

自動化服務機器(ATM)跨行金融交易糾紛處理要點

修正條文對照表

| 修正條文 | 現行條文 | 說明 |
|--|---|--|
| <p><u>第一條（訂定目的及原則）</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> | <p><u>壹、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而造成之糾紛（以下稱「自動化服務機器跨行金融交易糾紛」），特訂定本要點。但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。</u></p> | <p>一、變更本要點規範架構，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、依本要點訂定目的及適用原則將現行條文拆分為二款，並酌為文字修正。</p> |
| <p><u>第二條（跨行金融交易糾紛類型）</u></p> <p>本要點所稱自動化服務機器跨行金融交易糾紛類型如下：</p> <p>一、<u>提款已扣帳未吐鈔、鈔券短少或轉帳未入帳</u>：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。</p> <p>二、<u>提款吐鈔未扣帳或溢付鈔券</u>：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。</p> <p><u>三、提款未取鈔遭留置</u>：係指客戶使用自動化服務機</p> | <p><u>貳、本要點所稱自動化服務機器跨行金融交易糾紛類型如下：</u></p> <p>一、<u>已扣帳未吐鈔、未入帳或鈔券短少</u>：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、鈔券短少或未入帳。</p> <p>二、<u>吐鈔未扣帳或溢付鈔券</u>：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。</p> | <p>一、依據金融監督管理委員會（下稱金管會）114年3月20日金管銀國字第1140270667號函示，為具體反映自動化服務機器相關交易爭議，修正現行條文第一款、第二款文句，使所規範提款（轉帳）交易糾紛類型更明確；另新增第三款提款交易糾紛類型暨第四款存款交易糾紛類型；其後款次則順次遞移。</p> <p>二、因應現行各金融機構核發之卡片</p> |

| 修正條文 | 現行條文 | 說明 |
|--|--|--|
| <p><u>器，因故未取鈔，造成鈔券被留置於機器內而無法取回。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> | <p><u>三、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。（晶片卡另有規定者，從其規定。）</u></p> <p><u>四、偽卡交易：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，並利用自動化服務機器盜領客戶存款。</u></p> <p><u>五、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（以下稱財金公司）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它管道可供交易，進而影響客戶之權益。</u></p> | <p>皆為晶片金融卡，爰第五款刪除現行條文第三款末之除外規定。</p> <p>三、考量現行利用自動化服務機器交易之方式已不限金融卡，爰第六款於現行條文第四款偽卡交易外，新增偽冒提款交易之方式。</p> |
| <p><u>第三條（申訴受理程序）</u></p> <p><u>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</u></p> | <p><u>參、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。</u></p> | <p>一、為明確各金融機構交易糾紛申訴受理方式，爰將現行條文改列為第一款，並增訂受理方式係依各金融機構</p> |

| 修正條文 | 現行條文 | 說明 |
|--|---|--|
| <p>現異常交易之申訴事件，<u>受理方式依各金融機構之規定辦理。</u></p> <p>二、<u>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。</u></p> | | <p>規定辦理。</p> <p>二、考量糾紛事件若涉及財金公司跨行帳務須以系統沖帳跨行帳務處理，爰新增第二款，明訂交易糾紛若涉及跨行帳務之相關受理程序。</p> |
| <p><u>第四條（申訴處理程序）</u></p> <p>一、<u>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。</u></p> <p>二、<u>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。</u></p> <p>三、<u>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。</u></p> <p>四、<u>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</u></p> | <p>肆、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。</p> | <p>一、將本條現行條文列為第一款，並酌修標點符號。</p> <p>二、現行條文第五條、第六條、第七條及第十條規範內容均涉申訴處理程序，爰併入本條，分列為第二至五款，以資明確。</p> <p>三、第四款酌做文字修正；另考量現行金融機構多以電子檔案保存資料，爰將現行條文中「錄影帶」修正為「錄影檔、錄音檔」；又金融機構間提供客戶相關資料，仍應注意遵循個人資料保護法等規定，爰增訂應「依法」提供相關資料。</p> <p>四、考量如因自動化服務機器資訊系統異常，致客戶受有直接損害者，可</p> |

| 修正條文 | 現行條文 | 說明 |
|--|---|--|
| <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>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。</u></p> | | <p>能涉及設備行、財金公司、轉入行及轉出行等單位作業，爰修正第五款，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>五、參酌「金融機構防制洗錢辦法」第12條第1款金融機構與客戶往來及交易之紀錄憑證應至少保存5年暨「金融機構安全維護管理辦法」第5條第7款自動櫃員機所錄影像檔案應至少保存6個月之規定，新增第六款糾紛處理紀錄等文件應保存之期限。</p> |
| | <p><u>伍、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（以下稱代理行）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。</u></p> | <p>因本條涉及申訴處理程序，爰移列第四條第二款為規範。</p> |
| | <p><u>陸、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間，自行或轉請相關單位辦理並回覆客戶處理結果，且受理單位應逐案登</u></p> | <p>因本條涉及申訴處理程序，爰移列第四條第三款為規範。</p> |

| 修正條文 | 現行條文 | 說明 |
|--|--|--|
| | 記建檔，以利事後追蹤與管理。 | |
| | <u>柒</u> 、前項「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單位調查證據外，金融機構間應互相協助並提供錄影帶或相關資料，以利糾紛之解決。 | 因本條涉及申訴處理程序，爰移列第四條第四款為規範。 |
| <u>第五條（受理偽卡及盜領案件之處理）</u> <u>一</u> 、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： <u>（一）</u> 取得申訴客戶向警察機關報案之紀錄。 <u>（二）</u> 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。 <u>（三）</u> 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。 <u>（四）</u> 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 | <u>捌</u> 、金融機構於判斷是否係偽卡交易案件時，宜參酌下列基準，並依個案情節審慎確認之： <u>一</u> 、取得申訴客戶向警察機關報案之紀錄。 <u>二</u> 、查證申訴客戶之卡片確未曾遺失，並請其出示卡片。 <u>三</u> 、申訴客戶須以書面聲明卡片確實妥善保管、未曾委託他人交易或將交易密碼告知他人。 <u>四</u> 、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所為之交易。 | <u>一</u> 、條次變更。 <u>二</u> 、依據金管會114年3月20日金管銀國字第1140270667號函示意旨，除將現行條文各款移列為修正條文第一款各目外，另配合現行提款交易方式酌修各目偽冒提款、盜領及相關交易方式等文字。 <u>三</u> 、現行條文第玖條、第拾條及第拾壹條同為受理偽卡及盜領案件之處理方式之一，爰併入本條，分列為第二至四款。 <u>四</u> 、金融機構配合辦理有關第3款事項時，仍應遵循金管會95年05月 |

| 修正條文 | 現行條文 | 說明 |
|---|--|--|
| <p>交易。</p> <p><u>(五)</u> 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。</p> <p><u>(六)</u> 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。</p> <p><u>(七)</u> 觀察申訴客戶聲明時之言行舉止是否有異。</p> <p><u>(八)</u> 其他經金融機構自行查證確屬偽卡及盜領交易之情形者。</p> <p>二、<u>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。</u></p> <p>三、<u>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。</u></p> <p>四、<u>倘自動化服務機器遭側錄或駭侵等可歸責於特</u></p> | <p><u>五、</u> 依據交易資料查核申訴客戶疑遭側錄或偽卡交易之日期，是否係在經通報或報載偽卡集團成員遂行側錄或偽卡交易行為之合理期間範圍內。</p> <p><u>六、</u> 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。</p> <p><u>七、</u> 觀察申訴客戶聲明時之言行舉止是否有異。</p> <p><u>八、</u> 其他經金融機構自行查證確屬偽卡交易之情形者。</p> | <p>23 日金管銀(一)字第 09510002020 號令規定，併請注意。</p> |

| 修正條文 | 現行條文 | 說明 |
|--|--|-----------------------------------|
| <u>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。</u> | | |
| | <u>玖</u> 、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。 | 因本條涉及受理偽卡及盜領案件之處理方式，爰移列第五條第二款為規範。 |
| | <u>拾</u> 、金融機構接獲檢警調單位以書面敘明因調查偽卡交易之必要，要求檢測自動化服務機器時，應予配合辦理。 | 因本條涉及受理偽卡及盜領案件之處理方式，爰移列第五條第三款為規範。 |
| | <u>拾壹</u> 、倘自動化服務機器遭側錄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交易所受之損失，但以偽卡交易之金額為限。如可歸責之金融機構有數家，致無法辨識卡片遭側錄之自動化服務機器所屬之金融機構者，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。 | 因本條涉及受理偽卡及盜領案件之處理方式，爰移列第五條第四款為規範。 |
| | <u>拾貳</u> 、客戶申訴資訊系統異常 | 因本條涉及申訴處理程 |

| 修正條文 | 現行條文 | 說明 |
|---|--|---|
| | 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，應予妥善處理後續相關事宜（如註銷退票紀錄）。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就該筆交易所生之狀況協調解決。 | 序，爰移列第四條第五款為規範。 |
| <u>第六條（責任與爭議處理）</u> <u>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。</u> <u>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。</u> | <u>拾參、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，得請銀行公會邀集相關金融機構協調處理，或逕向仲裁機構提付仲裁或依法提起訴訟。</u> | 一、條次變更。 二、鑒於財團法人金融消費評議中心之成立，已建立金融消費爭議處理機制，爰新增第二款客戶不服處理結果之爭議處理方式。 |
| <u>第七條（其他）</u> 本要點其他未盡事宜，悉依相關法令規定辦理。 | <u>拾肆、本要點其他未盡事宜，悉依相關法令規定辦理。</u> | 條次變更。 |
| <u>第八條（核定程序）</u> 本要點經本會理事會通過後施行，修正時亦同。 | <u>拾伍、本要點經本會理監事聯席會議通過後實施，修正時亦同。</u> | 條次變更，並配合實際程序酌修文字。 |