

## 3.2 財務健康

根據聯合國普惠金融倡議 (United Nations Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development, UNSGSA) 的定義，財務健康包括日常生活收支、財務規劃、金融風險抵抗力和財務信心四個要素。國泰世華透過提供多元金融商品與服務，呼應財務健康四要素並實踐普惠金融價值，以成為「客戶財產的最佳守護者」及「台灣普惠金融標竿企業」為目標，透過下列四大面向落實：

- (一) **防詐守護**：推動各項防詐舉措及宣導防詐騙觀念，協助客戶不受詐騙活動影響；
- (二) **數位轉型與創新**：推行數位轉型並創新產品，讓客戶享受方便的一站式數位金融服務，為客戶提供便捷的財務規劃工具，做健康的財務決策，協助客戶有效管理財務並善用信託守護財產；
- (三) **普惠金融**：提高小微企業、中小企業或社會企業等多元族群對金融風險的抵抗力與使用線上數位服務的便利性，擴大金融服務使用性與可及性；
- (四) **金融教育**：推廣金融教育提高民眾的財務意識，協助他們做出更為理性的金融決策，增強其財務韌性與信心，支持大眾造就自信及幸福生活。

透過上述服務國泰世華期望能加強客戶財務健康的量能，建構安心社會的穩固根基。

### 3.2.1 防詐守護

作為 D-SIBs，本行擔起打造防詐守護網的責任，透過線上監控新型犯罪行為、管理金流、提升資訊安全以及整合線下客戶服務等全方位防詐策略與技術，守護日常生活金融交易的安全，更進一步積極提升民眾的詐騙覺察力，堅固反詐騙的第一道防線。

在總經理的領導下，本行於 2023 年 7 月成立跨部門的反詐騙小組，集結不同部門的專業，打造完善的反詐騙治理架構，以整合性防詐思維，擘劃防詐藍圖，制定全面的防詐策略與管理目標，運用整合數據科技與人員培力的「國泰盾」，建立具備橫跨「知識盾、科技盾、關懷盾和聯盟盾」四大構面的聯防機制，打造識詐阻詐的防護網，強化詐欺防制能力，並定期向「防制洗錢與打擊資恐委員會」及「公平待客推動委員會」彙報工作成果，評估反詐成效，持續改良反詐策略。

此外，為鼓勵各營業單位積極防堵詐騙，本行除原訂定的獎勵規則外，另設有成功攔阻詐騙案件的獎勵專案，定期辦理成功攔阻詐騙同仁的敘獎獎勵，2024 年獲獎勵員工計 7,817 人次。

根據內政部警政署統計，本行 2024 年臨櫃成功攔阻詐騙總金額榮登業界之冠。以實際行動保護客戶免於財物損失，發揮正面影響力，提升社區民眾的警覺心，展現本行對於金融安全的堅定追求，同時鞏固本行在防詐議題的領導地位。展望 2025 年，國泰世華銀行將進一步強化防詐措施，致力於建立一個全面的金融業防詐生態圈。透過各金融機構的經驗交流與資源共享，實現跨機構的聯合防詐，從而加速對詐騙樣態的識別與應對。不僅將提升本行對潛在犯罪案件的識別能力，更將為客戶創造一個更安全的金融環境。

#### 目錄

關於本報告  
永續發展歷程  
永續獎項肯定  
董事長的話

CHAPTER 1  
永續策略藍圖

CHAPTER 2  
氣候策略

CHAPTER 3  
健康策略

CHAPTER 4  
培力策略

CHAPTER 5  
永續治理與風險管理

CHAPTER 6  
附錄

#### 項目

#### 2024 年成效

- |              |   |
|--------------|---|
| <b>網絡平台</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>有效處理 / 下架 27 個偽冒網站及社群媒體平台</li></ul>   |
| <b>信用卡交易</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>成功防堵異常交易達 9.96 億元</li><li>阻擋詐騙卡數 2,396 卡</li><li>成功攔截盜刷交易 81,784 筆</li><li>預警偵測率平均高於同業約 37%，年度成長幅度達 14%</li></ul> |
| <b>存匯交易</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>臨櫃成功攔阻詐騙案件 4,528 件，獲獎勵員工計 7,817 人次，累計攔阻金額達 30.40 億元</li><li>異常管制設定 57,865 戶，阻斷異常金流達 15.80 億元</li></ul>            |
| <b>教育宣導</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>全年累計逾 6,500 萬次的防詐教育及宣導活動曝光數</li></ul>   |

註 2024 年成效數據來自本行內部統計，截至當年度 12 月 31 日。

  
國泰盾  
四大構面  
聯防機制



## 知識盾

- 2024 年發佈首份《反詐行為調查報告》，發現詐騙攻擊並非針對特定族群，全民皆受威脅，有半數被詐騙者不檢舉、不報案，因此，攜手警政署刑事警察局共同推動「檢舉、報案、說出來」倡議行動，並透過與電視媒體的合作、社群宣傳及實體宣導等不同型式，揭露各式詐騙手法及識詐技巧，期望運用不同的媒體，接觸各年齡層的民眾，提升全民識詐能力。
- 推出 4 支安全科技守護系列短影音，累積超過 134 萬次觀看。
- 以 MBTI 人格分析主題測驗結合反詐騙宣導，說明投資詐騙、感情詐騙、假檢警詐騙、中獎詐騙等情境與個性特質間關聯性，宣傳曝光共約 2,240 萬次，超過 1.8 萬人線上實際參與。
- 為偏鄉學童規劃的 CUB 線上金融教育，亦納入識詐主題課程，針對學童可能遇到的詐騙情境，引導學童學習遇到詐騙的處理方式。
- 2024 年防制詐騙宣導活動共辦理 243 場 ( 含 9 場線上活動 )，參與人數逾 13,000 人次。
- 自媒定頻溝通詐騙手法及識詐宣導，包含 EDM、FB、LINE 及 ATM 等，觸及逾 4,800 萬人次。



## 科技盾

- 針對銀行公會公布之共通性疑似不法或顯屬異常交易態樣，設立監控規則，透過系統控管及異常帳戶偵測報表等方式預警。
- 透過詐欺偵測系統，強化辨識申請案件偽冒詐欺風險。
- 持續透過預警偵測系統及 24 小時專業團隊即時監控信用卡可疑交易，啟動調查攔阻機制，疑為偽冒詐欺時，預先暫停信用卡交易；將異常特約商店進行鎖店攔阻盜刷。
- 運用科技防範並偵測詐騙行為。

### 事前防範

- ✔ 採購國際知名偽冒詐騙網站偵測與下架服務 (RSA FraudAction Service)，即時監測下架偽冒網站，防範詐騙。
- ✔ 蒐集暗網情資，及時發現並處理可能遭到洩露的客戶資訊 (如信用卡號或帳戶資訊)，並採取相應措施，保護客戶。
- ✔ 導入數位簽章認證，向收件者證明郵件的真實來源；並透過多重宣導管道提供認明方法，增強對社交工程詐騙手法 (如，勒索軟體或釣魚郵件) 的防範。
- ✔ 提供「卡片安全鎖」設定功能，可針對地區 (國內 / 國外)、類型 (實體 / 無卡)、時間與金額等條件進行部分鎖定，保障信用卡客戶交易安全。
- ✔ 提升綁卡裝置安全性，要求信用卡持卡人須經過 TWID (台灣網路認證 - 身份識別中心) 之 SIM 驗證方式完成裝置綁定，方能進行綁卡程序，以避免持卡人遭冒用綁定行動支付裝置。
- ✔ 強化虛擬信用卡 (VCN) 申辦機制，要求持卡人在線上申辦流程中增加核身項目，加強驗身辨識強度與安全性，降低持卡人遭詐騙個資，偽冒申請 VCN 所衍生之卡片冒用風險。
- ✔ 提供「簡訊收件匣」功能供客戶確認簡訊來源，在客戶收到疑似詐騙簡訊時，能直接開啟 CUBE App 登入後查詢簡訊內容，省卻致電客服中心查詢的等待時間。

### 事後應對

- ✔ 每日即時分析遭詐騙、盜刷案件之交易樣態，持續滾動調整及優化偵測規則，提升預警偵測系統的準確度。
- ✔ 3DS 驗證系統滾動調整偵測規則，每日即時監控異常交易，並將遭詐騙利用之商店、裝置 IP 列為黑名單，阻擋網路驗證交易。
- ✔ 運用國泰盾風險偵測平台，精準監測異常金流，導入即時偵測技術，縮短異常帳戶操作行為至銀行鎖控帳戶的時間差。
- ✔ 與金融同業攜手合作，透過金融科技創新園區 FinTech Space，啟動「聯合學習防詐實證計畫」，整合來自不同機構的模型參數，成功提升了 20% 的異常帳戶捕捉率。
- ✔ 成立跨部門緊急應變小組，與國內資安專家合作，共享詐騙手法與防範策略，提供專業的緊急應對支援。

  
國泰盾  
四大構面  
聯防機制



## 關懷盾

- 要求全體員工都須接受「識詐阻詐教育」，包含 (1) 舉辦「識詐與阻詐研習班」培訓課程，提升全臺 165 家分行員工對臨櫃異常情境的專業知能和防詐意識，課程中包含本行各個重要的管控節點與工具、詐騙情境解析、加強關懷提問的技巧、案例研討及演練；(2) 透過「分行作業營運月會」進行警示戶態樣分析及詐騙手法情境之關懷提問重點提醒；(3) 編製「服務台高風險業務 KYC 話術教戰手冊」、「高風險交易臨櫃話術」等，提供各類可運用的提問技巧；(4) 定期發布最新的詐騙手法警示及分享模範阻詐案例等作為，持續更新防詐資訊；(5) 對於臨櫃攔阻失敗的詐騙案件，進行分析及檢討，於「分行作業營運月會」說明及提醒，藉由聯行間案例剖析及回饋，加強客戶關懷提問的深度。
- 各分行設置「防詐種子」，並建立行內通報群組「C\_Team 防詐先鋒部隊」，分行於客戶申辦業務或臨櫃交易時，如發現客戶有異常情形 - 疑似受騙或詐騙，視情況聯繫其家人或轄區員警到場協助，防詐種子應於群組內通報臨櫃攔阻的案件資訊，聯行間可同時得知攔阻情形及處理方式，降低資訊流通門檻，相互交流學習，強化分行協作能力。
- 於「存匯業務要點」要求應落實「身分辨識」及「關懷提問」，且開戶程序應依 KYC 檢核表逐項確認，而受理自動化服務項目申請時，應了解客戶交易目的及合理性，依檢核表進行加強 KYC 檢核及記錄結果，並於內部自行查核作業訂定相關查核項目，提醒查核重點，以檢視落實執行情形。
- 建立用戶風險評級偵測模組，優先導入於高風險申辦業務的審查流程，針對中 / 高風險用戶加強關懷提問。
- 針對疑似非本人使用的帳戶，訂定相關處理程序，採行對應的管控措施。



## 聯盟盾

- 加入「鷹眼識詐聯盟」，與國泰金控、法務部調查局、刑事警察局及地方檢察署合作共享識詐資訊。
- 與警政署刑事警察局合作掌握最新詐騙樣態，並共同推動「檢舉、報案、說出來」倡議行動。
- 參與警察大學、刑事警察局、地方警察局等舉辦的防詐座談會，針對如何辨識詐騙手法及可疑金流進行意見交換，共同提升防詐經驗值。
- 分行發現客戶疑似受騙或疑為詐騙而聯繫轄區員警到場協助的案件，2024 年逾 4,200 件。
- 為避免詐騙行為集團化，針對與信用卡相關的疑似詐騙個案，本行亦提供詳盡資訊予警方，以加快辦案程序，2024 年共計 67 件。

