



電話銀行服務約定書 (113.01版)

茲就立約人(以下簡稱客戶)與元大商業銀行股份有限公司(以下簡稱貴行)之電話銀行適用範圍內，客戶願遵守下列各項服務之約定事項：

一、使用方式及範圍

客戶使用電話銀行服務，應攜帶身分證明文件及原留印鑑至貴行任一營業單位辦理並於辦妥電話銀行密碼設定之手續後，經由貴行電話銀行服務專線於輸入電話銀行密碼經驗證，即可使用貴行電話銀行服務，其項目包括：

(一)電話語音服務

客戶透過電話進入貴行之電話語音服務系統並由客戶以電話輸入其當時有效之電話銀行密碼後，即可經由電話語音服務系統查詢其本人之各類存款餘額或從事轉帳交易及使用貴行提供之其他服務。

(二)電話銀行專人服務

客戶透過電話進入貴行之電話語音服務並由客戶以電話輸入其當時有效之電話銀行密碼無誤，且經貴行(有權，但無義務)對客戶之個人資料為進一步之確認後，即可經由電話銀行專人服務查詢其本人之各類存款餘額或從事轉帳交易及使用貴行提供之其他電話銀行服務。若貴行依合理判斷對客戶所提供資料之真實性或正確性有任何懷疑者，貴行有權拒絕提供電話銀行專人服務。且貴行有權於其認為必要時，就客戶之電話指示為進一步之確認。

二、密碼

- (一)經由電話銀行密碼所為之交易，與客戶憑存摺、印鑑或其他約定方式提領、轉帳之行為具同等效力，務必小心保管密碼，以確保使用電話銀行的安全。貴行對於使用電話銀行之各項服務或轉帳與各項交易，憑電話銀行密碼驗證均認定係客戶所為之有效指示。
- (二)除貴行另有特別規定者，電話銀行密碼之申請以客戶至貴行任一分行臨櫃設定或由貴行以密碼單交付為原則，除貴行另有特別規定者除外。客戶如擬變更電話銀行密碼應利用貴行電話銀行服務專線以電話語音或親臨分行以書面申請為之，一經貴行系統確認，新電話銀行密碼立即生效。
- (三)客戶使用本項服務，若連續四次密碼輸入錯誤時，貴行有權暫時終止本項服務及逕為取消密碼，如客戶日後仍有需要，須親至貴行任一分行或以經由貴行同意之方式重新申請。
- (四)客戶之電話銀行密碼由貴行電腦儲存以密碼安全控管，無從查知，若客戶因遺忘電話銀行密碼而無法使用貴行電話銀行專人服務時，須至貴行任一分行重新申請；客戶如欲註銷或暫停使用電話銀行服務，亦應親赴貴行任一分行申請，惟於註銷或暫停使用生效前，已發生之交易，仍屬有效。
- (五)如客戶懷疑密碼外洩，請儘速利用電話銀行服務或親臨分行變更電話銀行密碼，切勿使用旁人容易猜測到的數字作為密碼(例如生日、連續相同數字...等)。
- (六)客戶之電話銀行密碼除臨櫃設定外，如於申請後逾一個月未啟用(即未使用電話銀行密碼函密碼於貴行電話語音變更密碼者)，須至貴行任一分行重新申請。
- (七)貴行有權認定憑正確之電話銀行密碼為之指示，均係由被授予該密碼之客戶或經其授權人/法定代理人所為，貴行得執行該等指示，而不須對該密碼是否由客戶本人或授權人使用負任何責任(公司及非營利法人或其他團體申請者，負責人應自行妥善保存密碼)，但倘因他人詐欺或未經授權而使用密碼所導致客戶之損失，貴行不負任何責任，惟貴行對資訊系統之控管有未盡善良管理人之注意義務，致密碼被冒用或盜用所發生之損害，應由貴行負責。

三、電話銀行服務項目

客戶申請本服務後，就開設於貴行之帳戶得辦理下列業務，除前述電話銀行服務一般約定事項外，並應適用本條之約定事項。

(一)電話銀行語音服務

1. 轉帳服務：客戶本人在貴行之台幣轉帳、他人約定帳戶台幣轉帳、台幣綜合存款轉綜合定期存款等服務。
 - (1)客戶在貴行開立之活期性存款帳戶間得相互轉帳，另客戶事先申請設定之轉出帳號皆可轉入事先於任一分行下申請約定之轉入帳號；約定轉入帳戶之申請，將於次二日曆日生效，但取消約定轉入帳號之申請，則即時生效。
 - (2)客戶同意使用貴行電話銀行轉帳服務時，每日交易金額、次數之限制及手續費收取標準，皆依貴行「電子通路業務各項服務收費標準」(詳細請參考「帳戶往來暨相關服務總約定書之附件：各項手續費收費標準」)規定辦理。惟與貴行另有約定者，得從其約定。
 - (3)客戶利用電話銀行轉帳入支票存款帳戶，須於每日下午三時前完成轉帳手續，如因延誤而致退票，客戶應自行負責。
2. 外幣服務：

客戶本人在貴行之台幣互轉、客戶本人或他人約定帳戶在貴行之外幣轉帳、外幣綜合存款轉綜合定期存款。

 - (1)客戶使用本項服務，需事先申請設定臺、外幣轉出帳號及外幣約定轉入帳號。約定轉入帳戶之申請，將於次二日曆日生效，但取消約定轉入帳號之申請，則即時生效。
 - (2)外幣兌換交易每筆或每日累計交易金額不得達等值新臺幣五十萬元。
 - (3)外幣交易時間為貴行總行營業日上午九點十分至下午三點三十分，如遇外匯市場匯率波動劇烈，當日匯率牌告無法於上午九點十分掛出時，交易開始時間以當日匯率牌告掛出時間為準。
 - (4)客戶辦理外幣結購或結售，其適用之匯率依交易當時即期買/賣牌告匯率為準，但遇外匯市場匯率波動劇烈時，貴行得暫停受理本項服務。
3. 其他服務：支票簿領用申請、台(外)幣綜合定期存款自動續存與取消等服務。
4. 掛失及密碼變更服務：經由密碼或出生年月日確認客戶身分辦理金融卡、存摺、印鑑、存單等掛失止付者，視為客戶本人親自書面辦理掛失止付，若為金融卡與存摺掛失，事後仍應至全省各分行補辦書面掛失止付手續，惟若為支存印鑑掛失需至原開戶單位補辦書面掛失止付手續。
5. 繳款服務：限客戶本人之中華電信費用與貴行信用卡帳單之轉帳繳款。
6. 傳真服務：提供貴行利率、匯率、交易明細、營業場所地址電話等之傳真服務，且包含客戶所屬帳戶全部資料，不因帳戶約定而不同。



7. 查詢服務：各類存、放款餘額、交易明細、利率、匯率，存、放款利息試算、當日匯入匯款、貸款繳息、證券交割款不足等查詢。
8. 預約服務：提供臺幣預約轉帳及臺幣綜合存款轉綜合定期存款服務。

- (1) 客戶以電話銀行做預約轉帳或預約綜合存款轉綜合定期存款，其預約轉帳(或綜合存款轉定存)日期以半年內為限。
- (2) 電話銀行預約交易日期不得為預約當日；預約綜合存款轉定期存款之日期為非營業日時，將於次一營業日執行。
- (3) 預約轉帳交易以預約轉帳當日貴行執行轉帳交易前，轉出帳戶餘額足數轉出且未逾當日約定轉出限額，始可完成該筆預約交易。
- (4) 預約綜合存款轉綜合定期存款以預約轉定存當日營業時間前貴行執行轉定存交易時，綜存帳戶餘額足數轉定存，始可完成該筆預約交易，且該存款利率以交易完成當日之牌告利率為主。
- (5) 客戶欲取消已約定之預約交易，最遲應於預約轉帳(或綜合存款轉定存)當日零時前執行。
- (6) 若有預約交易資料不符或貴行對該項預約交易有任何疑問時，貴行有權於該預約轉帳(或綜合存款轉定存)日不執行該筆預約交易。
- (7) 客戶密碼變更，若有尚未屆期之預約交易者，該預約交易仍為有效。
- (8) 客戶服務終止，若有尚未屆期之預約交易者，該預約交易併同終止而自動失效。

(二) 電話銀行專人服務

1. 台幣存款服務：客戶本人在貴行之台幣轉帳、他人約定帳戶台幣轉帳、信用卡繳款、台幣綜合存款轉綜合定期存款、台幣定期存款中途解約、定期存款續存條件變更等服務。
 - (1) 客戶於貴行營業單位所開立之任一幣別活期(儲)存款帳戶，可逐一申請設定為約定轉出帳戶，申請後，客戶得轉入本人於貴行開立之帳戶，包含但不限於活期(儲)、支票存款帳戶、信託帳戶、黃金存摺帳戶等及他人或跨行約定帳戶。
 - (2) 本人於貴行之帳戶間轉帳服務
客戶需於貴行營業單位申請電話銀行本人於貴行之帳戶間轉帳服務，客戶於貴行開立之活期(儲)存款帳戶均設定為轉出帳戶，無須逐帳戶約定，惟轉入帳戶限本人於貴行開立之帳戶，包含但不限於台幣存款帳戶、信託帳戶及黃金存摺帳戶等。
 - (3) 客戶同意使用貴行電話銀行轉帳服務時，每日交易金額、次數之限制及手續費收取標準，皆依貴行「電子通路業務各項服務收費標準」(詳細請參考「帳戶往來暨相關服務總約定書之附件：各項手續費收費標準」)規定辦理。惟與貴行另有約定者，得從其約定；約定轉入帳戶之申請，將於次日二日曆日生效，但取消約定轉入帳號之申請，則即時生效。
 - (4) 客戶利用電話銀行轉帳入支票存款帳戶，須於每日下午三時前完成轉帳手續，如因延誤而致退票，客戶應自行負責。
 - (5) 基金/信託、繳款等服務，悉依貴行相關規定辦理。
2. 外幣存款服務：客戶本人在貴行之台幣互轉、客戶本人在貴行之外幣轉帳，或客戶本人與他人在貴行之同幣別外幣間轉帳、外幣綜合存款轉綜合定期存款、外幣專案定期存款、外幣定期存款中途解約、定期存款續存條件變更等服務。
 - (1) 客戶使用本項服務，需事先申請設定台幣、外幣轉出帳號及外幣約定轉入帳號。約定轉入帳戶之申請，將於次日二日曆日生效，但取消約定轉入帳號之申請，則即時生效。
 - (2) 外幣兌換交易每筆或每日累計交易金額不得達等值新臺幣五十萬元。
 - (3) 客戶辦理外幣結購或結售，其適用之匯率依交易當時即期買/賣牌告匯率為準，但遇外匯市場匯率波動劇烈時，貴行得暫停受理本項服務。
3. 基金服務：基金申購、定期(不)定額申購、轉換、贖回及定期(不)定額條件異動等各項服務。
4. 海外債券服務：提供海外債券申購、贖回服務。
5. ETF、境外股票及特別股服務：提供ETF、境外股票及特別股申購、贖回服務。
6. 黃金服務：
 - (1) 黃金存摺交易服務內容為黃金買進、回售、定期定額投資約定及定期定額約定條件變更。
 - (2) 若客戶有設定黃金提領密碼，透過電話專人服務則無需輸入黃金提領密碼。
7. 查詢服務：

查詢內容：台(外)幣存款餘額、交易明細、投資商品淨值/價格及投資損益、台幣定期存款帳戶內容及計息明細、外幣定存帳戶內容及計息明細、台(外)幣定存解約試算、台(外)幣託收票據明細、支存餘額不足款明細、證券交割不足款明細、台(外)幣所得稅利息扣款明細、台(外)幣健保補充費扣款明細、外幣匯入(出)匯款明細等。
8. 預約服務：

預約本人台幣帳號轉帳、預約台幣約定帳號轉帳、取消預約本人台幣帳號轉帳、取消預約台幣約定帳號轉帳、預約台幣綜合存款轉綜合定期存款、取消預約綜合存款轉綜合定期存款等服務。

 - (1) 客戶以電話專人做預約轉帳，其預約轉帳日期以一年內為限。
 - (2) 預約交易日期不得為預約當日；預約台幣綜合存款轉定期存款日期為非營業日時，將於次一營業日執行。
 - (3) 預約轉帳交易以預約轉帳當日貴行執行轉帳交易前，轉出帳戶餘額足數轉出且未逾當日約定轉出限額，始可完成該筆預約交易，且無論貴行通知與否，請於預約轉帳當日上午10點後自行來電或上網確認該筆交易是否成功。
 - (4) 預約綜合存款轉綜合定期存款以預約轉定存當日營業時間前貴行執行轉定存交易時，綜存帳戶餘額足數轉定存，始可完成該筆預約交易，且無論貴行通知與否，請於預約轉定存當日上午10點後自行來電或上網確認該筆交易是否成功，該存款利率亦以交易完成當日之牌告利率為主。
 - (5) 客戶欲取消已約定之預約轉帳交易，最遲應於轉帳日前一營業日下午5:00前取消交易，如轉帳日遇假日時，亦同。
 - (6) 客戶密碼變更，若有尚未屆期之預約交易者，該預約交易仍為有效。
 - (7) 客戶服務終止，若有尚未屆期之預約交易者，該預約交易併同終止而自動失效。
9. 資料變更服務：
 - (1) 取消電子銀行約定轉入帳號後，如尚有透過電話銀行預約該帳號之轉帳交易，該筆預約交易將不執行；若該帳號之預約轉帳交易乃透過網路銀行進行預約且交易金額於新臺幣5萬元(含)以下，該筆預約交易將以非約定轉帳方式執行。
 - (2) 客戶登入個人網路銀行或行動銀行輸入密碼連續錯誤達3次(網路銀行與行動銀行合併計算)，個人網路銀行或行動銀行登入密碼將為鎖定，客戶可使用電話銀行專人服務辦理解除鎖定。本項服務每位客戶每日至多使用5次，逾5次時，客戶須至貴行任一分行辦理解除鎖定或密碼重置，或於次日再行使用電話銀行專人服務辦理解除鎖定。



四、政府法令規定

貴行將於接獲以正確之電話銀行密碼證明之指示後，提供各該服務，但倘貴行依其單方面決定，認為其提供服務會使貴行違反法令或政府政策時，即無提供該等服務之義務。

- (一) 客戶利用電話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，如為不同幣別間外幣活期存款轉帳，適用匯率依轉帳發生當時之貴行即期掛牌買／賣匯率為準，但遇外匯市場波動劇烈時，貴行得暫停受理。
- (二) 貴行有權逕依有關外匯法令之規定，據實代客戶為結匯申報，客戶悉數承認，絕無異議。如獲悉客戶已超出其得使用之外匯額度或依法不得辦理時，貴行有權拒絕受理。

五、責任及義務

- (一) 貴行得接受並執行其收到並經以正確電話銀行密碼證明之指示，但貴行有權(但無義務)於其認為必要時對該等電話指示為進一步之確認，且貴行若依合理判斷懷疑電話指示之真實性或正確性，仍得不執行該指示。
- (二) 客戶透過貴行電話銀行專人服務所指示之各項交易、承做金額及條件等內容，依貴行在電話中向客戶所為之交易確認內容為準。辦理之服務項目中如須以書面為之者，客戶仍須補足銀行指示之書面文件後，方屬手續完備，始得完成交易。
- (三) 貴行如因客戶利用本服務致受有任何損害，均由客戶負責賠償，但因貴行故意或過失所致者，不在此限。
- (四) 使用電話銀行語音服務辦理交易，經由電話所輸入之帳號、金額及各項資料，並經客戶於語音作業中確認無誤後，交易即屬完成，倘客戶申請指定或操作轉入之存款帳戶或金額等發生錯誤時，由客戶自行負責，概與貴行無關，貴行不負追還之責；客戶得以本項語音服務查詢確認交易是否成功，如有疑問應立即洽貴行進行查詢，倘經貴行調查結果，查明交易記錄有不正確情事，貴行應即更正；倘貴行調查未發現有不正確情事，應以銀行電腦主檔記載為準。
- (五) 客戶透過電話銀行專人服務辦理交易，與客戶憑存摺、印鑑或其他約定方式提領、轉帳之行為具同等效力，且交易後之存款餘額以貴行電腦主檔記錄為準。客戶得隨時利用語音查詢、傳真交易明細或至貴行補登存摺等方式對帳。
- (六) 貴行應於每月透過電子訊息、郵件或其他方式寄送上個月之電子對帳單予客戶核對(該月無交易時不予寄發)，客戶核對後如認為對帳單所載事項有錯誤時，應於收受之日起四十五日內，通知貴行查明，貴行對於客戶之通知，應於通知到達貴行之日起三十日內，將調查之情形或結果覆知客戶。
- (七) 客戶瞭解並同意於客戶使用電話銀行專人服務時，貴行會電話錄音客戶所有電話談話，並得於貴行認為必要時播放該錄音內容。
- (八) 本服務項目之提供時間有需配合財金資訊股份公司或其他金融機構之營業時間者，如因無法提供服務致客戶之損失，貴行不負任何責任。
- (九) 對於因電信線路故障、第三人之行為或其他事由所致之錯誤或遲延，不可歸責於貴行時，貴行不負責任。若因電腦系統暫停而無法辦理轉帳或其他交易，客戶必需親自至貴行各分行辦理所需之交易。
- (十) 客戶同意貴行得暫停、終止、增加經主管機關核准之電話銀行使用服務項目及相關規定，惟應提前將暫停或終止之服務項目及處理方式以顯著方式公開揭示於營業場所或登載於貴行網路首頁或書面通知客戶。
- (十一) 客戶如使用電話銀行服務不當或貴行認為有必要時，得隨時終止客戶使用本項服務，客戶應以書面通知貴行停止提供本項服務；惟於終止通知生效前，已發生之交易，仍屬有效。

六、客戶服務

申訴及客服專線：0800-688-168、02-2182-1988。