

Peranan Undang-undang dalam Melindungi Pemegang Kad ATM: Satu Tinjauan

Ruzian Markom*

PENGENALAN

Zaman kecanggihan teknologi maklumat telah memperkenalkan pelbagai kemudahan kepada pengguna. Antara kemudahannya termasuklah sistem perbankan elektronik yang telah melahirkan revolusi kad plastik dalam kebanyakan urusan bank. Ini jelas melalui perkhidmatan kad ATM (Auto Teller Machine) di mana pengguna hanya perlu menggunakan kad untuk mengeluarkan sejumlah wang tunai daripada bank tanpa perlu beratur panjang di kaunter-kaunter Bank. Begitu juga kemudahan EFTPOS (Electronic Fund Transfer At Point Of Sale) di mana pengguna boleh membuat bayaran secara tunai dengan menggunakan kad. Kemunculan kad plastik telah membawa pelbagai kemudahan kepada kedua-dua pengguna dan peniaga disebabkan oleh ciri-cirinya yang kecil dan mudah dibawa kemana-mana. Namun begitu, keunikan dan kemudahan kad ATM ini telah mendedahkan pengguna kepada pelbagai risiko sama ada yang disebabkan oleh kecuaiannya sendiri, elektronik atau kesalahan jenayah berhubung dengan penggunaan kad tersebut. Ini ditambah dengan kurangnya peranan undang-undang dalam mengawal penyalahgunaan kad-kad ATM.

Justeru itu, artikel ini bertujuan mengkaji sejauh manakah undang-undang memainkan peranannya dalam melindungi pemegang kad ATM. Kajian akan melihat kepada undang-undang berkenaan kad ATM yang telah dilaksanakan di United Kingdom serta mencadangkan beberapa reformasi terhadap beberapa undang-undang di Malaysia.

APAKAH KAD ATM?

Sebelum membincangkan peranan undang-undang dalam melindungi pemegang kad ATM, adalah penting untuk mengetahui keadaan dan ciri-ciri kad tersebut. Kad ATM adalah sekeping kad plastik yang digunakan untuk mengeluarkan wang tunai daripada mesin Auto teller. Selain pengeluaran wang tunai, ia juga boleh digunakan untuk mengetahui baki wang dalam akaun seseorang individu.¹

Harus diingat bahawa kad ATM berbeza daripada kad kredit. Kad ATM hanya memberi kemudahan pengeluaran wang tunai manakala kad kredit memberi kemudahan kredit kepada pengguna. Kedua-dua kad tersebut berbeza daripada segi kesahan. Pemegang kad ATM mestilah memberi pengenalan diri dengan memasukkan nombor rahsia PIN yang hanya diketahui olehnya di atas papan kunci mesin terminal. Setelah itu, keseluruhan operasi akan dilakukan oleh mesin. Sebaliknya, pengguna kad kredit hanya perlu membezakan tandatangan di belakang kad dengan tandatangan pada resit.²

Kad ATM terbahagi kepada dua jenis yang utama iaitu 'off-line' dan 'on-line'. Kad 'off-line' mengenali pengguna melalui kemasukan nombor PIN di mesin

terminal. Seterusnya, mesin akan meneruskan transaksi melalui program yang telah dimasukkan ke dalam mesin. Ia tidak memerlukan hubungan secara langsung dengan bank pusat. Sebaliknya, pengguna kad 'on-line' akan berurusan terus kepada pihak bank pusat. Setelah menerima nombor PIN pengguna, pihak bank pusat akan menunaikan transaksi yang diminta oleh pengguna. Antara kedua-dua jenis kad ini, kad "on-line" lebih selamat berbanding dengan kad "off line". Ini kerana kad "on-line" tidak menyimpan maklumat nombor PIN pemegang kad langsung sedangkan kad "off line" menyimpan maklumat nombor PIN si pemegang kad.³

KESALAHAN -KESALAHAN BERKAITAN KAD ATM:

Setelah memahami pengoperasian kad ATM, perbincangan seterusnya akan meninjau kesalahan-kesalahan berkaitan kad ATM dan peranan undang-undang dalam mengatasinya.

- 1) Pengeluaran hantu merujuk kepada situasi di mana pengguna dengan secara tiba-tiba mendapati penyata bank atau sumber-sumber yang lain menunjukkan bahawa pengeluaran wang tunai telah berlaku ke atas akaunnya bukan dengan kadnya. Kegiatan ini dikenali juga sebagai penggunaan kad ATM tanpa autoriti.⁴

Mangsa-mangsa kesalahan pengeluaran hantu di United Kingdom telah diberi dua pilihan dalam menyelesaikan kes sebegini. Beliau boleh merujuk kepada pihak Ombudsman yang merujuk kepada Kod Pengamalan Bank 1992 atau terus kepada mahkamah Sivil mengikut Common Law. Kebanyakan mangsa telah merujuk kepada pihak Ombudsman disebabkan oleh keadaan Kod yang lebih memihak kepada individu dan kos pembiayaan Ombudsman lebih murah dan mudah. Juga, pihak Ombudsman boleh memberi ganjaran sebanyak tidak lebih 100,00 pound kepada pemegang kad dan pihak bank akan menerima segala keputusan pihak Ombudsman sebagai mengikat kedua-dua pihak bank dan pengguna daripada undang-undang common.

Berkenaan dengan liabiliti si mangsa yang membuat tuntutan kepada pihak bank. Para 20.1 Kod menyebut bahawa pengeluar kad bertanggungjawab terhadap keseluruhan kehilangan dalam situasi berikut:

- a) apabila kad digunakan sebelum sempat sampai ke tangan pengguna;
- b) apabila telah berlaku transaksi tidak sah selepas pemegang kad memaklumkan kepada pihak bank bahawa kadnya telah hilang atau dicuri atau nombor PINnya telah diketahui orang lain;
- c) apabila pengguna telah mengalami kerugian yang disebabkan oleh ketidakfungsian mesin atau kerosakan dalam mesin melainkan kerosakan itu telah jelas kepada pengguna.

Para 19.1 Kod pula meminta pengeluar kad menyediakan servis telefon 24 jam untuk membolehkan pengguna melaporkan kehilangan atau kecurian atau lain-lain maklumat penting seperti nombor PINnya telah dicuri orang.

Setelah laporan dibuat, pengeluar kad akan secara automatik menghalang sebarang transaksi menggunakan kad tersebut. Sekiranya berlaku juga kad tersebut akan ditelan oleh mesin.

Langkah-langkah keselamatan ini telah ditambah oleh Para 18.2 dengan menyebut bahawa pengeluar kad mestilah mengeluarkan nombor PIN berasingan daripada kad dan menasihati pengguna agar:

- a) tidak membenarkan sesiapa menggunakan kad atau nombor PIN;
- b) mengambil langkah yang munasabah untuk memastikan kad sentiasa dalam keadaan selamat dan merahsiakan nombor PIN;
- c) tidak menulis nombor PIN tanpa membuat sebarang perubahan ke atasnya;
- d) tidak menulis nombor PIN di atas kad atau apa-apa sahaja yang biasanya kad disimpan dengannya;
- e) memusnahkan nombor PIN sejurus menerimanya.

Walaupun pengeluar kad bertanggungjawab di atas segala kerugian sekiranya berlaku perkara di atas terhadap pengguna, pengeluar kad hanya bertanggung setakat 50 pound. Namun begitu, tanggungan 50 pound tersebut tidak diberikan sekiranya pengguna telah melakukan frod atau cuai sepenuhnya ke atas kad tersebut. Masalah timbul dalam mendefinisikan maksud cuai sepenuhnya memandangkan tidak ada istilah undang-undang yang sesuai untuk perkataan ini. Kod telah cuba menafsirkan cuai penuh sebagai kegagalan pemegang kad mematuhi para 18.2. Namun, nasihat-nasihat pengeluar kad terhadap pengguna dalam para 18.2 terdedah kepada pelbagai tafsiran. Sebagai contoh, nasihat menyuruh pengguna mengambil langkah yang munasabah menyimpan kad. Maksud langkah yang munasabah tersebut masih kabur. Walau bagaimanapun, adalah menjadi tanggungjawab pihak bank untuk mengesahkan sama ada pengguna telah melakukan penipuan atau cuai sepenuhnya ke atas perbuatan tersebut. Sekiranya pengguna mengatakan bahawa beliau tidak pernah menerima kad, terletak kepada pihak bank untuk membuktikan sebaliknya. Penukaran beban pembuktian daripada pihak pengguna kepada pihak bank telah dilihat sebagai petanda baik dan amat dialu-alukan oleh para pengguna.

Sebarang keputusan yang tidak memuaskan hati oleh pihak bank hendaklah dirujuk kepada pihak Ombudsman. Sebagai contoh dalam sesuatu kes, pihak bank telah mengatakan bahawa pengguna telah cuai sepenuhnya dalam kes pengeluaran hantu tanpa bukti yang nyata dan enggan membayar gantirugi. Pengguna berhak membuat aduan kepada pihak Ombudsman dalam kes sebegini. Pihak Ombudsman akan menimbangsemula dan menyiasat aduan tersebut setelah mereka berpuashati bahawa pengeluaran wang tunai telah berlaku di mesin ATM kepunyaan bank tersebut. Mereka akan menyiasat pula sama ada benar atau tidak nombor PIN pengguna telah digunakan untuk membuat transaksi tersebut. Sekiranya mereka berpuashati bahawa memang nombor PIN pengguna, mereka hendaklah memastikan sama ada kebenaran

telah diberikan oleh pemegang kad atau tidak. Seterusnya, pihak Ombudsman mestilah menilai bukti pihak bank bahawa pengguna telah cuai sepenuhnya dalam menentukan seseorang pemegang kad itu bersalah atau tidak.

Penggunaan kod ini telah mengurangkan aduan-aduan berkenaan penyalahgunaan kad ATM dan sebagainya⁵. Antara sebabnya ialah kerana bank seberapa boleh cuba menyelesaikan kes-kes berkenaan kad ATM secara dalaman dan cuba untuk tidak menggalakkan pengguna membawa kes ini kepada pihak Ombudsman.

Selain daripada merujuk kepada Kod Perbankan, mangsa juga mempunyai hak untuk mengambil tindakan mahkamah ke atas pihak bank. Litigasi terbesar yang pertama membabitkan aduan kad ATM ialah kes *Mc Conville & Otrs. dan Barclays Bank & Otrs.*⁶ Kes ini melibatkan beberapa pemegang kad ATM yang telah memulakan prosiding di Mahkamah Tinggi pada Ogos 1992 terhadap Bank Barclays, Midlands, Lloyds, Trustee Savings dan Nationwide Building Society untuk tuntutan di antara 15 000 hingga 20 000 pound atas dasar pengeluaran tanpa pengesahan daripada akaun para pemegang. Pihak Plaintiff telah diketuai oleh James dan Jean Mc Conville yang menyatakan bahawa mereka telah kehilangan sebanyak 400 pound daripada akaun semasa setelah kad mereka dicuri pada tahun 1991. Pasangan tersebut telah membuat laporan kepada pihak bank berkenaan kecurian kad tersebut dalam masa sejam selepas kehilangan dan mendapati bahawa 400 pound mereka telah ditunaikan daripada akaun. Semasa perbicaraan permulaan, pihak defendan (bank) telah membuat pembelaan melalui terma dan syarat bercetak yang terkandung dalam perjanjian ATM. Mereka telah menyatakan bahawa penggunaan kad tersebut adalah di bawah kawalan perjanjian dan terma di dalam perjanjian telah dengan nyata memberikan kuasa kepada bank untuk mendebit akaun pengguna semasa penggunaan kad berjalan melainkan kehilangannya telah diberitahu. Terma tersebut juga meminta pemegang kad supaya berhati-hati terhadap sebarang kehilangan. Setelah melihat segala fakta, mahkamah telah memutuskan bahawa pihak bank tidak bersalah. Kes ini jelas menunjukkan bahawa Mahkamah telah merujuk kepada terma dan syarat dalam perjanjian ATM di antara pihak bank dan pengguna. Mahkamah enggan melihat kepada kelemahan sistem komputer seperti yang dipertikaikan dalam penyata tuntutan. Situasi ini agak ganjil kerana sepatutnya mahkamah mengambil kira faktor-faktor kelemahan komputer kerana transaksi ini telah dilakukan oleh mesin elektronik yang terdedah kepada pelbagai kelemahan. Tambahan pula, *Bankers Book Evidence 1879* (dipinda sebagai *Banking Act 1979*) dan *Civil Evidence Act 1968* telah menyebut bahawa mikro filem, peralatan elektronik dan mesin yang mengeluarkan maklumat boleh diterima sebagai bukti dalam sesuatu kes.

Kes-kes sebegini telah diadili secara berbeza di Amerika Syarikat di mana mahkamah telah mengambil beberapa pendekatan dalam mengendalikan kes-kes ini. Sebagai contoh ialah kes *Judd dan Citibank.*⁷ Pemegang kad ATM dalam kes ini telah menafikan pengeluaran wang tunai US800 dalam akaunnya menggunakan kad ATM. Mesin Auto Teller terbabit telah diprogram untuk hanya menerima nombor PIN yang bersesuaian dengan kad tersebut. Pemegang

kad telah mengatakan bahawa beliau berada di pejabat semasa transaksi berlaku dan beliau tidak pernah memberikan kad atau nombor PINnya kepada sesiapa. Mahkamah Sivil New York telah memberikan penghakiman kepada pemegang kad. Alasan yang diberikan ialah pengakuan pemegang kad adalah lebih dipercayai daripada resit bercetak komputer yang tertakluk kepada ketidakfungsian dan kerosakan mesin. Jelas daripada kes ini bahawa mahkamah telah melihat kepada kredibiliti bukti dalam memberikan penghakimannya.

Kes yang lain pula iaitu Russel dan First of America bank-Michigan N.A.⁸. di mana Puan Russel telah secara sukarela memberikan kad ATM dan nombor PIN kepada anak perempuannya dan telah memberi kuasa kepada anak perempuannya Dorothy untuk menggunakan kad tersebut untuk mengeluarkan wang daripada akaun simpanannya. Puan Russel telah menulis nombor PINnya di atas kertas dan diletakkan berdekatan dengan kad tersebut sebagai bantuan kepada Dorothy mengingati nombornya. Dorothy kemudiannya telah terhilang kad tersebut semasa berada dalam bas. Kehilangan kad dan nombor PIN tersebut telah dilaporkan kepada bank tersebut dalam masa 24 jam. Namun begitu, dalam jangka masa tersebut, kad dan nombor PIN tersebut telah digunakan untuk mengeluarkan US310 daripada akaun simpanan Puan Russel. Pihak bank enggan membayar balik sebarang bahagian daripada US310 yang telah dicuri daripada akaun simpanannya kerana beliau telah memberikan kad dan nombor PIN kepada orang lain dan telah menuliskan nombor PIN di atas sekeping kertas yang diletakkan bersama kad. Jelas dan nyata bahawa beliau telah melanggar syarat-syarat dalam perjanjian ATM. Tetapi mahkamah telah memutuskan bahawa pihak bank tetap bertanggungjawab sebanyak US50 walaupun Puan Russel menulis nombor PIN dan meletakkannya berdekatan dengan kad.⁹ Kedua-dua kes di atas menunjukkan bahawa mahkamah di Amerika Syarikat lebih bertimbangrasa terhadap pemegang kad dalam mengendalikan kes-kes penggunaan kad ATM tanpa izin .

Kesalahan kehilangan hantu bukanlah sesuatu yang luarbiasa di Malaysia. Satu laporan telah menyatakan bahawa antara Januari dan Julai 1997 sebanyak 1 080 kes yang melibatkan RM1,671,189 telah berlaku. Ia melibatkan 13 bank dengan 1 054 kes dan RM1,606, 751 kehilangan dan 4 institusi kewangan dengan 26 kes dan RM 24, 346 kehilangan. Adalah dijangkakan sebanyak 3,204 kes kehilangan hantu daripada jumlah kes-kes di atas. Mangsa kehilangan hantu di Malaysia diberi dua pilihan sama ada merujuk kepada bank atau Biro Pengantara Bank. Sekiranya mangsa merujuk kepada bank, pihak bank akan merujuk kepada terma dan syarat-syarat dalam perjanjian ATM di antara pihak bank dan pemegang kad. Antara terma dan syarat perjanjian tersebut adalah⁰:

1. Pemilikan kad adalah berkekalan kepada pihak institusi kewangan
2. Nombor PIN mestilah disimpan dan dirahsiakan.
3. Kad tersebut dikeluarkan untuk kegunaan pemegang kad dan tidak boleh dipindah milikan.
4. Pemegang hendaklah melaporkan kepada institusi kewangan dengan segera akan kehilangan atau kecurian kad.

5. Pemegang kad bertanggungjawab sepenuhnya di atas segala transaksi menggunakan kad dengan atau tanpa keizinan daripada pemegang kad.
6. Pemegang kad adalah bertanggung di atas segala kehilangan yang disebabkan oleh penggunaan tanpa izin semasa kehilangan atau kecurian kad .
7. Institusi Kewangan tidak akan bertanggungjawab atau bertanggung di atas segala kerugian atau kerosakan yang disebabkan oleh kad palsu atau sebagainya.
8. Kesemua pengeluaran atau pemindahan menggunakan kad hendaklah dimasukkan ke dalam akaun pengguna semasa berlakunya transaksi.

Selain daripada perjanjian tersebut, institusi kewangan telah mengambil beberapa langkah keselamatan dalam melindungi pengguna terhadap penggunaan kad tanpa izin sekiranya kad tersebut hilang atau dicuri. Sekiranya ada orang lain ingin menggunakan kad ATM dengan memasukkan nombor PIN yang salah, mesin tersebut akan menelan kad tersebut selepas tiga kali cubaan. Oleh itu, agak sukar untuk pengguna menyalahkan pihak bank dalam kes kecurian hantu berdasarkan perjanjian dan langkah keselamatan yang telah diambil tersebut. Ini jelas tidak adil kepada pemegang kad kerana kedudukan pihak institusi kewangan lebih berpengaruh daripada pemegang kad. Namun begitu, dalam menyeimbangkan antara hak pihak institusi kewangan dan hak pihak pemegang kad, pihak bank telah meminta mangsa membuat laporan polis. Kemudian mangsa dengan ditemani oleh seorang polis konstabel dan seorang pegawai bank akan melihat negatif filem yang diambil daripada kamera yang merekodkan kejadian pengeluaran hantu tersebut. Beberapa masalah timbul dalam menggunakan kaedah ini. Bagi kebanyakan situasi negatif tersebut akan bergantung kepada keadaan kamera, sekiranya kamera dapat merakam dengan jelas, mudahlah mangsa ditangkap, sekiranya sebaliknya, mangsa tidak dapat berbuat apa-apa.

Bermula dari Jun 1997, mangsa pengeluaran hantu boleh merujuk aduan mereka kepada Biro Pengantara Bank-bank¹¹. Sejak penubuhannya, Biro ini telah menerima sebanyak 70 aduan dengan kehilangan sebanyak RM400 000. Kebanyakan kehilangan adalah antara RM1000 dan RM2000. Biro sebagai orang tengah antara bank dan pemegang telah berjaya menyelesaikan 60 peratus daripada kes berkaitan dalam masa dua hingga tiga bulan.¹²

2) Penyangak

Risiko lain yang ditanggung oleh pemegang kad ialah penyangak yang meyamarkan sebagai pegawai yang mengendalikan kad ATM dan akan meminta pemegang kad yang berdiri dibelakangnya meminjamkan kadnya untuk memastikan bahawa mesin boleh berfungsi dengan betul. Selepas mengeluarkan wang menggunakan nombor PIN pemegang kad tadi, penyangak tersebut melarikan diri bersama-sama wang dan kad tersebut. Dalam kes Ognibene dan Citibank NA¹³, fakta kes ini seperti yang tersebut di atas, pihak pemegang kad telah mempertikaikan bahawa pihak

bank telah gagal menyediakan kaedah yang selamat bagi penggunaan kad. Mahkamah Sivil New York telah memutuskan bahawa pihak bank telah cuai mengambil langkah penyamaran yang telah dilakukan oleh penyangak. Pihak bank sepatutnya memberitahu pemegang kad agar berhati-hati dengan kehadiran penyangak yang menyamar. Kejadian penyangak yang menyamar ini kurang berlaku di Malaysia kerana para pemegang kad selalu diingatkan agar sentiasa awas dan berhati-hati apabila berdiri atau bertransaksi, mereka haruslah memastikan ada jarak di antara pemegang kad dan orang seterusnya.

3) Pemalsuan kad ATM

Kesalahan yang sering dilakukan terhadap pemegang kad ialah aktiviti memalsukan strip magnetik di belakang kad ATM. Ini terbukti dengan tertumpasnya satu sindiket yang mengandungi enam ahli pada Mac 1997¹⁴. Sindiket ini berjaya ditumpaskan ekoran daripada aduan yang diterima daripada para pemegang kad berkenaan kehilangan wang beribu ringgit daripada beberapa bank seperti Bank Bumiputra, GIRO dan Maybank. Menurut laporan sindiket ini telah menggunakan nombor siri pada slip yang ditinggalkan di mesin teller selepas pengeluaran. Nombor siri ini akan disalin di atas kad-kad palsu tersebut. Ahli sindiket akan mengeluarkan wang menggunakan kad palsu tersebut.

Kejadian yang sama telah berlaku di Singapura¹⁵ di mana Bahagian Penyiasatan Jenayah Singapura telah menumpaskan satu sindiket yang menggunakan kad ATM palsu untuk mengeluarkan wang tunai sejumlah Singapura 100,000. Pihak bank telah mendapati bahawa beberapa kad palsu telah ditelan oleh mesin ATM. Berbeza daripada Malaysia, kebanyakan kejadian di Singapura lebih tertumpu kepada penggunaan kad debit palsu dan bukan pengeluaran hantu. Ini adalah kerana pihak perbankan Singapura merakamkan setiap pengeluaran menggunakan kamera keselamatan.

KESIMPULAN

Perbincangan di atas jelas menunjukkan bahawa kad ATM mendedahkan pemegangnya kepada pelbagai risiko kehilangan wang. Antara yang terkenal adalah pengeluaran hantu di mana wang tunai dikeluarkan tanpa pengesahan pemegang kad dan pemalsuan kad. Pelbagai langkah telah di ambil oleh negara-negara seperti United Kingdom, Amerika Syarikat, Singapura dan juga Malaysia untuk menangani masalah tersebut. Langkah-langkah tersebut termasuklah langkah keselamatan dan juga undang-undang. Walaupun begitu, undang-undang yang mengawal kesalahan terhadap penyalahgunaan kad ATM di Malaysia hanya terhad kepada undang-undang kontrak merujuk kepada perjanjian di antara pihak pengeluar kad dan pemegang kad. Situasi ini menyusahkan pengguna untuk mengambil sesuatu tindakan terhadap pihak bank disebabkan oleh kandungan perjanjian yang memihak kepada pihak bank daripada pengguna. Penulis ingin mencadangkan agar pihak bank di Malaysia menyediakan satu bahagian khusus dalam Kod Pengamalan Bank tentang hak dan liabiliti pemegang kad ATM sebagaimana yang telah diamalkan di

United Kingdom. Bahagian khusus berkenaan hak dan liabiliti pemegang kad ATM diharapkan memudahkan serta melancarkan lagi peranan Biro pengantara Bank-bank dalam menangani kes-kes berkaitan kad ATM.

NOTES

- * Pensyarah Fakulti Undang-Undang, Universiti Kebangsaan Malaysia.
1. E.P.Ellinger&E.Lominicka, *Modern banking Law*, Second Edition, Oxford, 1994,p.474.
 2. *ibid.*,p.475.
 3. *ibid.*,p.488.
 4. Andrew Campbell, *Electronic banking*, *Solicitors Journal*, 1995.
 5. The Banking Ombudsman Scheme, Annual Report, 1993-94.
 6. Times, 30th June 1993.
 7. 435 NYS2d 210 (1980)
 8. N.A[1988-1989]Federal Banking Rep.CCh 87, 524 (w.d. Michigan 1988).
 9. Kes ini telah merujuk kepada Federal Electronic Fund Transfer Act yang menghadkan liabiliti pihak bank kepada pengguna setakat US50.
 10. Johnson Pang & NathananielG Savarimuthu, *Banking In Malaysia*, Longman Malaysia, 1985,ms.176.
 11. rujuk kepada akhbar The Star, June 1997.
 12. Berita Harian, 15 Noevember 1997,ms.19.
 13. 446 NYS 2d 845 (1981).
 14. The New Straits Times, March 1997.
 15. The Business Times (Singapore) , April 1993.