個案研討： 匯錯帳戶

**一張含有 個人, 男人, 男性 的圖片

自動產生的描述**

**以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 一名網友在臉書社團《爆怨公社》發文，表示他在8日凌晨匯了2萬塊給家人，卻不小心輸入錯一碼，當下立刻打給客服反應，行員請他隔天帶存摺至分行確認有無成功匯出，緊張的原PO一大早到銀行確認，得知錢真的有匯出去，他又致電到土地銀行說明情況，希望可以透過銀行聯絡到對方陳先生。

行員當下也替他打了好多通電話才聯絡上陳先生，而對方也表示，行員可以將電話號碼留給原PO，他們私下再聯繫。不過原PO每天打10幾通電話給陳先生，對方卻都沒接，

甚至有天用該手機號碼搜尋LINE好友，僅傳一句「你好」，對方就已讀不回，接著傳的訊息也都不讀不回，讓他崩潰表示「到底該怎麼做才可以把錢要回來？」。 (2022/02/22 民視新聞網)

* 轉帳時最怕錢被吞，能要回錢的機率少之又少！一名男子輸入帳號因未仔細檢查而輸錯，導致2萬元直接轉給一名陌生人，試圖聯繫卻無法，讓他著急地上網詢問。對此，內行人立刻跳出來傳授2大「討錢絕招」，將錢順利要回來。 (2022/02/22 TVBS新聞網)

**傳統觀點**

* 轉帳匯款真的要小心，一旦匯錯要拿回來還真麻煩。
* 網友紛紛回應「我轉帳匯款，帳號至少都會看3次以上，多對幾次，才不會造成後續的困擾」、「搞不好是事後被家人講說可能是詐騙，叫他不要回應直接封鎖，畢竟先是銀行，再來又要你匯款，跟詐騙有點雷同」、「匯款前真的要仔細檢查帳號。「他應該覺得你很煩...沒事找事做還要害他多一件事情」、「如果是我這種很少刷存簿，也幾乎不接陌生來電的人，真的是無妄之災」、「我妹也有這樣子過～忘記是銀行還是警察說，是我妹匯錯帳號所以對方可以不退還」。
* 不少內行人傳授絕招，請行員圈存。「請行員協助您，通常是會要回的，先請行員幫你把錢圈存（以免被他領走）...再麻煩對方跑一趟銀行，記得要送禮物喔，因為他多跑一趟銀行」、「直接銀行處理反而快，我上次也是按錯中X信託，他們當天晚上處理、連絡，十天後終於要到錢」。
* 還有一個方法就是報警、提告。「如果確定行員有連絡『告知』他此事，他卻『故意不還』，這個就可以提告刑事『侵占罪』，不然一般都是告民事『不當得利』」、「這有過案例，告侵佔百分百成立」、「提告不當得利，不是侵占。因為是你自己的錯誤，不是他侵占」、「我之前也匯錯款，最後問了律師是說可以討回的，對方才匯回來」。

**人性化設計觀點**

這類案件看來是自己出錯匯錯帳號，對方可能因目前詐騙案太多，自己也不一定及時刷存摺確認有此事，又一再的接到所謂的銀行和匯款人電話，實在與詐騙電話太過雷同，因此不接或沒有行動，不一定是惡意的。

為什麼會填錯匯款帳號？一般帳號都是一連串多位數的數字，中間也沒有空隔，如果不是匯款前自己要小心的核對三遍，真的是一不小心就會出錯。誰都不能保證自己「絕對」不會出錯，因為這才是真實的「人性」。其實客戶出了這樣的錯誤，銀行應該也有部份的責任，例如，當匯款帳號打完以後要求匯款人確認時，能否顯示出對方戶名(或許為了保障隱私，可以只顯示關鍵的一部份)；還有一長串帳號呈現時要分段落；這樣才能真正方便核對確認。現在的系統是這樣設計的嗎？如果不是，算不算是系統設計的瑕疵？是不是也有責任？

還有，當客戶發現匯款有誤時，為什麼好像都是匯錯款客戶的責任，銀行方面幾乎沒有幫上什麼忙，可見其中的流程設計或法規還有可檢討之處。我們也看到過新聞報導，曾發生過銀行工作人員同樣因帳號出錯匯錯了款，可是為什麼就可以很容易的取銷更正？在匯出款若干時間內或尚未被提領之前，是不是匯款人應該有反悔收回的機制？或者至少有凍結該筆匯款的機制？消費者網購或在實體店購物不是也有在期限內反悔退貨的保障嗎？

還有，被別人打錯帳號匯款到自己帳戶，為什麼還要自己請假跑到銀行辦理匯回，沒時間去的話還要被告「侵占」上法院？款是別人匯進來的，本人也沒去提領，侵什麼占？如果確認是誤操作，為什麼銀行不能協助錯匯人取銷重匯？

同學們，關於本案，你自己或友人有類似的經驗嗎？或者你還有什麼補充看法？請提出分享討論。