

個案研討： ATM 無卡提款



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 香港地鐵站內的恒生銀行 ATM 提款機前，於 7 月 29 日發生了一宗離奇搶錢事件。一名男子正在使用「無卡提款」服務取現金時，身後排隊的一名女子突然伸手將剛吐出的鈔票搶走，並高聲說：「啲錢唔係你嫁喎，你都有插卡！（這錢又不是你的，你也沒有插卡啊！）」現場其他人立即解釋這是合法的無卡提款操作，男子本人也向她說明情況，最終該女子才不情願地把錢交還，隨即離開現場。

根據《星島頭條》報導，事件的目擊者在社群平台分享經過，稱男子取錢的一刻，女子突然動手搶現金，聲稱對方沒有插卡，因此認為鈔票不屬於他。周圍的市民隨即向女子解釋「無卡提款」的原理，這才讓她勉強歸還。該網友解釋，這是一種在香港多間銀行早已開通的服務，透過手機應用程式配合 ATM 上的 QR code 或 NFC 技術即可完成，無需插卡。（2025/8/2 CTWANT 周刊王）

傳統觀點

- 不少人認為女子的行為已屬「搶錢」，即使她懷疑男子在取走他人現金，也無權據為己有。
- 也有部分網友替女子緩頰，認為她是「見識不足」，可能真心誤會男子取走了不屬於自己的錢，甚至有人猜測她的出發點是見義勇為，只是不了解無卡提款的存在。

- 不少長期使用無卡提款的市民表示，今後會更加小心，避免發生類似糾紛。

管理觀點

顯然，這起「誤會」是因為該女子不了解「無卡提款」導致。她排在後面，既然會光天化日之下把錢搶過來，由於現場還有其他人，如果說她是想藉口行搶好像也說不過去，比較合理的解釋是見義勇為。在詐騙案橫行的今天，有勇氣這樣做的人並不多，後來也還了，如果還因此惹上麻煩，以後恐怕更沒人會有勇氣「管閒事」了！

不過，此案也給了金融機構以下的啟示：

- 「無卡提款」宣導不足

無卡提款本是網路時代方便客戶的一種先進措施，可是還是有人不知道，誤以為有問題，可見宣導是多麼的不足。是否可以考慮在 **ATM** 機房內張貼宣傳海報現場宣導，以免發生誤會。

- 「無卡提款」模式操作，建議在機器上要有燈號顯示

由於目前詐騙案猖獗，詐騙集團的車手提款行為的確與正常狀況不同，如果有民眾幫忙注意，對於防詐應該有正面的幫助。建議 **ATM** 進入「無卡提款」模式時，如能有特別的燈號顯示(或語音)，讓排在後面的人或經過的民眾注意，其實也不是壞事。對於當事人來說，既是自己的正當提款，應該也沒有影響。

- 如何防範詐騙集團非法的利用「無卡提款」

如果提款都要提款卡，車手就要拿著一堆提款卡一張張的提款，這樣的動作不尋常，很容易引起其他人的注意，也的確有因此而破獲的案例。以後如果真有歹徒去利用「無卡提款」就會方便很多，因此，這也可視為歹徒是在利用 **ATM** 系統設計上的瑕疵，而金融機構當然有責任事先防範。對於不正常的提款現象，金融機構有責任想出辦法防範或出現警示，正如密碼錯誤 3 次以上就會吃卡的功能。舉例來說，如果提款卡有不正常的使用(如連續提款、提大額款、試好幾次密碼、大

額匯款……等等)，就立即自動以手機簡訊和電郵通知持卡人……等等。

同學們，對於本案例你還有什麼改善點子或心得分享？你聽說或自己遇到過什麼詐騙案例嗎？請提出分享討論。