

掛失疑雲

案例：

某甲於 97 年 1 月下旬，在街上突然遭人搶劫，導致皮包內的金融卡及台×國際商業銀行（以下簡稱台×銀行）信用卡、現金卡等都被搶走。當下便向警方報案，並立即打電話到台×銀行準備掛失，但因該行客服電話持續忙線中，只好過數分鐘再撥打。好不容易接通之後，本人向行員說明情形，並立刻要求行員辦理掛失「所有卡片」，甚至為求謹慎，本人又於數日後，再次去電銀行，確認本人所有的卡片已掛失成功無誤。

沒想到，月底收到現金卡帳單時，赫然發現列有一筆非本人領取的預借現金 10 萬元（新台幣，以下同），本人立即向台×銀行查詢該筆帳款來源，銀行人員告知，本人被搶當天雖以電話通知掛失，但因該部門僅負責信用卡的相關業務，故僅完成信用卡的掛失，現金卡並未同時掛失，且盜領的發生時間為本人通知掛失之前，所以要求本人負擔全部責任。本人頓時驚訝不已，無法接受銀行推卸責任的說詞及處理方式，故向消基會求助。

消基會處理：

消基會受理消費者申訴後，隨即行文至台×銀行了解案情原委，台×銀行函覆消基會，並提出說明。謂消費者於遭竊後來電通知掛失，接聽行員當時曾與消費者確認名下持有兩張信用卡金卡，並經同意後完成掛失手續，但行員未主動詢問是否需要掛失其他卡片，以致消費者並未同時將現金卡辦理掛失，台×銀行對於消費者所提出之此一問題，表示歉意。

不過銀行方面亦表示，本事件主要歸咎於消費者將現金卡與密碼都放在皮包內，導致搶匪可順利盜領。加上消費者致電銀行辦理掛失之前，搶匪已完成盜領動作，故銀行無法及時止付。

本案處理期間，台×銀行主動與消費者協談後，同意讓消費者將遭盜領的 10 萬元以 5 萬元一次清償，惟仍須送聯合徵信中心註記。但消費者顧慮到送聯徵中心註記會嚴重影響其信用，於是將此提案告知消基會並徵詢意見。

經消基會再與台×銀行溝通後，台×銀行亦表達對消費者的境遇感到十分同情，願釋出最大誠意，特以個案採取免送聯徵中心註記的方式處理，雙方就此達成和解，消基會亦對台×銀行處理本案的結果，甚感欣慰。

消基會說明與建議：

參考現行「信用卡定型化契約範本」第十七條規定，持卡人之信用卡如有遺失、被竊、被搶、詐取或其他遭持卡人以外之第三人占有之情形，應盡速以電話或其他方式通知銀行或其他經銀行指定機構辦理掛失停用手續，……，持卡人自辦理掛失停用手續時起被冒用所發生之損失，概由銀行負擔。其中並規範持卡人於辦理信用卡掛失手續時起前二十四小時以後被冒用者，持卡人免負擔自負額。但在自動化設備辦理「預借現金」部分，持卡人辦理掛失手續前之冒用損失，由持卡人負擔。

本案消費者於被搶後，雖已向警方報案，且試圖聯繫銀行辦理掛失，無奈銀行客服電話忙線，加上消費者將密碼與現金卡置於同處，以致竊賊利用此一時間差，迅速領取金錢。即使消費者指責銀行疏於掛失現金卡，但事實上在完成掛失手續前，現金卡就已遭盜領預借現金，對於此一損失，消費者恐仍需自負損失。所幸本案消費者未完成掛失的只有現金卡，否則盜刷、盜領的損失可能更龐大。

現今信用卡泛濫，往往一個人就持有數張金融卡片，消基會提醒，持卡人對於金融卡、現金卡、信用卡除應善加保管外，提領的密碼與卡片務必分開存放；而當卡片不慎遺失、被竊時，則須盡速通知銀行辦理掛失，並審慎確定遺失的卡片種類並詢問清楚掛失的手續及窗口，以免有所疏漏。

基隆地檢署政風室 提醒您