📂股東篇

壹、基本觀念

1.什麼是「股務事務 e 櫃台」（以下稱 eCounter 平台）？

eCounter 平台是依據 2024 年修正的電子簽章法，由金管會核准集保結算所建置的線上股務事務申請平台，讓股東不用跑去股務機構臨櫃申請，就可以透過電子方式辦理，如股東開戶或基本資料變更等股務事務，省時又方便。

2.eCounter 平台的法律地位是什麼？集保結算所扮演什麼角色？

eCounter 平台為股東向發行公司申辦股務作業，法律主體為股東及發行公司，本平台僅為資訊傳遞，協助股東得以電子文件及電子簽章方式向發行公司或其股務代理機構申辦股務事務。

3.線上辦股務跟去現場臨櫃辦理有什麼差別？

最大的差別就是更方便！股東可以上網辦理，不受時間及空間限制，效率不打折，申請效力也跟現場臨櫃辦理一樣。

4.使用 eCounter 平台有什麼好處？

股東在家裡透過電腦不用出門即可完成申辦，不僅減少紙張、交通造成的碳排外，更提升申辦彈性與效率，大大節省股東的時間成本。

5.怎麼知道投資的公司有沒有使用 eCounter 平台？

在股東 e 服務網站點選股務事務 e 櫃台頁籤，即可查詢有簽約使用的發行公司名單。

貳、設備與驗證

1.股東要準備什麼設備才能用 eCounter 平台？

須具備可穩定上網之電腦(不支援 MAC)，同時具備 Chrome、FireFox 或 Edge 瀏覽器(不支援 IE)，再搭配指定的身分驗證工具（像是自然人憑證），就能輕鬆上線使用。

2.股東登入 eCounter 平台要怎麼驗證身分？

股東可以使用券商網路下單憑證、自然人憑證、網路銀行憑證、證期共用憑證、工商憑證、組織及團體憑證、政府憑證、行動自然人憑證等 8 種憑證，登入時憑以驗證身分。

參、申請使用

1.誰可以使用 eCounter 平台？

2025 年 5 月 19 日起，第一階段開放「本國已成年(滿 18 歲)之自然人」、「本國法人」、「境內之外國自然人」使用。

2.eCounter 平台開放使用的時間為何?

每日 7:00 至 24:00。

3.誰可申請股東基本資料變更或開戶?

股東名簿記載之股東可以申請，投資人若非該公司股東名簿記載之股東，股務機構將予以退件。

4.線上提出申辦後，多久會有結果？

股務機構應於申請後的次一個營業日起算 5 個營業日內完成審核，eCounter 平台寄發 email 通知股東審核結果。

5.股東提出申請後該如何取消？

股東申請完成後無取消機制，請打電話向股務機構說明，請股務機構辦理退件。

肆、操作與功能

1.現在 eCounter 平台可以申辦哪些股務事務？

自 2025 年 5 月 19 日起，可以電腦線上辦理「股東開戶」與「股東基本資料變更」等項目。

2.可透過 eCounter 平台申請之「股東基本變更」，包含哪些基本資料?

包含戶名、ID、戶籍地址、通訊地址、連絡電話、股票股利配發集保帳號及現金股利銀行款項帳號之變更等。

3.請問上傳文件的檔案格式及大小有無限制?

僅接受 jpg、jpeg、png、pdf 檔案格式，單一檔案限制 5MB 以下。

4.申請之標的股票公司家數一次最多可申請幾筆?

考量股東須以電子憑證對申請資料及上傳文件進行數位簽章，為避免股東長時間等待，目前一次最多可申請 3 筆。

5.為什麼操作新增標的股票公司時，無法新增我想找的公司?

若該公司未與本公司簽訂 eCounter 平台契約，則其股東無法申請該公司的股務事務。

6.當股東登入 eCounter 平台申請變更 ID 資料時，需要先去電子憑證發證機構換發新 ID 之電子憑證嗎?

一定要，因 eCounter 平台是以股東的電子憑證對申請資料進行數位簽章，故須以股東新 ID 之電子憑證登入本平台申辦。

7.如何查詢我的申請進度？

股東申辦後，可以隨時登入 eCounter 平台查詢審核進度及審核結果。

8.股務機構因我的上傳文件有缺漏而退件，有補件機制嗎?

eCounter 平台沒有補件機制，股東如有需要，請重新申請。

9.股東使用 eCounter 平台申請股務事務，需留存印鑑卡嗎？

股東使用 eCounter 平台申辦相關作業，已透過平台認可之憑證並由平台檢核電子憑證之有效性確認身分，嗣後於股東首次臨櫃申辦股務事項時，須留存實體印鑑卡，以符合電子化實務作業，即電子數位簽章方式與實體印鑑卡雙軌併行，實體印鑑卡維持現行運作方式。

10.股東操作 eCounter 平台申辦股務作業時，是否會因為罕見字體（難字）審核不通過而退件？

eCounter 平台已安裝難字字型，如因股東輸入之罕見字體（難字）超出本平台

安裝之難字字型範圍，導致股務機構無法辨識，則股東之申請案件將會被退回，股務機構會請股東改採臨櫃或郵寄方式申請辦理。

11.股東可以下載提出申請之申請書嗎?

當然可以，自完成申請日起的 3 年內，股東可登入 eCounter 平台，點選「查詢申請進度及結果」，即可下載以您 ID 作為密碼加密之申請書檔案。

12.請問透過 eCounter 平台完成基本資料變更後，留存在證券商的集保帳戶資料也會跟著變更嗎?

不會，eCounter 平台辦理股東基本資料修改效力僅限於股東名簿資料及發行人保管劃撥帳戶或登錄專戶，投資人須洽證券商修改集保帳戶資料。

13.股東於 eCounter 平台可以查詢多久以前的申請資料？

申請資料會保存 3 年提供股東查詢。

14.股東操作 eCounter 平台有問題怎麼辦？

可以在上班時間 (週一到週五 8:30-17:30) 打電話到 02-27195805 分機 178，會有專人協助您。

伍、其他

1.使用 eCounter 平台要付費嗎？

完全免費！這項服務由集保結算所提供給所有上市、上櫃、興櫃及有股務代理機構的公開發行公司股東使用。

2.使用前是不是要先同意什麼條款？

eCounter 平台為防止股東所填寫之申請資料或所提供的證明文件有偽造變造之情事，本平台透過運用數位簽章之不可否定性以為確保。對於股東申請資料的蒐集整理與傳輸，股東應同意本平台可蒐集傳輸其個人資料等條款。

3.未來 eCounter 平台還會增加什麼服務功能？

eCounter 平台於未來將分別提供以下服務：

(1)於 2025 年 12 月底前，提供手機版(含透過手機瀏覽器串接行動自然人憑證)股東開戶及股東申辦基本資料變更等電子化申辦股務事務服務。
(2)於 2027 年 3 月底前，提供股東申辦過戶(含證券商客戶以帳簿劃撥辦理非於市場交易之有價證券轉讓之代轉案件)、設質、股票掛失補發等較為複雜且攸關股東權利移轉之股務事務項目服務。

📂股務機構篇

1.eCounter 平台有什麼功能？
eCounter 平台是集保結算所提供上市、上櫃、興櫃及有股務代理機構的公開發行公司股東，使用電子憑證經數位簽章，線上申辦股東開戶及基本資料變更等服務。

2.股東上傳的資料由誰處理？
eCounter 平台是代收轉送平台，最終資料仍由股務機構負責審核與處理。

3.eCounter 平台是強制使用的嗎？
不是強制，目標逐步推廣至所有上市、上櫃、興櫃及有股務代理機構的公開發行公司使用。

4.股務機構如何接收股東送出的資料？
股務機構可以透過 eCounter 平台後台查詢股東申請資料，並下載檔案、審核與回覆處理結果。每日下午 2 點，本平台以 email 通知股務機構有待辦案件。

5.eCounter 平台回覆股東處理結果的方式有哪些？
股務機構完成處理股東的申請後，eCounter 平台會自動以 email 通知股東處理結果。

6.eCounter 平台有資料保存年限嗎？
eCounter 平台會保留股東申請紀錄 3 年，股務機構也應依股務處理準則等規定妥善保存相關資料。

7.若遇到股東資料錯誤或需補件，怎麼辦？

股務機構可透過 eCounter 平台退件並備註原因，股東收到 email 通知後須重新申請。

8.股務機構如果對 eCounter 平台操作上有疑問，可以向誰詢問？

可於上班時間(周一至周五 8:30 至 17:30)，洽詢集保結算所股務部，電話 02-27195805 分機 178，將由專人回答。

發行公司篇

1.公司如何申請使用 eCounter 平台？

eCounter 平台係由集保結算所建置，公司須先與集保結算所簽訂「股務事務 e 櫃台使用合約書」，其股東方能使用 eCounter 平台以電子方式申辦股務事務。

2.所有公司都可以簽約使用 eCounter 平台嗎？

上市、上櫃、興櫃及有股務代理機構的公開發行公司，方可向集保結算所簽約申請使用 eCounter 平台。

3.配合電子簽章法之修正施行，公開發行公司及股務代理機構得於其官網或其他適當方式公告股東之建議參考文字為何？

股東依電子簽章法規定，得向公司要求以電子方式申辦股務事務，至於公司是否提供該電子化申請服務，允屬公司自治事項，惟如公司無法依股東之要求提供時，應依電子簽章法規定，適時予以反對之意思表示，以避免造成被推定同意採用電子形式而產生爭議，相關建議參考文字詳見集保結算所 114 年 5 月 2 日保結股字第 1140011914 號函及其附件。

4.公司使用 eCounter 平台需要付費嗎？

公司使用 eCounter 平台無須負擔任何費用。