

華南商業銀行「跨境電子支付業務」法令宣導教育訓練

壹、前言

歡迎台端/貴公司申辦華南銀行(下稱華銀)跨境電子支付業務服務(下稱本業務)，華銀依法令規定進行本業務相關重點及法令宣導。

本教育訓練未盡之事宜，應依「跨境電子支付業務」服務約定書辦理。

貳、名詞定義

依「跨境電子支付業務」服務約定書第二條名詞定義。

參、業務重點宣導

- 一、賣方不得非法利用本服務，亦不得提供任何人於本平臺之帳號供非法使用。賣方若有違反，應負法律及相關賠償責任。
- 二、非有正當理由，且未經雙方約定同意者，不得拒絕買方利用本服務消費，且不得因買方使用境外機構支付帳戶而向買方收取或變相收取附加費用，或降低服務內容。
- 三、不得從事代買方先行墊款繳交相關費用，再向華銀請款之行為。
- 四、賣方就本服務之爭議，得以華銀提供之申訴(客服)專線及電子郵件信箱與華銀聯繫；賣方與買方間因實質交易致生爭議時，經任一方請求，華銀應將爭議事項之內容通知他方。
華銀有協助處理爭議之權利。倘華銀為協助買方回覆使用者處理狀況或進度而向賣方提出詢問，賣方應於 10 日內回覆。倘華銀接獲買方通知並確認已辦理完成退貨程序或釐清交易款項爭議發生情形後，賣方為須返還爭議款項之一方，華銀應協助促使賣方返還其交易之金額。
- 五、賣方應對其收銀人員進行教育訓練，未經教育訓練之收銀人員不得從事電子支付帳戶或儲值卡收銀工作。
- 六、賣方應妥善保存商品交易的訂單、物流配送、數額、客戶資料等交易資訊及憑證，保存期限至少為 5 年，若有資料外洩等情事，賣方應負個人資料保護法等相關法律及損害賠償責任，如致華銀商譽受損，並應對華銀負損害賠償之責任。

肆、法令宣導

依電子支付機構業務管理規則第 34 條至第 39 條，如有疑似不法或顯屬異常交易，華銀將依法定規定辦理，賣方應審慎注意，避免違法之虞。

法源依據：電子支付機構業務管理規則

第 34 條 本規則所稱疑似不法或顯屬異常交易電子支付帳戶及記名式儲值卡之認定標準及分類如下：

一、第一類：

- (一) 屬偽冒註冊或記名者。
- (二) 屬警示電子支付帳戶者。
- (三) 屬衍生管制電子支付帳戶者。

二、第二類：

- (一) 短期間內頻繁申請開立電子支付帳戶，且無法提出合理說明者。
- (二) 使用者申請之交易功能與其年齡或背景顯不相當者。
- (三) 使用者提供之聯絡資料均無法以合理之方式查證者。
- (四) 電子支付帳戶經金融機構或民眾通知，疑為犯罪行為人使用者。
- (五) 電子支付帳戶內常有多筆小額轉出入交易，近似測試行為者。
- (六) 短期間內密集使用電子支付機構之服務或設備，與使用者日常交易習慣明顯不符者。
- (七) 電子支付帳戶久未往來，突有異常交易者。
- (八) 符合電子支付機構防制洗錢及打擊資恐注意事項範本所列疑似洗錢表徵之交易者。
- (九) 其他經主管機關或電子支付機構認定為疑似不法或顯屬異常交易之電子支付帳戶或記名式儲值卡。

法院、檢察署或司法警察機關以公文書通報或透過銀行通報電子支付機構將電子支付帳戶列為警示或解除警示者，如屬重大緊急案件，法院、檢察署或司法警察機關得以電話、傳真或其他可行方式先行通知，並應於通知後五個營業日內補辦公文書資料送達電子支付機構，逾期未送達者，電子支付機構應先與原通報機關聯繫後解除警示電子支付帳戶。

電子支付機構應就疑似不法或顯屬異常交易之電子支付帳戶及記名式儲值卡之認定及相關作業，訂定內部作業準則

第 35 條 電子支付帳戶或記名式儲值卡依前條之分類標準認定為疑似不法或顯屬異常交易者，電子支付機構應採取下列處理措施：

一、第一類：

(一)電子支付帳戶或記名式儲值卡如屬偽冒註冊或記名者，應即通知司法警察機關、法務部調查局洗錢防制處及聯徵中心，電子支付機構並應即結清該帳戶或記名式儲值卡，其剩餘款項則俟依法可領取者申請給付時處理。

(二)電子支付帳戶經法院、檢察署或司法警察機關通報為警示電子支付帳戶者，應即通知聯徵中心。電子支付帳戶經法院、檢察署或司法警察機關通報為警示電子支付帳戶或屬衍生管制電子支付帳戶者，電子支付機構應即暫停該帳戶全部交易功能，交易功能暫停後所儲值或匯入之款項逕退回至其原支付工具。

(三)依其他法令規定之處理措施。

二、第二類：

(一)對該等電子支付帳戶或記名式儲值卡進行查證及持續進行監控，如經查證有不法情事者，除通知司法警察機關外，並得採行前款之部分或全部措施。

(二)依洗錢防制法等相關法令規定之處理措施。

第 36 條 警示電子支付帳戶之警示期限自法院、檢察署或司法警察機關通報時起算，逾二年自動失其效力。但有繼續警示之必要者，原通報機關應於期限屆滿前再行通報之，通報延長以一次及一年為限。

警示電子支付帳戶嗣後應依原通報機關之通報，或警示期限屆滿，電子支付機構方得解除電子支付帳戶之限制。

屬衍生管制電子支付帳戶及依第三十四條第一項第二款所列標準認定為疑似不法或顯屬異常交易之電子支付帳戶或記名式儲值卡者，經電子支付機構查證該等疑似不法或顯屬異常情形消滅時，應即解除相關限制措施。

警示電子支付帳戶依原通報機關之通報解除，或原通報機關依第一項再行通報電子支付機構繼續警示者，電子支付機構應即通知聯徵中心。

第 37 條 電子支付帳戶經法院、檢察署或司法警察機關通報為警示電子支付帳戶，電子支付機構經確認通報原因屬詐財案件，且該帳戶中尚有被害人匯（轉）入之款項未被提領者，應依註冊資料聯絡該帳戶之使用者，與其協商發還警示電子支付帳戶內剩餘款項事宜，如無法聯絡者，得洽請警察機關協尋一個月。

電子支付機構依前項辦理，仍無法聯絡使用者時，應透過款項之匯（轉）出機構通知被害人，由被害人檢具下列文件，經電子支付機構依匯（轉）入時間順序逐筆認定其尚未被提領部分，由最後一筆金額往前推算至帳戶餘額為零止，發還警示電子支付帳戶內剩餘款項：

一、警方開具之受（處）理案件證明單。

二、申請不實致電子支付機構受有損失，由該被害人負一切法律責任之切結書。

電子支付機構依前二項規定辦理警示電子支付帳戶剩餘款項之發還，如有下列情事之一者，得逕行結清該帳戶，並將剩餘款項轉列其他應付款，俟依法可領取者申請給付時處理；但電子支付機構須經通報解除警示或警示期限屆滿後，方得解除對該帳戶使用者之警示效力：

一、剩餘款項在一定金額以下，不符作業成本者。

二、自警示通報時起超過三個月，仍無法聯絡使用者或被害人者。

三、被害人不願報案或不願出面領取款項者。

電子支付機構應指定一位副總經理或相當層級之主管督導警示電子支付帳戶內剩餘款項之處理事宜。

疑似交易糾紛或案情複雜等案件，不適用第一項至第三項剩餘款項發還之規定，應循司法程序辦理。

第 38 條 電子支付帳戶經法院、檢察署或司法警察機關通報為警示電子支付帳戶者，電子支付機構應即查詢電子支付帳戶相關交易，如發現通報之詐騙款項已轉出至其他電子支付帳戶或銀行存款帳戶，應將該筆款項轉出之資料及原通報機關名稱，通知該筆款項之受款電子支付機構或銀行，並通知原通報機關。

警示電子支付帳戶之原通報機關依前項資料進行查證後，如認為該等受款電子支付帳戶或銀行存款帳戶亦須列為警示者，由該原通報機關再進一步通報相關電子支付機構或銀行列為警示。

詐騙款項之相關受款電子支付機構或銀行，應依第一項規定辦理交易查詢及通知作業，如查證受款電子支付帳戶或銀行存款帳戶有犯罪事實者，應即採行第三十五條第二款所列處理措施。

本條之通知方式、通知範圍及所需文件等作業程序，由本條例第四十五條第一項所稱之同業公會或中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（以下簡稱銀行公會）電子支付業務委員會訂定，並報主管機關備查。

第 39 條 電子支付帳戶之款項若已遭扣押或禁止處分，復接獲法院、檢察署或司法警察機關通報為警示電子支付帳戶，該電子支付帳戶仍應列為警示電子支付帳戶，但該等款項優先依扣押或禁止處分命令規定辦理。