
- 五、傳真號碼：(02) 23216347
- 六、電子信箱：giro2@mail.post.gov.tw(代表信箱)

第二條 契約之適用範圍

本契約係網路郵局(含e動郵局，以下同)儲匯壽業務之一般性約定，除個別契約另有約定外，悉依本契約之約定。

個別契約不得牴觸本契約。但個別契約對客戶之保護更有利者，從其約定。

本契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第三條 名詞定義

- 一、「網路郵局儲匯壽業務」：指客戶端電腦、智慧型手機及其他行動設備經由網路與郵局電腦連線，無須親赴郵局櫃台，即可直接取得郵局所提供之各項儲匯壽服務。
- 二、「電子文件」：指郵局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。
- 三、「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。
- 四、「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。
- 五、「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。
- 六、「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。
- 七、「郵保鑰」：係指客戶進行轉帳、繳費稅等交易時，透過完成設備綁定之行動裝置(包含但不限於智慧型手機、平板電腦)進行身分驗證之交易安控機制。

第四條 網頁之確認

客戶使用網路郵局前，請先確認網路郵局正確之網址，才使用網路郵局服務；如有疑問，請電客服專線詢問。

郵局應以一般民眾得認知之方式，告知客戶網路郵局應用環境之風險。

郵局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，以避免客戶之權益受損。

第五條 服務項目

網路郵局提供之服務項目為查詢服務、轉帳服務、綜合儲金交易、代繳服務、繳費稅服務(e動郵局)、帳戶基本資料管理、掛失服務、線上設定約定轉入帳戶、線上結清銷戶及簡易壽險服務，如於網路郵局網站呈現相關訊息者，並應確保該訊息之正確性，其對客戶所負之義務不得低於網站之內容。

第六條 連線所使用之網路

郵局及客戶同意使用網路進行電子文件傳送及接收。

郵局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。

第七條 電子文件之接收與回應

郵局接收含數位簽章或經郵局及客戶同意用以辨識身分之電子文件後，除查詢之事項外，郵局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，以交易訊息方式通知客戶。

郵局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。但郵局可確定客戶身分時，應立即將內容無法辨識之事實，以電話或書面方式通知客戶。

第八條 電子文件之不執行

如有下列情形之一，郵局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、郵局依據電子文件處理，將違反相關法令之規定者。
- 三、郵局因客戶之原因而無法於帳戶扣取客戶所應支付之費用者。

郵局不執行前項電子文件者，應同時將不執行之理由及情形，以交易訊息、電話或書面方式通知客戶，客戶受通知後得以電話或書面方式向郵局確認。

第九條 電子文件交換作業時限

電子文件係由郵局電腦自動處理，客戶發出電子文件，經客戶依第七條第一項郵局提供之再確認機制確定其內容正確性後，傳送至郵局後即不得撤回。但未到期之預約交易在郵局規定之期限內，得撤回、修改。

若電子文件經由網路傳送至郵局後，於郵局電腦自動處理中已逾郵局營業時間時，郵局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理。

第十條 費用

客戶自使用本契約服務之日起，依郵局所訂之收費標準繳納服務費、手續費及郵電費，並授權郵局自客戶之帳戶內自動扣繳；如未記載者，郵局不得收取。

前項收費標準於訂約後如有調整者，郵局應於郵局網站之明顯處公告其內容，並以發布郵政消息方式使客戶得知（以下稱通知）調整之內容。

第二項之調整如係調高者，郵局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，郵局將於調整生效日起暫停客戶使用網路郵局一部或全部之服務。客戶於調整生效日後，同意費用調整者，郵局應立即恢復網路郵局契約相關服務。

前項郵局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起日。

第十一條 客戶軟硬體安裝與風險

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。

前項軟硬體設備及相關文件如係由郵局所提供，郵局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。郵局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。

行動裝置儲存之憑證無法匯出，客戶若因行動裝置遺失或毀損，辦理憑證廢止手續或更換行動裝置，需重新申請憑證，新憑證臨櫃申請後，原憑證同時作廢；客戶申請郵保鑰並完成設備綁定後，即不再提供使用憑證進行交易驗證。

客戶於契約終止時，如郵局要求返還第二項之相關設備，應以契約特別約定者為限。

第十二條 客戶連線與責任

郵局與客戶有特別約定者，必須為必要之測試後，始得連線。

客戶對郵局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，應負保管之責。

客戶輸入前項密碼連續錯誤達五次時，郵局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，應親至郵局辦理相關手續。

第十三條 交易核對

e 動郵局提供非約定轉帳服務，客戶需臨櫃或依雙方約定方式申請。客戶於輸入轉帳資料後，系統會以簡訊傳送 1 組交易驗證碼至客戶手機，客戶需將該組交易驗證碼輸入轉帳頁面後方可完成交易。客戶如係以郵保鑰作為身分驗證之交易安控機制，於輸入交易資料後，系統會推播訊息至客戶已完成設備綁定之行動裝置，客戶需登入郵保鑰確認交易訊息後方可完成交易。

郵局於每筆交易指示處理完畢後，以電子文件或雙方約定方式通知客戶，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四十五日內，以電話或書面方式通知郵局查明。
客戶應提供正確之 E-Mail 帳號，若 E-Mail 帳號變動應臨櫃或以本公司網路 ATM 辦理修改手續。
郵局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，應於收受之日起四十五日內，以電話或書面方式通知郵局查明。
郵局對於客戶之通知，應即進行調查，並於通知到達郵局之日起三十日內，將調查之情形或結果以書面方式覆知客戶。

第十四條 電子文件錯誤之處理

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，郵局應協助客戶更正，並提供其他必要之協助。

前項服務因可歸責於郵局之事由而發生錯誤時，郵局應於知悉時，立即更正，並同時以電子文件、電話或書面方式通知客戶。

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，一經客戶通知郵局，郵局應即辦理以下事項：

- 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。

第十五條 電子文件之合法授權與責任

郵局及客戶應確保所傳送至對方之電子文件均經合法授權。

郵局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，應立即以電話或書面方式通知他方停止使用該服務並採取防範之措施。

郵局接受前項通知前，對第三人使用該服務已發生之效力，由郵局負責。但有下列任一情形者，不在此限：

- 一、郵局能證明客戶有故意或過失。
- 二、郵局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四十五日，但郵局有故意或過失者，不在此限。

針對第二項冒用、盜用事實調查所生之鑑識費用由郵局負擔。

第十六條 資訊系統安全

郵局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。

第三人破解郵局資訊系統之保護措施或利用資訊系統之漏洞爭議，由郵局就該事實不存在負舉證責任。

第三人入侵郵局資訊系統對客戶所造成之損害，由郵局負擔。

第十七條 保密義務

除其他法律規定外，郵局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。

前項第三人如不遵守此保密義務者，視為本人義務之違反。

第十八條 損害賠償責任

郵局及客戶同意依本契約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，該當事人應就他方所生之損害負賠償責任。

第十九條 紀錄保存

郵局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。

郵局對前項紀錄之保存，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。

第二十條 電子文件之效力

郵局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。

第二十一條 客戶終止契約

客戶得隨時終止本契約，但應親自（或以書面委託代理人）至郵局或以其他雙方約定方式辦理。

客戶憑以登錄網路帳號之帳戶有終止、轉移帳目或掛失帳戶止付等情事時，本契約視為終止。

本契約或約定轉帳帳號終止，郵局將自動終止未到期之預約交易。

第二十二條 郵局終止契約

郵局終止本契約時，須於終止日三十日前以書面通知客戶。客戶如有下列情事之一者，郵局得隨時以書面或電話方式通知客戶終止本契約：

- 一、客戶未經郵局同意，擅自將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、客戶違反本契約第十三條至第十五條之規定者。
- 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。

第二十三條 契約修訂

本契約約款如有修改或增刪時，郵局以書面、電子文件或發布郵政消息方式通知客戶後，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、電子文件或發布郵政消息方式通知客戶，並於該書面、電子文件或發布郵政消息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，視同承認該修改或增刪約款；並告知客戶如有異議，應於前述得異議時間內通知郵局終止契約：

- 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，郵局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 文書送達

客戶同意以登錄網路帳號之儲金帳戶基本資料檔中載明之地址為相關文書之送達處所，倘客戶之地址變更，應即至郵局窗口或以書面通知郵局或自行於網路郵局變更，並同意改依變更後之地址為送達處所；如客戶未依約定方式通知變更地址時，郵局仍以前述基本資料檔中客戶載明之地址或最後通知郵局之地址為送達處所。郵局對客戶所為之通知發出後，經通常之郵遞期間，即視為已送達。

第二十五條 法令適用

本契約準據法，依中華民國法律。

第二十六條 法院管轄

因本契約而涉訟者，郵局及客戶同意以郵局總公司或立約所在地之地方法院為第一審管轄法院。

第二十七條 標題

本契約各條標題，僅為查閱方便而設，不影響契約有關條款之解釋、說明及瞭解。

第二十八條 契約分存

本契約壹式貳份，由郵局及客戶各執壹份為憑。