

「網路銀行」成「盜領天堂」

案情：

某甲人於 A 銀行開立活期儲蓄存款帳戶，嗣後於 95 年 12 月 19 日申辦網路銀行作業，申請後僅利用網路銀行辦理密碼變更，並未利用其操作任何存提款作業。

不料甲於 96 年 1 月 5 日存入款項後，卻於同月 9 日、11 日，分別遭人利用網路銀行自甲上開銀行帳戶內提領 10 萬元、3 萬 8 千 1 百元（新臺幣，以下同），致該帳戶內僅餘 851 元。甲除向台南縣警察局歸仁分局仁德派駐所報案外，亦曾向該銀行提出抗議，但該行卻藉詞推諉，讓甲甚感不滿，無奈之餘，求助於消基會南區分會，請其協助處理。

消基會處理：

消基會於 96 年 1 月 16 日接獲甲存證信函後，於同年 1 月 18 日致函甲，請其提供相關文件資料，並建議甲請教律師以明瞭相關權益。甲當日即親自前來消基會，提供相關文件及諮詢律師後，向消基會提出申訴，消基會乃去函 A 銀行，表達希望該銀行能妥善處理本件消費糾紛，並告知擬召開協調會協助處理。之後該行與甲達成協議，願賠償甲遭盜領的 13 萬 8 千 1 百元，甲乃撤銷本件申訴案。

消基會說明：

一、本件消費者申辦網路銀行作業，若消費者並未將其帳號及密碼洩漏予他人知悉，而係為銀行對於網路銀行的設計與管理失當，以致消費者在銀行的存款遭他人入侵而被盜領，是以消費者對於存款遭他人提領一事如無故意或過失，則對於消費者所受損失，銀行自應負賠償責任。

二、再者，依行政院金融監督管理委員會頒布的「個人網路銀行業務服務定型化契約書範本」第十四條第二項規定：「第三人破解使用電腦之保護措施或利用電腦系統之漏洞爭議，由銀行就該事實不存在負舉證責任。駭客入侵銀行之電腦或相關設備者所發生之損害，由銀行負擔。」因此，若銀行無法證明消費者存款遭盜領非因第三人破解使用電腦的保護措施、或利用電腦系統的漏洞所致，則依前揭規定，銀行即應負損害賠償之責。

三、如果係因消費者未盡帳戶及密碼的保密責任，則就消費者所受損失，銀行並無賠償責任；惟若消費者損失係因網路銀行機制所造成的錯誤，或是遭駭客入侵而被盜領，銀行須先賠償消費者，再報請檢警單位調查，以釐清責任。

消基會建議：

一、消費者若申請辦理網路銀行作業，於設定密碼時，應盡量使用英文字母和數字的組合，避免以個人的身分證字號、生日及電話設定「懶人密碼」。此外，亦應定期更改密碼，且不可將密碼告知他人，以免遭他人盜用而受到損害。

二、消費者如使用網路銀行辦理存款、轉帳作業時，盡量不要使用公用電腦或在公眾場合如網路咖啡店等處所操作，以免遭不法人士竊取密碼及個人資料；而在離開座位或使用網路銀行服務完畢後，務必點選「登出」，以離開網頁並將視窗一一關閉。

三、使用網路銀行服務前，應先確認所連結的網址是否正確，切勿透過其他不明網頁或是郵件連結，以免遭偽冒的網站竊取個人資料及密碼。

四、使用網路銀行交易服務後，應盡速檢核交易結果，如有疑問，須立即以電話或其他約定方式通知銀行。

基隆地檢署政風室 關心您