

正本

檔：

保存年限：

## 臺灣銀行企業工會 函

10007  
臺北市重慶南路1段120號

地址：10043臺北市中正區寶慶路35號4樓  
承辦人：梁景揚  
電話：(02)2349-3938  
傳真：(02)2389-8203  
電子信箱：botu.botu@msa.hinet.net

受文者：臺灣銀行

發文日期：中華民國101年4月9日  
發文字號：(101)臺銀企工字字第10104090280號  
速別：最速件  
密等及解密條件或保密期限：普通  
附件：

主旨：請 貴行主管單位邀集相關單位及本會參與研議，明訂「ATM緊急狀況處理原則」以維護同仁權益，請 查照辦理見復。

說明： 貴行國內營運部101年4月6日營運存字第10100016971號函，說明第三點「如遇客戶要求本行須即時處理…」，內容無明確訂定何為須即時處理事項，為維護同仁權益，請明訂「ATM緊急狀況處理原則」。

正本：臺灣銀行  
副本：張董事長秀蓮、張總經理明道

理事長 吳振昌

檔 號：

保存年限：

# 臺灣銀行國內營運部 函

地址：10007台北市重慶南路1段120號  
電話：23493220  
傳真：23493205

受文者：臺灣銀行企業工會

發文日期：中華民國101年5月29日

發文字號：營運存字第10100025611號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：

主旨：有關本行自動櫃員機非營業時間緊急狀況處理相關注意事項，  
本行前於本（101）年4月6日以營運存字第10100016971號函  
回復在案，請 查照。

說明：

- 一、復 貴會101年4月9日（101）臺銀企工字字第10104090280  
號函。
- 二、另洽請本行客服中心提升與客戶之應對能力，遇客戶卡片遭  
自動櫃員機吃卡或扣帳未吐鈔等情形，應委婉向客戶說明將  
於次一營業日即時處理，並留存客戶聯繫方式，經通知所屬  
分行後請分行將處理情形回報客戶知悉。

正本：臺灣銀行企業工會

副本：消費金融部

經理 林俊良

景揚 呈閱  
5/30

慈文 呈閱!  
5/30

5/30

臺灣銀行企業工會
101. 5. 30
收(1)文