

中國信託商業銀行保險代理人業務網路保險服務契約書

第一條 契約之適用範圍

當事人間依電子簽章法及相關法令之規定從事保險電子交易者，適用本契約之約定。但個別網路投保業務服務契約對消費者之保護更有利者，從其約定。

第二條 名詞定義

- 一、「保險電子交易」：指消費者經由網際網路與本行資訊系統電腦連線，且利用電子簽章或其他足資辨識消費者身分之方式，直接取得本行所代理之各項保險服務。
- 二、「電子訊息」：指本行或消費者經由網際網路連線傳遞之訊息。
- 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、「私密金鑰」：指一組具有配對關係之數位資料中，由簽章製作者保有之數位資料，該數位資料係作電子訊息解密及製作數位簽章之用。
- 五、「公開金鑰」：指一組具有配對關係之數位資料中，用以對電子訊息加密、或驗證簽署者身分及數位簽章真偽之數位資料。
- 六、「加密」：指利用數學演算法或其他方法，將電子文件以亂碼方式處理。
- 七、「電子簽章」：指依附於電子文件並與其相關連，用以辨識及確認電子文件簽署人身分、資格及電子文件真偽者。
- 八、「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。
- 九、「資訊系統」：指產生、送出、收受、儲存或其他處理電子形式訊息資料之系統。
- 十、「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。
- 十一、「網路投保業務服務」：本行網路保險之提供，係透過保險代理合約與各保險公司進行合作，消費者可透過本行獲得各保險公司依據「保險業經營電子商務自律規範」與「保險業辦理電子商務應注意事項」提供的網路投保業務(含網路保險服務)。
- 十二、「網路投保會員」：消費者於本行個人網路銀行完成會員註冊，取得本行網路投保會員資格，當消費者透過本行選擇指定保險公司產品時，將依據本契約成為該保險公司當次交易之網路投保會員。
- 十三、「帳號密碼」：消費者成為本行網路投保會員後，需使用個人網路銀行帳號、代號、密碼、憑證，作為本行網路投保業務(含網路保險服務)帳號密碼；

當消費者透過本行選擇與各保險公司進行網路投保業務(含網路保險服務)時，當次交易將由本行執行身分驗證。

第三條 連線所使用之網路

本行及消費者應各自與網路業者簽訂網路服務契約，並各自負擔網路使用之費用。

第四條 網頁之確認

消費者與本行交易前，應先確認本行正確之網址。

本行應盡善良管理人之注意義務，隨時維護本行網站的正確性與安全性，及所代理各家保險公司網站正確性，避免消費者之權益受損。

第五條 電子訊息之接收與回應

本行接收含數位簽章或經本行及消費者同意用以辨識身分之電子訊息後，應立即以下列方式之一要求消費者再確認，否則該電子訊息自動失效：

- 一、以資訊系統自動回覆通知消費者。
- 二、以資訊系統再次確認裝置提示消費者。

電子訊息經消費者依前項規定再確認者，視為本行已受理該電子訊息。

本行受理消費者之電子訊息後，應即時進行檢核或處理，並於三個營業日內將結果通知消費者。

本行會將網路投保業務(與網路保險服務)交易成功訊息(網路投保訊息包含保險單號碼或交易序號、保險單生效時間、保險金額等重要資訊，網路保險服務訊息包含保險單號碼或交易序號、變更項目等重要資訊)，提供給消費者，該保險公司同意承保或完成變更服務後，相關電子訊息將由本行或該保險公司傳送予消費者。

本行或消費者接收無法辨識來源身分或內容之電子訊息時，該傳送作業視為未完成。但本行可確定消費者身分時，應立即將內容無法辨識之事實通知消費者。

第六條 電子訊息之不處理

電子訊息有下列情形之一者，本行得不處理，但應同時將不處理之具體理由及情形通知消費者：

- 一、本行有具體理由懷疑電子訊息之真實性或所指定事項之正確性者。
- 二、本行如依該電子訊息之指示處理，將違反相關法令規定、保險契約之約定或消費者所指定保險公司之相關要求者。

第七條 消費者軟硬體安裝與風險

消費者申請使用本契約之服務項目，應自費安裝其所需之電腦軟體、硬體，以及其他與安全相關之設備。

消費者於使用本行所交付之軟硬體設備時，如因可歸責於本行之事由致受有損害，得向本行請求賠償。

第八條 消費者之注意義務

消費者對本行個人網路銀行所申請帳號密碼，包含使用者帳號、代號、密碼(包含但不限於網路銀行暨行動銀行服務密碼、憑證密碼)、憑證、私密金鑰及其他足以辨識身分之工具與相關文件，應妥善保管。

消費者輸入前項使用者代號或網銀密碼連續錯誤達五次時，本行資訊系統即自動暫停消費者使用個人網路銀行之權利，消費者如需要使用本行網路投保業務(含網路保險服務)，需先向本行提出申請恢復個人網路銀行。

消費者成為本行網路投保會員後，需使用個人網路銀行帳號密碼，進行本行網路投保業務(含網路保險服務)，並在當次交易過程中，由本行進行身分驗證；消費者經完成前項身分驗證作業成為本行網路投保會員後，如消費者於申請完成後五年之期間內並未再與本行辦理網路投保業務者，消費者非經重新完成前項身分驗證作業，不得再以本行網路投保會員身分進行網路投保作業；若消費者非透過本行個人網路銀行而是直接選擇各保險公司網路投保或網路服務時，需重新申請該保險公司身分驗證所需的帳號密碼。

第九條 交易核對

本行應於每筆交易指示處理完畢後，以電子訊息或雙方另行約定之方式通知消費者，消費者亦應核對其結果有無錯誤。如有不符，應於通知到達之日起 45 日內，通知本行或消費者指定之保險公司查明。

本行與該保險公司對於前項消費者之通知，應即進行調查，並於通知到達本行或消費者指定之保險公司之日起 45 日內，將調查之情形或結果覆知消費者。

第十條 電子訊息錯誤之處理

消費者利用本契約之服務，如其電子訊息因不可歸責於消費者之事由而發生錯誤者，本行應協助消費者更正，並提供其他必要之協助。

前項服務因可歸責於本行之事由而發生錯誤者，本行應於知悉時，立即更正，並同時以電子訊息或雙方另行約定之方式通知消費者。

第十一條 電子文件之合法授權與責任

雙方應確保所傳送至他方之電子訊息均經合法授權。

雙方如發現有第三人冒用或盜用消費者帳號、代號、密碼、憑證或其他任何未經合法授權之情形，應立即以電話或書面或其他另行約定方式通知他方停止使用本服務並採取防範之措施。

本行接受消費者停止使用本服務之通知前，已依前項之指示提供服務者，得以之對抗消費者。但本行有故意或過失者，不在此限。

第十二條 資料安全

本行對於所保有消費者及其利害關係人(包括但不限於被保險人及受益人)之個人資料檔案，應採取適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩露。

本行與消費者指定之保險公司違反前項規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，應負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。

第十三條 資訊保密義務

本行與消費者指定之保險公司因處理本契約及基於本契約所從事之保險電子交易，所取得之相關資料負有保密義務。除經當事人同意或符合個人資料保護之相關法令規定外，本行與消費者指定之保險公司不得使用於與本契約無關之目的或對第三人揭露。

第十四條 損害賠償責任

因任一方之故意或過失，就本契約傳送或接收電子訊息，有遲延、遺漏或錯誤之情事；或就本契約所生義務之不履行或遲延履行，而致他方受有損害時，應負賠償責任。

第十五條 紀錄保存

本行、消費者指定之保險公司與消費者三方應保存所有保險電子交易訊息(不含查詢類)紀錄，並應確保其真實性及完整性。

本行與消費者指定之保險公司對前項紀錄之保存，應盡善良管理人之注意義務。第一項所約定之保存期限至少為保險契約有效期限屆滿，或通知消費者不同意承保後五年。

第十六條 電子訊息之效力

本行與消費者雙方同意依本契約利用電子簽章或電子文件方式交換之電子訊息，其效力與書面簽署或書面文件相同。

前項電子訊息，本行應確保消費者指定之保險公司亦同意其效力與書面簽署或書面文件相同。

第十七條 消費者終止契約

消費者得隨時通知本行終止本契約。

第十八條 本行終止契約

本行欲終止本契約時，須於終止日三十日前以書面通知消費者。但消費者如有下列情事之一者，本行得隨時以書面通知消費者終止本契約：

- 一、消費者未經本行同意，擅自將本契約之權利或義務轉讓第三人。
- 二、消費者受法院破產、更生、清算或重整宣告。
- 三、消費者違反本契約之其他相關約定，經本行催告改善或限期請求履行未果。

第十九條 通知處所

任一方就本契約事項對他方為通知、傳送者，應向他方所留存本契約之最後地址或電子郵件信箱為之。若有變更前述地址或電子郵件信箱時，應通知本行。

第二十條 法令適用

本契約準據法，依中華民國法律。

第二十一條 管轄法院

因本契約涉訟者，雙方同意以消費者住所地地方法院為第一審管轄法院。消費者之住所在中華民國境外時，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及民事訴訟法第四百三十六條之九小額訴訟管轄法院之適用。

第二十二條 契約修訂及適用

本契約如有未盡事宜，得經本行及消費者協議補充或修正之。但因主管機關訂定之「網路保險服務定型化契約範本」修訂時，本行得以公告或個別通知方式修訂本契約之條款。

本契約為消費者與本行所簽訂個人網路銀行暨行動銀行服務條款之補充約定，並以本契約約定內容優先適用，本契約未約定者，則仍依個人網路銀行暨行動銀行服務條款約定辦理。

第二十三條 契約分存

本契約壹式貳份，由雙方各執壹份為憑。

【個人資料蒐集、處理及利用告知事項】

中國信託商業銀行(股)公司(以下簡稱本行)向臺端蒐集個人資料時,依據個人資料保護法(以下簡稱個資法)第八條第一項規定,應明確告知臺端下列事項,請臺端詳閱。

一、非公務機關名稱：中國信託商業銀行。

二、蒐集之目的：

人身保險、產物保險、保險代理業務、財富管理業務、行銷(含不同保險公司間商品行銷)、金融服務業依法令規定及金融監理需要,所為之蒐集處理及利用、金融爭議處理、非公務機關依法定義務所進行個人資料之蒐集處理及利用、契約、類似契約或其他法律關係管理之事務、消費者、客戶管理與服務、消費者保護、商業與技術資訊、帳務管理及債權交易業務、資(通)訊與資料庫管理、資通安全與管理、調查、統計與研究分析、其他諮詢與顧問服務、其他經營合於營業登記項目或組織章程所定之業務。

三、蒐集之個人資料類別：

姓名、身分證統一編號、性別、出生年月日、通訊方式及其他詳如相關業務申請書或契約書之內容,並以本行與客戶往來之相關業務、帳戶或服務及自客戶或第三人處理(例如：中華民國人壽保險商業同業公會、財團法人保險事業發展中心等)所實際蒐集之個人資料為準。

四、個人資料利用之期間、地區、對象、方式,包括：

1. 期間：特定目的存續期間、依相關法令所定(例如商業會計法等)或因執行業務所必須之保存期間或依個別契約就資料之保存所定之保存年限。(以期限最長者為準)

2. 地區：「個人資料利用之對象」其國內及國外所在地。

3. 對象：本行(含受本行委託處理事務之委外機構)、依法令規定利用之機構(例如：本行所屬金融控股公司等)、其他業務相關之機構(中華民國人壽保險商業同業公會、財團法人保險事業發展中心、財團法人金融消費評議中心、與本行往來之保險公司、或與保險公司有再保業務往來之公司等)、依法有調查權機關或金融監理機關、客戶所同意之對象(本行共同行銷或交互運用客戶資料之公司、與本行合作推廣業務之公司及本行信用卡聯名/認同團體等)。

4. 方式：符合個人資料保護相關法令以自動化機器或其他非自動化之利用方式。

五、依據個資法第三條規定,臺端就本行保有 台端之個人資料得行使之權利及方式：

1. 除有個資法第十條所規定之例外情形外,得向本行查詢、請求閱覽或請求製給複製本,惟本行依個資法第十四條規定得酌收必要成本費用。

2. 得向本行請求補充或更正,惟依個資法施行細則第十九條規定,臺端應適當釋明其原因及事實。

3. 本行如有違反個資法規定蒐集、處理或利用臺端之個人資料，依個資法第十一條第四項規定，臺端得向本行請求停止蒐集。
 4. 依個資法第十一條第二項規定，個人資料正確性有爭議者，得向本行請求停止處理或利用臺端之個人資料。惟依該項但書規定，本行因執行業務所必須並註明其爭議或經臺端書面同意者，不在此限。
 5. 依個資法第十一條第三項規定，個人資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，得向本行請求刪除、停止處理或利用臺端之個人資料。惟依該項但書規定，本行因執行業務所必須或經臺端書面同意者，不在此限。
- 六、臺端如欲行使上述個資法第三條規定之各項權利，有關如何行使之方式，得向本行客服(0800-024365)詢問或於本行網站〈網址：www.ctbcbank.com〉查詢。
- 七、臺端得自由選擇是否提供相關個人資料及類別，惟臺端所拒絕提供之個人資料及類別，如果是辦理業務審核或作業所需之資料，本行可能無法進行必要之業務審核或作業而無法提供臺端相關服務或無法提供較佳之服務。