

電子支付機構業務自律規範

金融監督管理委員會 105 年 6 月 2 日
金管銀票字第 10500117860 號函准予備查
金融監督管理委員會 110 年 6 月 15 日
金管銀票字第 1100136807 號函同意備查
金融監督管理委員會 113 年 10 月 28 日
金管銀票字第 1130146492 號函同意備查

第一章 總 則

第 一 條 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（以下簡稱本公會）電子支付業務委員會（以下簡稱電子支付委員會）為建立電子支付機構市場秩序及控管營運風險，以維護使用者權益及健全電子支付機構發展，特訂定本自律規範。

電子支付機構之作業，除本自律規範規定外，並應遵守電子支付機構管理條例（以下簡稱本條例）、電子支付機構業務管理規則（以下簡稱本規則）及金融消費者保護法等相關法令規定。

第 二 條 本自律規範用詞定義如下：

- 一、行銷活動：指以推廣電子支付機構業務為目的，利用廣告、業務招攬及營業促銷活動方式，鼓勵使用者註冊、開立電子支付帳戶或申請儲值卡、利用電子支付機構所提供服務進行支付款項移轉或從事其他與電子支付機構業務相關行為。
- 二、行銷給與方法：指津貼、贈與、紅利積點、現金回饋或其他給與方法。
- 三、聯名團體：指與電子支付機構聯名進行行銷之第三方業者。

第二章 執行業務應遵循事項

第 一 節 公告及通知

第 三 條 電子支付機構應於儲值卡或其網站公告下列事項：

- 一、電子支付機構之名稱及聯絡資訊。
- 二、可查詢使用者權利義務訊息之管道。
- 三、電子支付機構業務定型化契約條款。
- 四、電子支付帳戶或儲值卡之使用方式、終止事由及支付款項提領與退還方式。
- 五、向使用者收取手續費與使用者可能負擔之一切費用及其計算方式，並以淺顯文字輔以實例具體說明之。
- 六、使用電子支付帳戶或儲值卡可能產生之風險。
- 七、使用者代號、電子支付帳戶密碼或儲值卡遺失、被竊或滅失時之處理方式，並提醒使用者妥善保管其代號、密碼及其他與使用者身分相關之資料。
- 八、電子支付帳戶遭盜用或儲值卡遭冒用、變造或偽造之權利義務關係。
- 九、客訴處理及紛爭解決機制。
- 十、使用者利用電子支付帳戶或儲值卡為非法使用時，應負法律責任之警語。
- 十一、其他與使用者權利義務有關之事項。
- 十二、其他經主管機關要求應於網站公告之事項。

前項公告事項之內容應通俗簡明，與使用者權益有關之重要事項，應以顯著方式標示。

電子支付機構向使用者收取之各項費用，應合理反映其成本。

第 四 條 電子支付機構應要求特約機構於使用者持儲值卡或以

電子支付帳戶完成交易時，須以下列方式之一提供使用者確認交易紀錄：

- 一、提供可顯示儲值卡或電子支付帳戶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，並由電子支付機構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簡訊、電子郵件、網路平臺、行動裝置應用程式或其他等方式通知使用者當次扣款金額及儲值餘額。

第四條之一 電子支付機構取得使用者自動交易扣款之事先約定支付指示後，應即時以雙方約定之方式通知使用者，並加入防詐警語。

第五條 電子支付機構辦理業務涉及外匯者，應於每一營業日上午九時三十分以前，在其網頁、應用程式或其他足使客戶知悉之方式揭露匯率。

第六條 電子支付機構因辦理業務之資訊系統故障或其他原因，致無法執行使用者支付指示時，應及時依與使用者約定之方式，通知使用者，無法通知者應以適當方式進行公告。

第七條 未成年使用者之法定代理人有權以書面通知方式調閱使用者支付款項移轉紀錄或要求終止契約。

第二節 服務及管理

第八條 電子支付機構不得以津貼、贈與或其他給與方法吸收儲值款項。

第 九 條 電子支付機構提供約定連結存款帳戶付款服務，電子支付機構及開戶金融機構之作業，應符合本條例第三十二條第二項所定基準及金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準之相關規定。

電子支付機構與開戶金融機構就約定連結存款帳戶付款服務所訂定之契約應包括下列事項。但兼營電子支付機構為開戶金融機構時，不在此限：

- 一、約定連結存款帳戶之範圍、方式及程序。
- 二、提出扣款指示之內容及方式。
- 三、爭議處理方式。
- 四、交易流量異常之處理方式。
- 五、扣款指示來源別之區分。
- 六、雙方之其他重要權利、義務及費用分攤方式。
- 七、使用者否認約定連結之處理方式。
- 八、開戶金融機構於轉帳前，應檢核約定資料，並於完成轉帳後，向使用者通知之義務。
- 九、主管機關規定之其他事項。

電子支付機構與專用存款帳戶銀行就約定連結存款帳戶付款服務所訂定之契約應包括前項第一款至第六款、第九款規定。但兼營電子支付機構之銀行或中華郵政股份有限公司，不在此限。

電子支付機構依間接連結機制辦理約定連結存款帳戶付款服務，得以同意遵守包括第二項規定事項之金融資訊服務事業或票據交換所之規約或作業規定之方式，代替第二項規定與開戶金融機構訂定之契約事項。

第 十 條 電子支付機構發現使用者代號、電子支付帳戶密碼或記名式儲值卡遺失、被竊或滅失等情形，或有其他相當事

證足認使用者電子支付帳戶或記名式儲值卡疑似或已遭盜用時，電子支付機構應暫停該使用者電子支付帳戶或記名式儲值卡之作業處理，並通知使用者。

第 十 一 條 電子支付機構對代理收付實質交易款項爭議應於受理後三十日內回覆使用者處理狀況或進度。

電子支付機構於接獲使用者通知並確認已辦理完成電子支付帳戶或儲值卡交易之退貨程序或釐清代理收付實質交易款項爭議發生情形後，應協助促使須返還爭議款項之一方，儘速返還其交易之金額。

第 十 一 條 之 一 電子支付機構依本規則第十一條規定辦理代理收付實質交易款項或國內外小額匯兌業務之自動交易扣款，應遵守下列事項：

一、提供使用者查詢自動交易扣款之事先約定支付指示紀錄之管道。

二、辦理代理收付實質交易款項之不特定金額自動交易扣款時，應要求特約機構遵守以下交易爭議處理規定：

（一）特約機構應配合電子支付機構處理使用者與特約機構間之交易爭議，並設立客戶服務管道及交易爭議處理機制。

（二）使用者與特約機構間因前揭交易發生爭議時，電子支付機構應協助釐清爭議，如係涉及商品或服務未獲提供之實質交易爭議時，應由特約機構負舉證之責。

（三）應於特約機構之官網、APP 首頁或營業處所公告客戶服務管道。

（四）境外特約機構應設置境內代理人負責處理

交易爭議相關事宜，或提供其他足以保障
消費者權益之措施。

第 十 二 條 本公會電子支付委員會對電子支付機構不當處理電子支付帳戶或儲值卡消費爭議案件，得適度協調電子支付機構為適當之處理。

第 十 三 條 電子支付機構應提供使用者查詢電子支付帳戶及儲值卡交易帳款及餘額之服務。

電子支付機構應依與使用者約定之方式，免費提供使用者隨時查詢一年內之交易紀錄，並依使用者之請求，提供一年以上未滿五年之交易紀錄。

第 十 四 條 除依政府採購法所簽訂之契約或主管機關另有規定外，電子支付機構與特約機構之契約應涵蓋下列事項：

- 一、當事人之名稱及地址。
- 二、所扣款項應依約定週期定期結算。
- 三、款項撥付方法與手續費之收取。
- 四、如該特約機構有實體通路，電子支付機構應要求特約機構對其收銀人員進行教育訓練，並應要求特約機構不應允許未經教育訓練之收銀人員從事電子支付帳戶或儲值卡收銀工作。
- 五、電子支付機構應要求特約機構不得為規避本規則有關支付指示之規定而以拆單或其他不當之方式交易。
- 六、特約機構對交易資料、文件及單據以及載有使用者電子支付帳戶及儲值卡資料之訂單等文件之保管責任。
- 七、特約機構應依相關法令刪除、停止處理或利用交易資料、文件及單據以及載有使用者電子支付帳

戶及儲值卡資料之訂單等文件。

八、契約之變更、解除及終止事由。

九、簽訂契約之日期。

十、其他主管機關規定之事項。

特約機構辦理簽約時所檢附之契約資料，電子支付機構必須妥為保管，相關簽約文件資料，應於法令許可範圍內或經特約機構同意提供，否則不得任意移做他用，或將資料提供給第三人。

第十五條 電子支付機構應以適當方式提供特約機構必要之教育訓練與法令宣導，共同防止利用電子支付帳戶或儲值卡之犯罪行為，並針對交易資料、文件及單據以及載有使用者電子支付帳戶及儲值卡資料之訂單等文件未妥善保管造成帳號或卡號外流之嚴重後果（如法律責任、商譽損失等）應充分告知。

電子支付機構應於簽約至啟用期間，以適當方式對特約機構相關人員執行疑似不法或顯屬異常交易防制教育訓練，並不定期執行教育訓練，共同防止疑似不法或顯屬異常交易發生。

電子支付機構於教育訓練時，需提醒特約機構就使用者退貨交易或釐清爭議款項發生情形儘速進行帳務作業。

電子支付機構應確實查核特約機構應依主管機關規定，非有正當理由且經雙方約定同意，不得將手續費轉嫁於使用者負擔，若經查屬實，應依雙方契約約定對特約機構課以違約之處置或停止往來。

電子支付機構應約束特約機構應依主管機關規定，非有正當理由且經雙方約定同意，不得拒絕使用者利用電子支付帳戶或儲值卡消費。

電子支付機構應要求特約機構，不得從事代使用者先行墊款繳交相關費用，再向電子支付機構請款之行為。

電子支付機構於特約機構發生其所發行禮券、票券不能履約之情事時，除禮券、票券之價金係由電子支付機構保管者，應依本規則相關規定辦理外，應就利用電子支付帳戶或儲值卡交易部分，洽提供該特約機構禮券、票券之履約保證之機構協商處理，且對使用者主張禮券、票券餘額之退款作業，依帳款疑義之處理程序朝有利使用者方式辦理。

第 十 六 條 電子支付機構提供端末設備與特約機構使用應遵循下列規定：

- 一、電子支付機構對於所有端末設備之安裝、維修、回收等，需與合作廠商簽訂相關服務契約，並需包括資料保密條款，對於業務上往來所提供之資料不得移做他用或外洩給第三人，以避免資料外洩之風險。
- 二、電子支付機構委請合作廠商至特約機構從事端末設備之安裝、維修、回收作業時，相關作業人員必須配掛識別證明，並將參與端末設備安裝、維修、回收作業之人員名單交付電子支付機構造冊列管，如有異動，應隨時主動通知電子支付機構更新之。
- 三、電子支付機構對於端末設備，就使用者之行動裝置及儲值卡內含錄碼及資料部份，除帳號、卡號、有效期限、交易序號及查證交易是否發生之相關必要資料外，其他資料一律不得儲存。
- 四、電子支付機構對於端末設備之庫存管理，不論是

委外作業或自行處理均須有妥善之管理機制。

五、電子支付機構對於解約後之端末設備，必須有適當之回收機制，避免機具在外流通之不確定風險。

第 十 七 條 電子支付機構非紅利積點之發行人，而係與其他紅利積點發行人合作提供紅利積點整合服務及折抵代理收付實質交易款項服務時，電子支付機構應與合作之紅利積點發行人簽訂契約，其契約內容應記載下列各款事項：

- 一、當事人之名稱及地址。
- 二、紅利積點之使用、兌換、移轉、交換、折抵等各項條件或限制。
- 三、所折抵代理收付實質交易款項應依雙方約定時間定期結算。
- 四、款項撥付方法與手續費之收取。
- 五、契約之變更、解除及終止事由。
- 六、簽訂契約之日期。
- 七、其他經主管機關規定之事項。

第 十 八 條 電子支付機構依本條例第二十二條第四項所計提之孳息或其他收益，除使用於主管機關指定用途外，得做為回饋使用者使用。

前項回饋金運用原則如下：

- 一、回饋金發放之計算基礎得為使用者利用電子支付機構所提供服務之交易金額，但不得限制特定特約機構之消費交易，且不得用於使用者註冊或開立電子支付帳戶，或申請核發儲值卡、辦理儲值卡記名作業。
- 二、回饋金發放之對象須符合普遍性及公平性，不得就使用者之年齡、身份等作不當限制。

三、回饋金發放之方式、期限、限額等各項條款，應充分告知使用者，並提供查詢管道。

第 三 節 風險管理

第 十 九 條 電子支付機構依據金融機構防制洗錢辦法審查使用者身分資料，除核對身分證明文件及登記證照等相關文件之方式外，得以下列方式再次進行識別及確認使用者身分：

- 一、要求使用者補充其他身分資料。
- 二、以電話、視訊或書面方式聯絡使用者。
- 三、實地查訪使用者。
- 四、向相關機構查證。

電子支付機構對於未配合前項再次進行識別及確認身分之使用者，得暫停其交易功能。

第 二 十 條 電子支付機構通知偽冒註冊或記名之使用者資料時務必確實謹慎，並避免報送資料錯誤之情事發生。

電子支付機構報送財團法人金融聯合徵信中心（以下簡稱聯徵中心）之使用者資料，應詳述停用原因，以供其它機構做出合理之判斷。

第 二 十 一 條 對電子支付機構依本規則第三十四條第一款第一目通知為偽冒註冊或記名之電子支付帳戶或記名式儲值卡案件電子支付機構得視案情需要更正或刪除；若發生原偽冒註冊或記名之使用者資料報送錯誤之情事，應立即通知受報送機構更改，以免其它機構以原資料作出不利該使用者信用之判斷。

以網際網路通知者，其更正或刪除案件仍循原通知管道為之；以書面方式通知者，應依聯徵中心規定之方式通知聯徵中心予以更正或刪除。

第 二十二 條 電子支付機構依電子支付機構業務管理規則第五條規定，向聯徵中心查詢特約機構資料時，對於申請超過三家以上電子支付機構或該自然人已為特約機構負責人之自然人特約機構，應審慎審核，以避免簽訂無實益或風險特約機構之情事發生。

第 二十三 條 電子支付機構針對高風險或提供遞延性商品、服務等特約機構，要求特約機構依照各該行業其目的事業主管機關之規定辦理履約保證，或得考量以徵提保證金、銀行保證或延後提領等其他合宜方式降低風險，並建立風險管控機制。電子支付機構宜考量前述之特約機構風險管控機制提供電子支付機構業務服務，以維使用者權益。另針對發行禮券、票券之特約機構，應加強查核其所發行禮券、票券依法規規定辦理履約保證機制，並瞭解其禮券、票券履行情形。

電子支付機構依本規則第六條第一項第二款向特約機構徵提保證金時，得與特約機構以契約約定於交易風險發生時，自保證金中扣除損失金額，並由特約機構於保證金低於一定數額時補繳之。

電子支付機構為對高風險之特約機構有效管控，應加強對其定期查核。

第二十三條之一 電子支付機構辦理本規則第十五條但書業務，針對第一項第三款至第五款之特約機構訂定相關遴選原則時，應參考以下項目：

一、特約機構應設立客戶服務管道、消費者保護及爭議處理機制，並公開揭露消費者服務條款。

二、特約機構及最終收款方應承諾不得提供違反國內法令規定禁止販售之產品或服務。

三、特約機構若符合第三方支付服務業防制洗錢及打擊資恐辦法（以下簡稱該辦法）所稱第三方支付服務業者，應向數位發展部（以下簡稱數發部）申請辦理洗錢防制暨服務能量登錄，並經數發部審查通過且在登錄有效期間內。若特約機構不符合該辦法所稱第三方支付服務業者，則電子支付機構應參考前開能量登錄之審查原則訂定內部審查作業程序。

第 二十四 條 電子支付機構對從事不法行為之特約機構得暫停其使用電子支付機構業務服務；其情節重大者，應終止雙方簽訂之特約機構契約。

第 二十五 條 電子支付機構應主動採取必要措施與檢調單位密切配合，共同打擊犯罪。

第 三 章 行銷廣告

第 二十六 條 電子支付機構從事行銷活動，應遵守下列事項：

- 一、提供行銷給與方法，應考量效益原則。
- 二、提供行銷給與方法，應避免有誤導正確消費觀念之行為，並注意社會觀感。
- 三、電子支付機構行銷活動贈送之贈品，需明訂贈送條件和寄送日期等規定，以減少糾紛。
- 四、電子支付機構行銷活動之贈品贈獎應遵守公平交易委員會訂定之「事業提供贈品贈獎額度辦法」。
- 五、從事電子支付機構業務促銷廣告，應確保內容真實並應揭露使用者應負擔費用、稅捐、及其他義務等事項。

六、應告知並提醒使用者妥善利用電子支付機構所提供服務，避免過度消費。

七、禁止惡性價格競爭，以維護市場之健全發展。

第 二十七 條 電子支付機構從事行銷活動，不得有攻擊或詆毀同業之文字、行為或活動，或其他主管機關禁止或違反相關法令之行為。

第 二十八 條 電子支付機構於提供行銷給與方法，除應充分揭露兌換之方式、限制、條件、稅賦及有效期限外，並應注意風險控制機制，以防範道德風險或投機行為造成財產或名譽損失，並宜審慎評估兌換率及提撥適足準備金。

第 二十九 條 電子支付機構以紅利積點為行銷給與方法，應遵守下列事項：

一、電子支付機構發給紅利積點予使用者，應與電子支付機構業務相關，其範圍以下列為限：

（一）使用者註冊或開立電子支付帳戶，或申請核發儲值卡、辦理儲值卡記名作業。

（二）使用者利用電子支付機構所提供服務進行支付款項移轉。

（三）使用者參與電子支付機構業務之行銷活動。

（四）使用者從事其他與電子支付機構業務相關之行為。

二、電子支付機構應就紅利積點之使用、兌換、移轉、交換、折抵等各項條件或限制，充分告知使用者並提供紅利積點查詢管道。

三、使用者已累積之紅利積點於原使用條件屆期後，仍可繼續適用新使用條件或屆期將失其效力者，電子支付機構應於原約定提供期間屆期六十日前

倘原約定提供期間短於六十日內應於屆期七日前以與使用者約定之方式，通知使用者新適用條件及提供期間或屆期將失其效力，無法通知者應以適當方式進行公告。

電子支付機構與聯名團體終止合作以致聯名電子支付帳戶或聯名儲值卡須結清時，電子支付機構就使用者已累積之紅利積點、其他點數或聯名團體提供之優惠應妥善處理，並應確保使用者之權益。

第 三 十 條 電子支付機構以現金回饋為行銷給與方法，應遵守下列事項：

一、電子支付機構提供現金回饋予使用者，應與電子支付機構業務相關，其範圍以下列為限：

（一）使用者註冊或開立電子支付帳戶，或申請核發儲值卡、辦理儲值卡記名作業。

（二）使用者利用電子支付機構所提供服務進行支付款項移轉。

（三）使用者參與電子支付機構業務之行銷活動。

（四）使用者從事其他與電子支付機構業務相關之行為。

二、現金回饋之款項視為儲值款項，應存入電子支付機構之專用存款帳戶，並確實於使用者之電子支付帳戶或儲值卡記錄儲值款項金額及移轉情形。使用者之儲值款項餘額，應符合電子支付機構使用者與特約機構身分確認機制及交易限額管理辦法第二十條及第二十一條之規定。

三、電子支付機構不得限制現金回饋之款項使用範圍、方式及期限。

四、電子支付機構將現金回饋之款項記錄於使用者電子支付帳戶或儲值卡，應以與使用者約定之方式通知使用者，無法通知者應以適當方式進行公告。

第 三十一 條 電子支付機構應設置使用者服務中心或人員，負責處理行銷活動所衍生之使用者問題諮詢及申訴案件，並建立處理作業程序，定期檢視使用者申訴案件之處理執行情形及分析其原因，適時檢討修正作業程序。

第 三十二 條 電子支付機構以電話、簡訊或推播等電子方式，對使用者從事行銷活動，宜於晚上九點以前或早上九點以後進行，但經使用者同意者不在此限。

使用者表明不願接受行銷活動，電子支付機構即不得為之。電子支付機構應提供使用者得拒絕接受行銷活動之方式。

第 三十三 條 電子支付機構從事行銷活動有關之廣告、行銷文案及促銷資料，應至少保存二年。

第 三十四 條 電子支付機構基於發展電子支付機構業務，經使用者同意之前提下，得利用使用者個人資料，透過電子支付機構系統為使用者或特約機構從事行銷活動。

電子支付機構從事前項行銷活動，應遵守下列事項：

一、應遵循個人資料保護法相關規定。

二、對於使用者或特約機構收取行銷活動費用，應明確告知行銷活動之收費標準、服務期間、服務範圍及服務方式。

第 三十五 條 電子支付機構與使用者及特約機構以外之第三方業者合作從事行銷活動時，所提供之廣告、行銷文案及促銷資料，應明確標示電子支付機構名稱。

第 四 章 疑似不法或顯屬異常交易之管理

第 三十六 條 電子支付機構應建立以資訊系統輔助清查電子支付帳戶異常交易之機制，對於本規則第三十四條第一項所列示之認定標準，應設立預警指標，每日至少查核及追蹤一次並作成紀錄，依內部程序送交權責主管核閱。

前項所稱紀錄及其相關資訊，至少應保存五年，並得提供主管機關、有關單位及內部稽核單位調閱。

第 三十七 條 電子支付機構依本規則第三十四條訂定之內部作業準則，內容應至少包括疑似不法或顯屬異常交易帳戶之認定標準及應採取之措施、預警指標之建立、紛爭處理、員工教育訓練及稽核功能等。

第 三十八 條 電子支付機構應將前條內部作業準則納入內部控制及內部稽核項目，並依據電子支付機構內部控制及稽核制度實施辦法之規定，辦理內部稽核及自行查核。

第 五 章 附則

第 三十九 條 本自律規範經本公會電子支付委員會會議或聯席會議通過並報會本公會理事會議及金融監督管理委員會備查後實施；修正時，亦同。