個案研討： ATM吞錢

**一張含有 文字, 室內, 自動提款機 的圖片

自動產生的描述**

**以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* ATM領錢，14張千元鈔全被吞了！一名男子搭捷運時，順便在站內ATM領錢，卻發現1.4萬元全消失，嚇得他趕緊報警，原來全是「這舉動」導致錢被吞了！

警方指出，廖男在忠孝新生站領錢時，卻沒有將14張千元鈔取出，因提款機有設定，如果民眾在時間內未領取，鈔票就被「回吞」進ATM中。事實上，民眾領錢後忘了取出來，遭到提款機回吞並非第一遭。警方透露，光是今年至今，就有4起類似案件，回吞金額達2.37萬。 (2023/09/02 TVBS新聞網)

**傳統觀點**

* 自己也太迷糊了，在ATM領錢錢沒有拿就離開，還以為遭竊報警，真是浪費警力！

**人性化設計觀點**

本案當然是報案人自己搞出來的烏龍，從提款機領錢竟然忘了把錢拿出來就離開了，還以為遭竊報警。還好提款機有事先設定，只要在預設的時間內未取出，就會把鈔票「回吞」進ATM中，這也算是一個保護客戶的功能，在系統設計時就事先想到了會有這樣的糊塗客。警方證實，今年年初至9月初，就有4起類似的案件，如果再加上沒有報案的，恐怕就更多了，可見糊塗的顧客還真不少。

到ATM提款時忘了把錢取出來，如果回吞時間設定得太長，就有可能被其他後續發現的人取走(當然因為過程都有錄影，不難查出來是誰取走的)；如時間設定太短，就可能發生當事人還沒取錢就被回吞，增加了事情處理的複雜性。一旦錢被ATM回吞，當事人事後要處理恐怕還相當麻煩。

以人性化設計的觀點來看，誰也不能保證自己絕對不會犯糊塗，所以在ATM系統設計時加了回吞的功能是很好設計。可是目前的設計，處理角度是依「生產導向」的，所以仍然會發生諸如本案的情況，因此仍嫌美中不足。可是如果能改成「顧客導向」的思維方式，再人性化一些就會更好，以下的建議可提供參考：

* 若出鈔超過設定時間仍未被取走，回吞前一定要先設計警示聲和螢幕上的閃爍燈號提示，然後再啟動回吞功能。
* 最好能先自動判定出鈔部位是否有被觸動過，如果沒有分動過或能自動驗明吞回的金額，就將此次提款判定為失敗，並立即自動發送簡訊給提款存戶告知提款失敗及失敗原因，並同時將訊息通知專責行員。這樣就能讓存戶放心，不至於誤以為遭竊或遺失，專責行員亦可採取內部的必要後續工作。如果客戶款是需要急用，他就可以立即到其他機台再領。
* 如果出鈔部位曾被觸動，回吞後也要自動發簡訊給提款存戶，通知目前處理狀況，並請存戶立即自行複查確認，如需進一步溝通要打哪支客服電話。

同學們，你遇到過提款相關的烏龍事件嗎？關於本議題你還有什麼想法或點子，請提出分享討論。