

3.2.1 防詐守護

作為系統性重要銀行 (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、強化金流管理、提升資訊安全防護能力，以及整合線下客戶服務資源等，建構全方位防詐策略與技術，以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，本行設置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，為鼓勵各單位積極防堵詐騙，本行除既有的獎勵要點外，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員工的敘獎，2025 年獲獎勵員工計 8,793 人次。

根據內政部警政署統計，本行 2025 年臨櫃成功攔阻詐騙總金額為業界前段班。本行以實際行動保護客戶免於財物損失，也對應不同年齡的受眾需求，逐步建構完整的全媒體通路識詐宣導策略，提升全民面對詐騙的警覺心，並逐步導入以「受害者」為出發點的保護機制，為後續強化帳戶安全與客戶保護機制奠定基礎。

展望 2026 年，本行將進一步強化防詐措施，致力於建立一個全面的防詐生態圈。包含透過跨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；以及與公部門合作，透過取得實際受詐案例，強化數據服務捕捉成效。透過合作，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。

此外，亦持續關注 AI 在輔助風控人力上的應用潛力，作為提升效率的工具，未來將持續與客戶、產業以及主管機關共同深化數位安全網，成為守護資產的堡壘，做客戶信賴的數位金融拍檔。

2025 年成效



網路平台

- 有效處理 / 下架 11 個偽冒網站及社群媒體平台



信用卡交易

- 成功防堵異常交易達 6.77 億元
- 阻擋詐騙卡數 3,241 卡
- 成功攔截盜刷交易 45,927 筆
- 預警偵測率平均高於同業約 38%



存匯交易

- 臨櫃成功攔阻詐騙案件 4,374 件，累計攔阻金額達 31.24 億元
- 異常管制設定 45,435 戶，阻斷異常金流達 47.48 億元



教育宣導

- 防詐教育及宣導全年累計逾 6,990 萬人次

註：2025 年成效數據來自本行內部統計，截至當年度 12 月 31 日。

目錄

關於本報告書

01 永續策略藍圖

02 氣候

03 健康

3.1 健康促進

3.2 財務健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理與風險管理

07 附錄



知識盾

- 2025 年將識詐教育向下扎根，攜手內政部警政署與教育部國教署，簽署三方合作意向書 (MOU)，共同啟動《檢舉、報案、說出來》學童識詐計畫，為學齡階段的孩子量身打造識詐教材，提供全國國小教師使用，以提升學童的法治觀念與自我保護能力，降低兒少遭詐風險，全年完成逾百場校園識詐宣導。
- 與國民經典零食「乖乖」跨界合作，推出限量版「國泰世華 × 乖乖反詐聯名包」，外包裝設計為空白臉譜，供民眾發揮巧思繪製，藉以提醒詐徒可能會以不同的面貌行騙，呼籲大眾面對陌生資訊必須保持謹慎，亦推出「反詐體質」線上測驗，藉由線上與線下宣導以及寓教於樂的方式，強化防詐觀念，提升全民識詐知能。
- 推出 4 支安全科技守護系列短影音，累積超過 170 萬次觀看。
- 透過 EDM、FB、LINE 等自媒體溝通詐騙手法及識詐宣導，溝通人次逾 2,500 萬人次。
- 2025 年防制詐騙宣導活動共辦理 418 場（含 10 場線上活動），參與人數逾 79,000 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即時偵測與下架服務，並於 2025 年自行開發 AI 爬網偽冒站偵測系統，結合自動化爬網與圖文辨識技術，以擴大偵蒐範圍及提升監控效能。
- ✓ 定期蒐集暗網情資，若發現客戶資訊遭洩露便立即採取相對應之保護措施；針對寄送予客戶之電子郵件導入數位簽章，以確保信件內容未遭偽冒竄改。
- ✓ 攜手國泰產險推出「帳戶安全險」。CUBE App 用戶只要完成「帳戶安全健檢」中的安全標準設定，即可享有進階防護，並獲得參與「帳戶安全險」活動的資格，讓用戶的數位金融體驗更加安心。
- ✓ CUBE App「卡片安全鎖」讓客戶依需求彈性設定交易時間、地區、類型及單筆金額，有效保障信用卡／簽帳卡交易安全；「簡訊收件匣」協助即時查證、快速辨識本行官方簡訊。
- ✓ 於網路刷卡交易驗證流程中導入 FIDO2 生物辨識驗證機制，透過公私鑰加密、生物特徵辨識以及跨裝置驗證協定 (CTAP)，提升刷卡交易的安全性，防堵釣魚與遠端操控等盜刷手法。
- ✓ 提升 CUBE App 的 in-app Apple Pay 綁卡裝置安全性，要求信用卡持卡人先透過手機號碼驗證或 ATM 驗證完成「裝置綁定」，再進行綁卡程序，以避免持卡人遭冒用綁定行動支付。
- ✓ 強化特約商店 App 綁卡的防護機制，導入手機號碼驗證與綁卡即時提醒，確保持卡人本人操作。

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。
- ✓ 導入國泰盾風險即時偵測機制，精準監測異常金流，縮短異常帳戶操作行為至銀行鎖控帳戶的時間差。
- ✓ 透過建置「異常金流探索平台」，結合大數據與可視化模組降低技術門檻，使非工程背景的防詐分析師亦可快速進行樣態建模與規則測試，加速風控策略的調整與部署，使防禦體系具備持續演進的能力。
- ✓ 運用突破性「聯合學習」(Federated Learning) 技術推行「金融盾」專案，在各家金融機構不交換個資的前提下，共同協作訓練科技防詐模型，以辨識新型詐騙樣態，並擴大偵測範圍，有效解決金融機構面臨的數據孤島問題。



目錄

關於本報告書

01 永續策略藍圖

02 氣候

03 健康

3.1 健康促進

● 3.2 財務健康

04 培力

05 永續金融

06 永續治理與風險管理

07 附錄



關懷盾

- 要求全體員工都須接受「識詐阻詐教育」

「識詐與阻詐研習班」培訓課程

- ✓ 提升全台 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。

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。
- ✓ 對於臨櫃攔阻失敗的詐騙案件，進行分析及檢討，加強客戶關懷提問的深度。

高風險業務 / 交易話術指引

- ✓ 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」，提供各類可運用的提問技巧。

詐騙手法警示與阻詐案例分享

- ✓ 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。

- 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，即時分享臨櫃攔阻案件資訊與處理方式，促進跨分行交流與協作，提升整體防詐應變能力。
- 於存匯業務的作業要點要求應落實「身分辨識」及「關懷提問」，且開戶程序應依查檢表逐項確認，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

- 與國泰金控、法務部調查局、刑事警察局、高等檢察署及地方檢察署合作共享識詐資訊。
- 2025 年分別與台北、橋頭及士林等三個地方檢察署簽署「可疑金融帳戶分析專案合作意向書」，建立雙方針對可疑金融帳戶的即時通報機制，強化金流監控及風險預警。
- 攜手內政部警政署與教育部國教署，簽署三方合作意向書 (MOU)，共同啟動《檢舉、報案、說出來》學童識詐計畫。
- 參與刑事警察局、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，2025 年逾 4,500 件。
- 針對信用卡疑似涉詐案件，由專責調查人員即時彙整異常帳戶資訊、交易軌跡及相關證據，並聯手同業搜集類似案件，迅速通報警政機關展開研析與偵查，以提前阻斷詐騙鏈結、防止案件擴大，2025 年度累計案件數達 162 件。