

糾 正 案 文

壹、被糾正機關：台灣銀行股份有限公司。

貳、案由：為台灣銀行股份有限公司台南分行對於自動化服務設備未確實依相關規定辦理安全防護措施，遭歹徒裝置設備側錄存款戶之金融卡相關資料；該行危機處理通報系統、內部控制制度存有重大缺失；內部管理鬆散，未落實管理階層核定之政策，衍生弊端，情節重大，爰予提案糾正。

參、事實與理由：

台灣銀行（以下簡稱台銀）台南分行（以下簡稱台南分行）於民國（下同）九十二年十月十日起發生多位存款人存款被盜領案件，該行相關行政疏失，經查彙敘如下：

一、台灣銀行台南分行未確實依規定辦理自動化服務設備安全防護措施，致遭歹徒側錄存款戶金融卡之相關資料，核有違失。

按「設置之自動化服務設備，不得配置人員常駐在場管理，但應張貼進行交易應注意事項，並設置錄影監視系統、防盜安全設備、防止他人窺視與使用者得察覺後方情況之設施、照明及必要之防火逃生設備等，並應依中華民國銀行商業同業公會全國聯合會訂定報經財政部備查之金融機構自動櫃員機安全防護準則，確實辦理安全防護工作，以維護客戶及設備之安全」為金融機構營業場所外自動化服務設備管理辦法第八條第二項所明定，財政部金融局為督促金融機構加強自動櫃員機安全維護管

理，亦於九十二年八月一日以台融局六字第○九二六○○○三五四號函宣導，其內容略以：「為防範歹徒裝置側錄器材盜錄金融卡資料並偽造金融卡盜領客戶存款案件發生，金融機構應檢討自動櫃員機設置地點之妥適性，以維客戶執行交易之安全。各金融機構宜檢討自動化服務區門禁設置刷卡機之必要性．．．以防止客戶誤認側錄器為門禁刷卡機而遭側錄金融卡磁條資料。金融機構應加強派員或委託保全公司巡查行內外自動櫃員機使用情形，特別注意設置自動櫃員機處門禁及自動櫃員機周邊環境，巡視時可採用電波偵測器等配備，協助檢查自動櫃員機是否有遭歹徒裝置側錄器．．．對自動櫃員機錄影監視系統，應定期每日指定人員觀看自動櫃員機之監視錄影帶，以期能及早發現異常狀況及時處理．．．金融機構發現自動櫃員機及門禁遭裝置不明物體或側錄器材等異常情形，應即調閱自動櫃員機監視錄影帶等查明客戶金融卡或信用卡資料有否遭盜錄。」查台南分行自動化服務設備，分別於九十二年九月六日 星期六 二十三時三十四分、九月十一日 中秋節 上午五時八分、九月十三日 星期六 四時五十八分等時間多次遭歹徒安裝側錄裝置、針孔攝影機，盜錄存款戶金融卡之資料，惟該分行未依主管機關上揭加強自動櫃員機安全維護管理之要求，每日指定人員觀看自動櫃員機之監視錄影帶，以及早發現異常，致予不法之徒可乘之機，得以多次從容裝置側錄器材盜錄金融卡資料。又台南分行於十月十日晚間接獲台南市警察局第二分局開山派出所通知存款戶之存款被盜領時，亦未迅即調閱監視錄影帶查明狀況，迄十月十四日始與警方會同檢閱錄影帶得知本案發生原因，若非警方迅速偵破並循線查獲

本案犯罪集團成員，存款戶對金融機構信心恐難恢復，台南分行未確實依規定辦理自動化服務設備安全防護措施，致遭歹徒側錄存款戶金融卡之相關資料，核有違失。

二、台灣銀行應積極檢討本案所顯現之危機處理通報系統、內部控制制度等重大缺失。

查本案台銀資訊室於十月十日二十三時許，接獲台南分行電告存款戶之存款已遭盜領，即自行決定自十日二十三時三十分起全面暫停全行金融卡交易，惟未將情向總經理、副總經理等主管報告。該行總經理則係於十日二十三時許接獲錢林慧君立法委員之反應，始知發生本次金融卡盜領案，而非由該行同仁循內部行政程序告知。故總經理獲悉，並電告周副總經理、消費者金融部（以下簡稱消金部）呂經理等主管時，渠等亦尚未獲報告。又總經理與周副總經理、消金部呂經理等相關主管於十一日凌晨零時三十分研議決定暫停全行金融卡之交易時，仍不知該行資訊室早於十日二十三時三十分已自行決定全面暫停全行金融卡交易。經核該行資訊室面對危機狀況，先則未循內部程序通報管理階層，逕行處理後亦未通報管理階層，肇致該行總經理已先知悉本案而其他相關主管竟均尚未知悉，及管理階層做出決策時尚不知資訊室已先行處理等異常情事。又查，被盜領客戶向台南分行投訴時，獲答覆須待周一上班時始能處理，惟於第一個營業日台銀營業廳仍亂成一團，行員亦不知該如何處理，故雖台銀表示已受理申報並墊付被盜領之一九〇筆一九、七五八千元保障存款戶權益，被盜領客戶仍抱怨不止，就此該行內部檢討認為：「該行訂有危機處理作業程序，惟係原則性之規定。由於規定不夠具體明確，且極複雜，較難依規定作明快處理」，綜上各情，足證

台銀危機發生時之通報機制及本案之危機處理均未健全週詳，肇致社會存款大眾產生恐慌，核有明顯之疏失，應積極檢討導正。

三、台灣銀行內部管理鬆散，未落實管理階層核定之政策，衍生弊端，應即確實檢討改進。

查台銀稽核室鑑於第一銀行員林分行等金融機構於九十一年十月發生偽造金融卡盜領案，犯罪嫌疑人自九十一年九月十四日至十月十四日，在第一商業銀行員林分行、合作金庫銀行大順分行、萬通商業銀行嘉義分行及建華商業銀行北桃園分行等處門禁管制及自動櫃員機上，分別裝設側錄機及針孔攝影機以側錄提款者所持金融卡之內碼及密碼，再將側錄所得資料轉錄製成偽造金融卡後，至雲林縣及嘉義市等地金融機構自動櫃員機盜領帳戶存款等情事，乃於同年十一月十四日以董稽字第○九一五五六三九○四一號函該行企劃部及消金部，請其就主政單位立場邀集相關單位研商因應措施。企劃部於九十一年十一月十五日召開會議，獲致撤除自動化服務區門禁刷卡設備等決議，並於同年十二月二十一日簽請該行總經理通函辦理，總經理於九十一年十一月二十八日判行，惟查該行承辦單位竟未據以發函通知各營業單位解除自動化服務區之門禁管制，故台銀各營業單位之自動化服務區門禁刷卡設備並未撤除，迄本案發生後始於九十二年十月十四日緊急解除門禁管制，經核其內部管理公文處理追蹤及核定政策之貫徹執行等，均顯有疏漏，亟應切實檢討改進。

綜上所述，爰依監察法第二十四條提案糾正，送請行政院轉飭所屬確實檢討並依法妥處見復。

提案委員：

中 華 民 國 九 十 三 年 二 月 日