

鼓勵銀行阻詐 金管會祭誘因

刊登日期: 112 年 07 月 12 日

刊登來源: 中時新聞網 /工商時報

<https://www.chinatimes.com/newspapers/20230712000128->

[260202?chdtv](#)

議 題	內 容
防 制 詐 騙	1.防詐產生的客訴不列入公平待客評核客訴件數計算 2.防詐績效納入公平待客評核加分項目 3.籲董事會投入人力、物力防詐
經營風險增加	應變能力與韌性將是銀行能否減少損失、度過危機關鍵
形塑誠信文化	建立健全組織道德遵循文化、提升高階管理階層和董事會對警訊調查與追蹤的責任、就個案看系統性原因、建立問責制度
續推兩大放款	今年中小企業放款餘額成長目標3,800億元、六大核心戰略產業放款增加目標3,000億元

製表：戴瑞瑤

金管會主委黃天牧召開國銀總經理會議談話重點

銀行防詐有靠山。金管會主委黃天牧 11 日對國銀總經理強調防詐兩大重點，一是承諾銀行因防詐出現客訴，不會列入公平待客評核被扣分，金檢時也會區隔看待，防詐績效好的銀行則可加分；二是各銀行須投入適當資源，強化風控、資訊軟硬體、第一線從業人員的防詐效能，並提升員工及客戶識詐教育。

金管會每半年固定召開國銀總經理會議，今年首場會議重點就是金融防詐，黃天牧表示，今年發生美國中小型及歐洲大型銀行事件，顯見銀行經營「充滿變數」，信用風險、市場風險、作業風險、流動性與集中度風險都產生質變或量變，社群及網路更擴大銀行的信譽風險，「應變能力或韌性」成銀行減少損失、度過危機、永續經營的關鍵。

銀行局副局長林志吉轉述開會內容強調防詐是吃力不討好的工作，例如控管人頭戶即可能降低開戶或帳戶使用便利性，衍生客訴，黃天牧承諾，各銀行為防

詐產生的客訴，在公平待客評核時，將不列入客訴計算，金檢時也會區隔處理，且對防詐績效好的銀行，在公平待客評核時加分。希望銀行對疑似詐騙能無所顧慮，從金流端勇於阻詐及打詐。

林志吉指出，實務上常見行員臨櫃關懷中察覺客戶可能被詐騙，勸阻客戶不要匯款，客戶不滿向銀行局投訴，銀行也擔心防詐造成投訴案變多，影響公平待客評核。檢查局副局長賴欣國表示，金檢時將進一步了解客訴原因，若是執行關懷提問、警示帳戶控管引起的客訴，將不列客訴。

林志吉說明，今年首季銀行已交去年評核資料，防詐績效量化指標預計明年才納入公平待客評核標準、後年公布，但今年下半年若銀行有相關防詐績效，在明年首季報上資料後仍會納入加分參考。

其次，黃天牧呼籲各銀行董事會，投入適當資源支持防詐工作，防詐雖無法為銀行創造收益，但銀行應重視與客戶的長期信賴關係，配置適當人力、物力資源，一是風控端強化制度與作業程序；二是資訊端精進軟硬體設備，運用新興科技辨識與防堵詐騙及人頭戶；三是執行端提供獎勵誘因機制，提高第一線人員阻詐動力；四是思維端持續進行員工教育訓練及客戶宣導。