

# 自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理程序

## 修正條文對照表

修正條文	現行條文	說明
<p><u>第一條（訂定依據及目的）</u></p> <p>金融機構為有效處理客戶因使用自動化服務機器進行跨行交易出現異常<u>衍生</u>之糾紛，特依「<u>自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理要點</u>」<u>第四</u>條之規定，訂定本程序，以落實消費者保護。</p>	<p><u>壹、</u></p> <p>金融機構為有效處理客戶因使用自動化服務機器進行跨行交易出現異常<u>致</u>生之糾紛，特依「<u>自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理要點</u>」<u>第</u>條之規定，訂定本<u>處理</u>程序，以落實消費者保護。</p>	<p>一、依據金融監督管理委員會（下稱金管會）114年12月22日金管銀國字第1140150976號函示，參照本會修訂後自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理要點（下稱處理要點），修正本程序規範架構，調整為條列式體例，並於條號後加註該條標題說明，以下各條同。</p> <p>二、依處理要點規定，修正本程序訂定依據之條號，並酌修文字。</p>
<p><u>第二條（提款已扣帳未吐鈔、鈔券短少或轉帳未入帳處理程序）</u></p> <p>一、客戶應檢具身分證明文件、交易明細表、存摺紀錄或其他相關文件於交易日起<u>二個月</u>內以電話或親臨等方式向<u>自動化服務機器所屬之金融機構（下稱代理行）</u>提出申訴。<u>逾二個月或無法向代理行提出者，則逕洽存款行提出申訴。</u></p>	<p><u>貳、「已扣帳未吐鈔、未入帳或鈔券短少」之處理程序</u></p> <p>一、客戶<u>原則上</u>應於交易日起<u>三個月</u>內提出申訴，並檢具身分證明文件、交易明細表、存摺紀錄或其他相關文件。</p>	<p>一、依據處理要點第二條第1款，調整本條標題說明、第2款第1目、第2目及第3款第1目文字。</p> <p>二、依據「金融資訊系統自動化服務機器共用業務參加單位作業手冊」規定，帳務沖轉期限為交易發生後二個月內，爰將向代理行</p>

修正條文	現行條文	說明
<p>二、代理行之處理</p> <p>(一) 代理行受理客戶申訴或接獲其他金融機構轉送之<u>提款已扣帳未吐鈔、鈔券短少或轉帳未入帳</u>之相關資料後，應視需要進行該設備內現金之清點作業或檢視該設備之交易紀錄。</p> <p>(二) 代理行原則上應於五個營業日內確認是否為異常交易，倘確認係<u>提款已扣帳未吐鈔、鈔券短少或轉帳未入帳</u>後，應即<u>或轉由存款行</u>將款項給付至客戶帳戶。</p> <p>(三) 客戶申訴案件經代理行查證並處理（含查無該情節）後，代理行應即將處理情形告知客戶；如該申訴係透過其他金融機構轉送者，則應同時將處理結果通知該機構。</p> <p>三、存款行之處理</p> <p>(一) 存款行受理客戶申訴後，應將客戶申訴<u>提款已扣帳未吐鈔、鈔券短少或轉帳未入帳</u>之相關資料，轉送代理行辦理。</p> <p>(二) 存款行於接收代理行欲給付客戶之款項時，應於二個營業日內完成審核及將款項</p>	<p>二、代理行之處理</p> <p>(一) 代理行受理客戶申訴或接獲其他金融機構轉送之<u>已扣帳未吐鈔或鈔券短少</u>之相關資料後，應視需要進行該設備內現金之清點作業或檢視該設備之交易紀錄。</p> <p>(二) 代理行原則上應於五個營業日內確認是否為異常交易，倘確認係已扣帳未吐鈔或鈔券短少後，應即將款項給付至客戶帳戶。</p> <p>(三) 客戶申訴案件經代理行查證並處理（含查無該情節）後，代理行應即將處理情形告知客戶；如該申訴係透過其他金融機構轉送者，則應同時將處理結果通知該機構。</p> <p>三、存款行之處理</p> <p>(一) 存款行受理客戶申訴後，應將客戶申訴已扣帳未吐鈔之相關資料，轉送代理行辦理。</p> <p>(二) 存款行於接收代理行欲給付客戶之款項時，應於二個營業日</p>	<p>申訴期限由三個月調整為二個月，並增訂客戶申訴方式、逾期或無法向代理行提出申訴之做法，以符實務作業，並酌修文字。</p> <p>三、增訂異常交易款項給付客戶方式，以符實務作法，酌修第 2 款第 2 目文字。</p>

修正條文	現行條文	說明
<p>給付至客戶帳戶事宜。</p> <p>(三) 存款行於接收代理行對於申訴案件之處理結果通知後，應妥慎處理。</p>	<p>內完成審核及將款項給付至客戶帳戶事宜。</p> <p>(三) 存款行於接收代理行對於申訴案件之處理結果通知後，應妥慎處理。</p>	
<p><u>第三條（提款吐鈔未扣帳或溢付鈔券處理程序）</u></p> <p>一、代理行之處理</p> <p>(一) 代理行應依<u>金融資訊系統跨行業務參加規約等規定</u>填寫相關表件，檢具交易明細資料，傳真財金資訊股份有限公司（下稱財金公司）轉存款行提出申請補記帳務事宜。</p> <p>(二) 代理行於接獲財金公司退還申請之相關資料後，應重新查核交易紀錄，並視需要決定是否重新辦理申請。</p> <p>(三) 代理行於接獲財金公司轉送之存款行同意補記相關資料及存款行退還之款項後，即憑以辦理自行帳務調整事宜。</p> <p>(四) 代理行於接獲財金公司轉送之存款行拒絕補記相關資料後，應自行辦理帳務催討事宜。</p> <p>(五) 代理行應妥慎處理與</p>	<p><u>參、「吐鈔未扣帳或溢付鈔券」之處理程序</u></p> <p>一、代理行之處理</p> <p>(一) 代理行應填寫<u>金資系統</u>相關表件，檢具交易明細資料，傳真財金資訊股份有限公司（以下稱財金公司）轉存款行提出申請補記帳務事宜。</p> <p>(二) 代理行於接獲財金公司退還申請之相關資料後，應重新查核交易紀錄，並視需要決定是否重新辦理申請。</p> <p>(三) 代理行於接獲財金公司轉送之存款行同意補記相關資料及存款行退還之款項後，即憑以辦理自行帳務調整事宜。</p> <p>(四) 代理行於接獲財金公司轉送之存款行拒絕補記相關資料後，應</p>	<p>一、依處理要點第二條第2款酌修標題說明文字。</p> <p>二、代理行應明確依「金融資訊系統跨行業務參加規約等規定」填寫相關表單以符實務，爰修正第1款第1目文字。</p>

修正條文	現行條文	說明
<p>存款行客戶間之帳務事宜，倘客戶未同意補記或發生其他糾紛情事，代理行應自行追蹤處理。</p> <p>二、 存款行之處理</p> <p>（一）存款行受理財金公司轉送之代理行申請後，應於五個營業日內請求客戶同意補記帳務事宜；如逾五個營業日仍未能取得客戶同意補記帳務時，應填具拒絕補記資料傳真財金公司，由財金公司轉送代理行自行處理。</p> <p>（二）存款行於客戶同意補記帳務並繳回溢領款項時，應填具同意補記資料，傳真財金公司，由財金公司憑以將款項撥付代理行，並轉送同意補記資料予代理行。</p>	<p>自行辦理帳務催討事宜。</p> <p>（五）代理行應妥慎處理與存款行客戶間之帳務事宜，倘客戶未同意補記或發生其他糾紛情事，代理行應自行追蹤處理。</p> <p>三、 存款行之處理</p> <p>（一）存款行受理財金公司轉送之代理行申請後，應於五個營業日內請求客戶同意補記帳務事宜；如逾五個營業日仍未能取得客戶同意補記帳務時，應填具拒絕補記資料傳真財金公司，由財金公司轉送代理行自行處理。</p> <p>（二）存款行於客戶同意補記帳務並繳回溢領款項時，應填具同意補記資料，傳真財金公司，由財金公司憑以將款項撥付代理行，並轉送同意補記資料予代理行。</p>	
<p>第四條（提款未取鈔遭留置處理程序）</p> <p>一、 客戶應檢具身分證明文件、交易明細表、存摺紀錄或其他相關文件於交易日起二個月內以電話或親</p>		<p>一、 <u>本條新增。</u></p> <p>二、 依據處理要點第二條第3款，增列提款未取鈔留置之處理程序，並參照本程序第二條文</p>

修正條文	現行條文	說明
<p>臨等方式向代理行提出申訴。逾二個月或無法向代理行提出者，則逕洽存款行提出申訴。</p> <p>二、代理行之處理</p> <p>(一) 代理行受理客戶申訴或接獲其他金融機構提款未取鈔遭留置之相關資料後，應視需要進行該設備內現金之清點作業或檢視該設備之交易紀錄。</p> <p>(二) 代理行原則上應於五個營業日內確認是否為異常交易，倘確認係提款未取鈔遭留置後，應即或轉由存款行將款項給付至客戶帳戶，相關匯款或轉帳手續費由客戶負擔。</p> <p>(三) 客戶申訴案件經代理行查證並處理（含查無該情節）後，代理行應即將處理情形告知客戶；如該申訴係透過其他金融機構轉送者，則應同時將處理結果通知該機構。</p> <p>三、存款行之處理</p> <p>(一) 存款行受理客戶申訴後，應將客戶申訴提款未取鈔遭留置之相關資料，轉送代理行辦理。</p> <p>(二) 存款行於接收代理行欲給付客戶之款項</p>		<p>字修正。</p> <p>三、 提款未取鈔應屬客戶疏失，款項退還至客戶帳戶，相關匯款或轉帳手續費應由客戶負擔。</p>

修正條文	現行條文	說明
時，應於二個營業日內完成審核及將款項給付至客戶帳戶事宜。		
<p>第五條（存款帳款金額不符處理程序）</p> <p>一、客戶應檢具身分證明文件、交易明細表、存摺紀錄或其他相關文件於交易日起二個月內以電話或親臨等方式向代理行提出申訴。逾二個月或無法向代理行提出者，則逕洽存款行提出申訴。</p> <p>二、代理行之處理</p> <p>（一）代理行受理客戶申訴或接獲其他金融機構存款帳款金額不符之相關資料後，應視需要進行該設備內現金之清點作業或檢視該設備之交易紀錄。</p> <p>（二）代理行原則上應於五個營業日內確認是否為異常交易，倘確認係存款帳款金額不符後，應即或轉由存款行將款項給付至客戶帳戶。</p> <p>（三）客戶申訴案件經代理行查證並處理（含查無該情節）後，代理行應即將處理情形告知客戶；如該申訴係透過其他金融機構轉送者，則應同時將處理結果通知該機構。</p>		<p>一、<u>本條新增。</u></p> <p>二、依據處理要點第二條第4款，增列存款帳款金額不符之處理程序，並參照本程序第二條文字修正。</p>

修正條文	現行條文	說明
<p>三、存款行之處理</p> <p>(一) 存款行受理客戶申訴後，應將客戶申訴存款帳款金額不符之相關資料，轉送代理行辦理。</p> <p>(二) 存款行於接收代理行欲給付客戶之款項時，應於二個營業日內完成審核及將款項給付至客戶帳戶事宜。</p>		
<p><u>第六條（卡片被留置處理程序）</u></p> <p>一、客戶應檢具存摺、交易明細表，或其他可資證明之文件，以電話或親臨等方式向代理行或存款行提出申訴。</p> <p>二、代理行之處理</p> <p>(一) 代理行受理客戶申訴或接獲其他金融機構轉送之卡片被留置之相關資料後，應視需要進行該設備內留置卡片之清點作業或檢視該設備之交易紀錄。</p> <p>(二) 經代理行確定該申訴交易確實為卡片留置，且<u>卡片非依存款行之要求留置，仍未送還存款行者，如客戶親至留置卡片之代理行要求歸還卡片，經其做餘額查詢測</u></p>	<p><u>肆、「卡片被留置」之處理程序</u></p> <p>一、客戶應檢具存摺、交易明細表，或其他可資證明之文件，以電話或親臨方式向代理行或存款行提出申訴。</p> <p>二、代理行之處理</p> <p>(一) 代理行受理客戶申訴或接獲其他金融機構轉送之卡片被留置之相關資料後，應視需要進行該設備內留置卡片之清點作業或檢視該設備之交易紀錄。</p> <p>(二) 經代理行確定該申訴交易確實為卡片留置，且<u>係客戶親至留置卡片之代理行要求歸還卡片時，如卡片非依存款行之要求留置，且卡片仍未送還存款行，經其做餘額</u></p>	<p>一、條次變更。</p> <p>二、第2款第2目的修文字使文義更加明確。</p> <p>三、因應現行實務上代理行留置之卡片，若非自行卡片，皆逕寄還存款行處理，故刪除第2款第3目後段文字。</p>

修正條文	現行條文	說明
<p>試，證實所使用密碼無誤，並依其所持身分證明文件確認為卡片所有人時，應即逕予退還卡片所有人。</p> <p>(三) 除前項情形外，代理行應繕製「留置卡片明細表」，連同卡片一併寄還<u>存款行</u>。</p> <p>(四) 經代理行確定該申訴交易確實為卡片留置，惟卡片係依存款行之要求留置，或卡片已送還存款行，應即將處理情形告知客戶；如該申訴係透過其他金融機構轉送者，則應同時將處理結果通知該機構。</p> <p>三、存款行之處理</p> <p>(一) 存款行受理客戶申訴後，應先查明卡片是否已由代理行寄還，如尚未寄出且卡片非依存款行之要求留置，則將客戶申訴之相關資料，轉送代理行辦理。</p> <p>(二) 存款行於收妥代理行</p>	<p>查詢測試，證實所使用密碼無誤，並依其所持身分證明文件確認為卡片所有人時，應即逕予退還卡片持有人。</p> <p>(三) 除前項情形外，代理行應繕製「留置卡片明細表」，連同卡片一併寄還發卡行。<u>倘留置之卡片屬掛失卡時，則應依內政部之規定，小心處理勿破壞指紋，並以塑膠袋包裝掛號寄送。</u></p> <p>(四) 經代理行確定該申訴交易確實為卡片留置，惟卡片係依存款行之要求留置，或卡片已送還存款行，應即將處理情形告知客戶；如該申訴係透過其他金融機構轉送者，則應同時將處理結果通知該機構。</p> <p>三、存款行之處理</p> <p>(一) 存款行受理客戶申訴後，應先查明卡片是否已由代理行寄還，如尚未寄出且卡片非依存款行之要求留置，則將客戶申訴之相關資料，轉送代理行辦理。</p> <p>(二) 存款行於收妥代理行</p>	



修正條文	現行條文	說明
<p>寄還之留置卡片後，應依自行規定處理收妥之卡片，並於五個營業日內通知客戶領回或換發新卡。</p> <p>(三) 存款行於接收代理行對於申訴案件之處理結果通知後，應妥慎處理。</p>	<p>寄還之留置卡片後，應依自行規定處理收妥之卡片，並於五個營業日內通知客戶領回或換發新卡。</p> <p>(三) 存款行於接收代理行對於申訴案件之處理結果通知後，應妥慎處理。</p>	
<p>第七條（偽卡及偽冒提款交易處理程序）</p> <p>一、客戶應填具「<u>疑遭偽卡及偽冒提款交易申訴表</u>」（如附件二）並檢具<u>向警察機關報案資料</u>、<u>身分證</u>、<u>交易明細</u>、<u>存摺紀錄</u>或其他相關<u>證明文件</u>，以電話或親臨等方式向存款行提出申訴。</p> <p>二、存款行之處理</p> <p>(一) 存款行受理客戶申訴後，應即調閱疑遭偽卡及偽冒提款交易之相關錄影檔及交易比對資料（如涉及其他金融機構時，應商請其配合提供），參酌「<u>自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理要點</u>」對於偽卡及偽冒提款案件之判斷基準相關規定查證之，並將處理結果告知客戶。</p> <p>(二) 客戶申訴案件經存款行查證屬實後，存款行應依主管機關之規</p>	<p><u>伍、「偽卡交易」之處理程序</u></p> <p>一、客戶應填具「<u>疑遭偽卡交易申訴表</u>」（如附件二之一）並檢具報案資料、身分證、存摺紀錄或其他相關文件，以電話或親臨方式向存款行提出申訴。</p> <p>二、存款行之處理</p> <p>(一) 存款行受理客戶申訴後，應即調閱疑遭偽卡交易之相關錄影帶（如涉及其他金融機構時，應商請其配合提供），參酌「<u>自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理要點</u>」<u>第捌點</u>對於偽卡交易案件之判斷基準查證之，並將處理結果告知客戶。</p>	<p>一、條次變更。</p> <p>二、依據處理要點第二條第6款，調整標題說明為「偽卡及偽冒提款交易處理程序」，並酌修條文文字。</p> <p>三、增列「向警察機關報案資料」及「交易明細」為申訴檢附文件，以利存款行後續查證與責任釐清，爰修正第1款文字。</p> <p>四、考量現行金融機構多以電子檔案保存資料，且偽冒提款方式可能為電子交易，爰第2款第1目及第4款「錄影帶」修正為「錄影檔及交易比對資料」。</p>

修正條文	現行條文	說明
<p>定，將客戶<u>遭偽卡及偽冒提款交易</u>之款項給付至客戶帳戶；必要時，存款行得於客戶出具「切結書」（如附件二）後暫先墊付客戶<u>遭偽卡及偽冒提款交易</u>之款項至客戶帳戶。</p> <p>三、存款行接獲財金公司就疑似偽卡及偽冒提款交易案件所提供之交易比對資料及帳戶資料時，應審慎處理之。</p> <p>四、代理行接獲其他金融機構或檢警調單位以書面敘明因調查偽卡及偽冒提款交易之必要，要求提供自動化服務機器監視錄影檔及交易比對資料時，應自行備份後於三個營業日內提供之。但已超過監視錄影檔及交易比對資料之保留期致無法提供者，不在此限。</p>	<p>（二）客戶申訴案件經存款行查證屬實後，存款行應依主管機關之規定，將客戶<u>被盜領</u>之款項給付至客戶帳戶；必要時，存款行得於客戶出具「切結書」（如附件二之二）後暫先墊付客戶<u>被盜領</u>之款項至客戶帳戶。</p> <p>三、存款行接獲財金公司就疑似偽卡交易案件所提供之交易比對資料或疑<u>遭盜錄</u>之帳戶資料時，應審慎處理之。</p> <p>四、代理行接獲其他金融機構或檢警調單位以書面敘明因調查偽卡交易之必要，要求提供自動化服務機器監視錄影帶時，應自行備份後於三個營業日內提供之。但已超過監視錄影帶之保留期致無法提供者，不在此限。</p>	
<p><u>第八條（資訊系統異常處理程序）</u></p> <p>一、客戶應檢具交易明細表、存摺紀錄或其他可資證明之文件提出申訴。</p> <p>二、受理單位應檢核該交易之發生情況，查明發生之原因，若非可歸責於客戶，</p>	<p>陸、<u>「資訊系統異常」之處理程序</u></p> <p>一、客戶應檢具交易明細表、存摺紀錄或其他可資證明之文件提出申訴。</p> <p>二、受理單位應檢核該交易之發生情況，查明發生之原因，若非可歸責於客戶，</p>	<p>一、條次變更。</p> <p>二、依據處理要點第四條第5款修正第2款後段，資訊系統異常處理單位新增財金公司及該交易衍生狀況之金融機構共同協調解</p>

修正條文	現行條文	說明
<p>應予妥善處理後續相關事宜（如註銷退票紀錄）。倘涉及客戶受有其他之損害（如信用卡或貸款之違約金或逾期息等），應由資訊系統異常之金融機構或財金公司，及該筆交易衍生狀況之金融機構，共同協調解決。</p> <p>三、受理單位應依資訊系統發生異常單位之不同，按下列方式辦理：</p> <p>（一）<u>代理行或轉帳交易之轉入行（下稱轉入行）</u>之處理</p> <p>1、代理行或轉入行受理客戶申訴或接獲其他金融機構轉送之資訊系統異常交易之相關資料後，應於三個營業日內查證完成，並將處理情形告知客戶；如該申訴係透過其他金融機構轉送者，則應同時將處理結果通知該機構。</p> <p>2、客戶申訴案件經代理行或轉入行查證係屬自行之資訊系統異常所致者，如需辦理註銷、撤銷退票紀錄時，應將相關資料轉送存款行，請其協助處理。如因此造成客戶受有直接實際之損害者，應就該筆交易所生之狀況協調解</p>	<p>應予妥善處理後續相關事宜（如註銷退票紀錄）。倘涉及客戶受有其他之損害（如信用卡或貸款之違約金或逾期息等），應由資訊系統異常之金融機構負責賠償。</p> <p>三、受理單位應依資訊系統發生異常單位之不同，按下列方式辦理：</p> <p>（一）代理行或轉<u>出</u>行之處理</p> <p>1、代理行或轉出行受理客戶申訴或接獲其他金融機構轉送之資訊系統異常交易之相關資料後，應於三個營業日內查證完成，並將處理情形告知客戶；如該申訴係透過其他金融機構轉送者，則應同時將處理結果通知該機構。</p> <p>2、客戶申訴案件經代理行或轉出行查證係屬自行之資訊系統異常所致者，如需辦理註銷、撤銷退票紀錄時，應將相關資料轉送存款行，請其協助處理。如因此造成客戶受有直接實際之損害者，應就該筆交易所生之狀況協調解</p>	<p>決，酌修第2款文字。</p> <p>三、依據處理要點第四條第2款，第3款客戶申訴案件受理單位「轉出行」修正為「轉入行」。</p>

修正條文	現行條文	說明
<p>決。</p> <p>3、客戶申訴案件經代理行或轉<u>入</u>行查證確係資訊系統異常交易，惟非屬代理行或轉<u>入</u>行之資訊系統異常所致者，得視需要將相關資料轉送財金公司或相關金融機構處理之。</p> <p>(二) 存款行之處理</p> <p>1、存款行受理客戶申訴之資訊系統異常交易之相關資料後，應於三個營業日內查證完成是否係自行所致之異常交易；如非存款行所致，則應即將相關資料送代理行或轉<u>入</u>行或送財金公司協助處理，並將處理情形告知客戶。</p> <p>2、存款行接獲其他金融機構轉送之資訊系統異常交易之相關資料後，如係需辦理註銷、撤銷退票紀錄時，應於三個營業日內辦理發文予<u>財團法人台灣票據交換所</u>（下稱<u>票據交換所</u>）申辦事宜，並將處理情形告知客戶及該機構。</p> <p>3、客戶申訴案件經存款行查證係屬自行之資訊系統異常所致者，</p>	<p>決。</p> <p>3、客戶申訴案件經代理行或轉<u>出</u>行查證確係資訊系統異常交易，惟非屬代理行或轉<u>出</u>行之資訊系統異常所致者，得視需要將相關資料轉送財金公司或相關金融機構處理之。</p> <p>(二) 存款行之處理</p> <p>1、存款行受理客戶申訴之資訊系統異常交易之相關資料後，應於三個營業日內查證完成是否係自行所致之異常交易；如非存款行所致，則應即將相關資料送代理行或轉<u>出</u>行或送財金公司協助處理，並將處理情形告知客戶。</p> <p>2、存款行接獲其他金融機構轉送之資訊系統異常交易之相關資料後，如係需辦理註銷、撤銷退票紀錄時，應於三個營業日內辦理發文予<u>票據交換所</u>申辦事宜，並將處理情形告知客戶及該機構。</p> <p>3、客戶申訴案件經存款行查證係屬自行之資訊系統異常所致者，</p>	

修正條文	現行條文	說明
<p>如需辦理註銷、撤銷退票紀錄時，存款行應於三個營業日內辦理發文予票據交換所申辦事宜，並將處理情形告知客戶。如因此造成客戶受有直接實際之損害者，存款行應就該筆交易所生之狀況協調解決。</p> <p>4、存款行於接收其他金融機構對於申訴案件之處理結果通知後，應妥慎處理。</p>	<p>如需辦理註銷、撤銷退票紀錄時，存款行應於三個營業日內辦理發文予票據交換所申辦事宜，並將處理情形告知客戶。如因此造成客戶受有直接實際之損害者，存款行應就該筆交易所生之狀況協調解決。</p> <p>4、存款行於接收其他金融機構對於申訴案件之處理結果通知後，應妥慎處理。</p>	
<p><u>第九條（其他）</u> 本程序其他未盡事宜，悉依「自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理要點」、金融資訊系統跨行業務參加規約及相關法令規定辦理。</p>	<p><u>柒、其他未盡事宜</u>，悉依「自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理要點」、金融資訊系統跨行業務參加規約及相關法令規定辦理。</p>	條次變更並酌修文字。
<p><u>第十條（核定程序）</u> 本程序經本會理事會通過後施行，修正時亦同。</p>	<p><u>捌、本處理程序經本會理監事聯席會議決議通過後實施</u>，修正時亦同。</p>	條次變更並酌修文字。