



國泰世華「識詐阻詐研習班」起跑 精進行員攔詐知能 全國分行設 165 位「防詐先鋒」 把關全民荷包安全

國泰世華銀行 2023 年共成功阻詐 1,802 件、總金額達 12.8 億元，臨櫃攔阻成效居同業之冠。為精進第一線行員阻詐知能，國泰世華去年首辦「識詐阻詐研習班」，安排全國分行代表參與培訓，以強化識詐靈敏度以及應變能力，課程廣受好評，今年持續增開班次，培訓目標人數預估超過 200 名。此外，更於全國分行設置 165 位「防詐先鋒」同仁，每日即時回報詐騙攔阻案件，並進行系統異常註記，提醒行間加強客戶關懷，多管齊下致力培育最佳防詐守門員，成就保障國人資產安全的堅實後盾。

國泰世華表示，為積極落實公平待客及響應政府政策，除了推行各項金融友善服務措施，亦協助客戶強化防詐風險意識，2023 年透過後台集中監測、前線系統提醒及行員臨櫃關懷等多重防護機制下，國泰世華阻詐實績有目共睹。今年續辦「識詐阻詐研習班」，課程設計囊括異常交易樣態解析、詐團常見話術破解、角色情境演練等，獲得培訓行員們正向反饋；今年課程更與時俱進，首次將「信用卡詐騙手法解析」納入課程範疇。課程今年 3 月於北區起跑後，未來亦將陸續擴至中區、南區開班，盼識詐、阻詐思維與職能持續向下扎根。此外，為提升行內情資通報效率，更於全國 165 間分行各派駐一名「防詐先鋒」同仁，除了即時回報各地詐騙案件手法，提醒行間共同聯防並落實客戶關懷，也將定期接受教育訓練，以期提高詐欺反制策略推行效率。

同時，為全面防堵約轉帳戶的詐騙漏洞，國泰世華率先於今年 1 月加入由金管會推動之「約定轉入帳號灰名單通報平台」，成為首波先導銀行。透過此跨行通報機制，以「約定轉入帳號」在「所有銀行被約定的次數」及「帳戶警示或衍生狀況」作為認識客戶流程 (KYC) 參考值，可解決過往跨行間資訊不透明的痛點。國泰世華視守護客戶資產、促進財務健康為永續經營要務，未來將繼續運用核心職能，凝聚員工推動公平待客共識，強化橫向溝通與防堵韌性，落實企業社會責任。