

自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理要點

本會 93 年 10 月 28 日第 8 屆第 1 次理監事聯席會議通過
行政院金融監督管理委員會 94 年 1 月 18 日金管銀(二)字第 0948010048 號函洽悉
本會 114 年 10 月 30 日第 15 屆第 1 次理監事聯席會議通過
金融監督管理委員會 114 年 12 月 22 日金管銀國字第 1140150976 號函洽悉

第一條（訂定目的及原則）

- 一、為提昇金融機構服務品質，保障客戶權益，有效處理客戶申訴使用自動化服務機器進行跨行交易出現異常衍生之糾紛（下稱「自動化服務機器跨行金融交易糾紛」），特訂定本要點。
- 二、客戶以信用卡使用自動化服務機器進行交易者，依國際信用卡組織之規範辦理。

第二條（跨行金融交易糾紛類型）

本要點所稱自動化服務機器跨行金融交易糾紛類型如下：

- 一、提款已扣帳未吐鈔、鈔券短少或轉帳未入帳：係指客戶使用自動化服務機器，因設備或系統異常，造成已扣帳卻未取得現金、鈔券短少或轉帳未入帳。
- 二、提款吐鈔未扣帳或溢付鈔券：係指客戶使用自動化服務機器提領現金，因設備或系統異常，造成取得現金卻未扣帳或溢付鈔券。
- 三、提款未取鈔遭留置：係指客戶使用自動化服務機器，因故未取鈔，造成鈔券被留置於機器內而無法取回。
- 四、存款帳款金額不符：係指客戶使用自動化服務機器，因設備或系統異常，造成帳款金額不符。
- 五、卡片被留置：係指客戶使用自動化服務機器，因故造成卡片被留置於機器內而無法取回。
- 六、偽卡或偽冒提款交易：係指歹徒利用側錄設備，竊取客戶卡片電磁資料、密碼及製作偽卡，或不法取得客戶之密碼、交易序號、驗證碼、二維碼(QR Code)或交易載具，並利用自動化服務機器盜領客戶存款。
- 七、資訊系統異常：係指客戶使用自動化服務機器時，因可歸責於金融機構或財金資訊股份有限公司（下稱財金公司）之事由發生資訊系統異常致無法交易，而該筆交易確屬急迫性且無其他管道可供交易，進而影響客戶之權益。

第三條（申訴受理程序）

- 一、金融機構應設置二十四小時客戶申訴服務專線，並揭示於自動化服務機器設置地點，受理客戶因使用自動化服務機器出現異常交易之申訴事件，受理方式依各金融機構之規定辦理。
- 二、糾紛事件申訴若涉及須以系統沖帳跨行帳務（含帳務沖轉或補記）時，應於交易發生起二個月內為之，若逾二個月期限，應以個案方式處理。

第四條（申訴處理程序）

- 一、金融機構受理客戶申訴存款遭盜領情事時，應依「金融同業間遭歹徒詐騙案件通報要點」及「金融資訊系統跨行業務參加規約」之規定辦理通報作業。
- 二、客戶申訴案件之受理單位為存款行、自動化服務機器所屬之金融機構（下稱代理行）或轉帳交易之轉入行。受理單位得視需要轉送相關單位處理。
- 三、受理單位應依「自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理程序」及其內部規定之作業流程及時限，自行或轉請相關單位辦理並回復客戶處理結果，且受理單位應逐案登記建檔，以利事後追蹤與管理。
- 四、前款「自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理程序」應依本要點另訂之。金融機構處理客戶申訴事件，除依主管機關指示辦理及配合檢警調機關調查證據外，金融機構間應互相協助並依法提供錄影檔、錄音檔或相關資料，以利糾紛之解決。
- 五、客戶申訴資訊系統異常時，金融機構應檢核該交易之發生情況，查明發生之原因，若非可歸責於客戶者，應予妥善處理。如因資訊系統異常，致客戶受有直接實際之損害者（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。
- 六、所有糾紛處理紀錄、通報、及交易查證文件應保存五年，影像資料應保存半年。

第五條（受理偽卡及盜領案件之處理）

- 一、金融機構於判斷是否係偽卡及偽冒提款交易案件時，宜參酌下列基準，並依個案情節審慎確認之：
 - （一）取得申訴客戶向警察機關報案之紀錄。
 - （二）查證申訴客戶之卡片或交易載具確實未曾遺失，並請其出示卡片或交易載具。

- (三) 申訴客戶須以書面聲明卡片或交易載具確實妥善保管、未曾委託他人交易或將密碼、交易序號、驗證碼或二維碼(QR Code)告知或提供他人。
- (四) 就有疑義之交易，查明確實無監視錄影資料顯示係申訴客戶所為之交易或他人持申訴客戶原卡片或交易載具所為之交易。
- (五) 依據交易資料查核申訴客戶疑遭側錄或偽卡或偽冒交易之日期，是否係在經通報或報載偽卡集團成員遂行側錄或遭偽卡或偽冒交易行為之合理期間範圍內。
- (六) 檢視交易資料，如查核交易時間是否係在深夜或凌晨等異常時段、交易地點是否遠離申訴客戶之住居所、是否為跨行交易等，並比對申訴客戶原有之交易紀錄，以辨識確非申訴客戶之交易習性。
- (七) 觀察申訴客戶聲明時之言行舉止是否有異。
- (八) 其他經金融機構自行查證確屬偽卡及盜領交易之情形者。
- 二、 金融機構接獲主管機關或財金公司以書面敘明因調查偽卡及盜領交易之必要，要求提供自動化服務機器交易紀錄以供資料比對時，應依規定格式及提供方式，於規定期限內提供之。
- 三、 金融機構接獲檢警調機關以書面敘明因調查偽卡及盜領交易之必要，要求檢測自動化服務機器時，應予配合辦理。
- 四、 倘自動化服務機器遭側錄或駭侵等可歸責於特定金融機構，由該金融機構負責賠償發卡行因偽卡或盜領交易所受之損失，但以偽卡或盜領交易之金額為限。如可歸責之金融機構有數家，致無法辨識卡片遭側錄或偽冒提款之代理行者，則由該等金融機構負連帶損害賠償責任，並自行協議內部分擔額。

第六條（責任與爭議處理）

- 一、 金融機構就前述損害賠償責任或損失分擔或資訊系統異常之認定有爭議者，得逕向仲裁機構提付仲裁或依法提起訴訟。
- 二、 客戶不服處理結果者，得向財團法人金融消費評議中心申訴，金融機構間應互相協助並配合資料提供與說明。

第七條（其他）

本要點其他未盡事宜，悉依相關法令規定辦理。

第八條（核定程序）

本要點經本會理事會通過後施行，修正時亦同。

