



哇！好一個天上掉下來的禮物 小心，又是詐騙集團的花招

華銀營運管理部 彭梅茹

近年來動輒新台幣上千萬的詐騙案已成為危害最烈的犯罪型態，不知從何時起，從事詐騙行業已經成為獲利率最高的一種工作，幾乎每個

人都接過詐騙電話；這些歹徒不但刻意模擬銀行作業情境，包括背景音樂、人聲都經過精心布局，甚至還研讀「詐騙心理學」訂出教戰守則，取



得被害人信任後再下手。

依據刑事警察局最新之165反詐欺專線週報（95年11月20-26日）顯示，165反詐欺專線當週總受理件數高達13,779件（含諮詢、檢舉、報案、移除盜轉接等），報案件數為546件，日益猖獗之詐騙案件，除直接造成受騙民眾金錢損失與情感傷害外，還間接動搖社會互信並導致商業交易成本的增加，影響金融體系穩定及政府威信。

通報詐騙內容排行：

排 名	詐騙手法	件數	百分比
第一名	網路拍賣詐騙	144	26%
第二名	公務詐騙	90	16%
第三名	中獎詐騙	73	13%
第四名	假綁架詐騙	72	13%
第五名	援交詐騙	52	10%
第六名	貸款詐騙	38	6.9%
第七名	猜猜我	29	5.3%
第八名	中華電信詐騙	25	4.5%

通報詐騙內容排行：

排 名	詐騙手法	金額（萬）
第一名	公務詐騙	4,936
第二名	中獎詐騙	2,965
第三名	中華電信	1,623
第四名	假綁架詐騙	892
第五名	援交詐騙	482
第六名	貸款詐騙	383
第七名	網路拍賣詐騙	240
第八名	猜猜我	182

資料來源：刑事警察局165反詐欺專線週報（95年11月20-26日）



主管機關全力打擊犯罪

金融卡、電話語音及網路銀行等自動化服務之問世，除減輕銀行作業負擔外，提供便捷之提款、轉帳、繳費、查詢等功能，已成為民眾理財之必要工具。然不法集團卻將銀行費盡苦心建置而成之服務通路轉為犯罪的溫床，以「人頭帳戶」為工具，運用人性弱點、肆行詐財等不法勾當。此類犯罪低成本、高報酬、破案率低、量刑又低，以致歹徒毫無忌憚司法機關之偵審，造成嚴重社會問題，影響整個社會治安及金融交易秩序，甚至斷傷國家經濟發展。

政府為遏止不法行為並期盼身處第一道防線之金融機構，得以貫徹政府打擊犯罪政策，於銀行法第四十五條之二增訂第二項「銀行對存款帳戶應負善良管理人責任。對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶，得予暫停存入或提領、匯出款項。」及第三項「前項疑似不法或顯屬異常交易帳戶之認定標準，及暫停帳戶之作業程序及辦法，由主管機關定之。」，本項修正案於94年5月18日總統令公布施行。

依據前開法律授權，行政院金融監督管理委員會（以下簡稱金管會）特訂定「銀行對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理辦法」，並已於95

年4月27日，以金管銀（一）字第09510006400號令發布施行，請各銀行遵循規定，加強防杜人頭帳戶或進行詐欺、洗錢等不法行為。

自明年（96）起，主管機關除將存款開戶作業列為金融檢查重點外，對各銀行發生警示帳戶增加率及被詐騙金額多寡，也將加強監控，甚至將公布警示帳戶情況較嚴重之銀行名單。

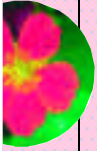
防制金融詐騙具體措施

面對這些層出不窮的金融犯罪，銀行端唯有施行完善的管理制度，策劃周詳之服務流程，與政府共同積極宣導安全正確的金融交易知識及顧客自身安全防護措施，方能有效防制金融詐騙，創造便利安全的交易環境。本行為有效遏止人頭帳戶、加強防制金融詐騙，所採取之各項措施，說明如后：

（一）整合法令規範，化為實際行動：

於95.10.20新訂定內部作業規定，

1. 「本行對疑似不法或顯屬異常交易存款帳戶管理應注意事項」
2. 「本行對疑似不法或顯屬異常交易存款帳戶管理標準作業程



序 (Standard Operation Procedure, SOP) 」

規範內容包括：

開戶前之審核程序：包括受理申請、認識客戶、法令宣導、高風險客戶之管理措施、婉拒開戶等相關規定。

開戶後之追蹤管理：包括對可疑客戶或交易持續進行觀察、監控，偵測異常交易之預警指標，及設控作業程序等相關規定。

警示帳戶聯防機制：包括設置客戶服務部24小時單一緊急通報窗口及疑似警示帳戶、警示帳戶、聯防帳戶等通報作業程序等。

對疑似不法或顯屬異常帳戶應採取之措施：如帳戶結清、帳戶類別轉換、解除帳戶限制、發還警示帳戶剩餘款項等。

(二) 全面加強宣導，提高員工及客戶警覺性：

1. 員工教育訓練

- (1) 集中訓練：於95.8.26
95.9.10及95.9.23
95.10.14期間，於北、中、南區分別舉辦存匯主

管班及行員講習班，總計參加人數達1,268人。

(2) 自行訓練：由總行指定研討主題，請營業單位對所有行內員工進行自行密集訓練。

(3) 視訊會議：於95.10.18及10.25舉辦視訊會議，提升營業單位對防杜人頭帳戶及婉拒客戶之應對技巧。未來將不定期利用視訊會議方式，分享各分行防制詐騙經驗及應對措施。

2. 客戶關懷宣導：

(1) 印製宣導墊板：印製人頭帳戶法令宣導及提醒客戶防制詐騙之宣導墊板，提供櫃檯行員或客戶使用。

(2) 播放宣導影片/廣播：將金管會於函送「金融機構防範詐騙關懷提問」宣導光碟乙片，燒錄成備份光碟，提供各營業單位於營業廳伺機播放使用。

(三) 加強資訊系統整合，提高作業效率

1. 建立異常帳戶資料庫，有效控管全行之作業風險及聲譽風險：



以資訊系統整合相關客戶資料，使聯行間資訊情報互通，加強對客戶之辨識，以提醒各營業單位加強防範，同時也透過資訊系統加強與聯徵中心間通報處理作業時效。

2. 分析預警指標，自動偵測交易異常帳戶：

蒐集詐騙案例，並定期分析警示帳戶開戶之行為特徵及交易之特殊性，透過系統進行偵測，以利達到事前防範及事後追蹤之功效。

(四) 訂定獎勵措施，獎勵對防範疑似詐騙案件或協助偵破犯罪有貢獻行員之辛勞，激勵防制詐騙之工作士氣。

(五) 加強督導與稽核

由營運管理事業群副總經理負責督導防制疑似不法或顯屬異常交易存款帳戶之執行，董事會稽核部臨店查核時，將加強存款開戶審核查證作業，並追蹤人頭戶改善情形。

施行成效

(一) 與去年同期相比，全行人頭帳戶增加率降低42%。

95.1.1. 95.11.30 警示帳戶增



加數 (A) : 370

94 年同期 警示帳戶增加數

(B) : 642

警示帳戶增加率 (C) : $(A - B) / B = -42.37\%$

(二) 全行婉拒開戶總戶數達275戶。

(三) 主動偵測出交易異常並進行查證之帳戶達19,775戶。

(四) 成功阻止客戶受騙匯款，金額達474萬。

(五) 匯款後成功攔阻資金流出，金額達494萬。

(六) 協助警方逮捕嫌犯，偵破4起詐騙案。



* 各營業單位截至95.12.5前，推薦「防制金融詐騙有功人員」案件

發生日期	分行名稱	案情種類	金額	其他
95.11.19	華江分行	協助逮捕嫌犯，偵破詐騙案		警察表揚
95.11.16	信義分行	匯款後成功攔阻資金流出	150,000	
95.11.1	溪湖分行	成功阻止客戶受騙匯款	100,000	
95.10.26	前鎮分行	機警誘使歹徒出面，讓警員捉拿到案		
95.10.26	水滴分行	主動發現疑似詐騙戶		
95.10.24	水滴分行	主動發現疑似詐騙戶	30,000	
95.10.23	竹南分行	成功阻止客戶受騙匯款	1,000,000	
95.10.19	南港分行	自行發現通報為疑似詐騙戶，事後經主管機關列為警示帳戶	6,650	
95.10.16	新興分行	協助逮捕警示帳戶嫌犯		
95.9.25	竹南分行	成功阻止客戶受騙匯款	1,640,000	
95.9.20	中華路分行	成功阻止客戶受騙匯款	2,000,000	報紙刊登
95.9.15	大昌分行	協助逮捕警示帳戶嫌犯，偵破詐騙案		警察表揚
95.9.12	大眾分行	成功扣押詐騙款項	40,326	
95.8.31	北三重分行	匯款後成功攔阻資金流出，並機警誘使歹徒出面，讓警員捉拿到案	290,000	警察表揚
95.8.31	台中民族路	主動發現警行帳戶		
95.8.30	建成分行	匯款後成功攔阻資金流出，並機警誘使歹徒出面，讓警員捉拿到案	290,000	警察表揚
95.8.10	大昌分行	協助逮捕警示帳戶嫌犯，偵破詐騙案		
95.8.10	北三重分行	引導警示帳戶嫌犯至派出所備案		
95.2.24	南台中分行	匯款後成功攔阻資金流出，並成功阻止客戶繼續受騙匯款	4,500,000	

結論

為了保障客戶的權益、避免客戶錢財遭詐騙，本行在防杜人頭帳戶與反制詐騙措施等方面，一向不遺餘力，不僅徹底執行KYC（認識客戶）管理措施及事後追蹤機制，同時也對分行同仁進行詐騙手法之提醒與案例分享、提高分行人員之警覺性及靈敏度。截至今（95）年1至11月之統計數字，警示帳戶增加

戶數與去（94）年同期相比，已大幅減少42%，收初期成效，惟同仁在面臨情況，處理的觀念及執行上之應變措施仍顯不足，仍待全體同仁持續努力。

誠如前所言，防制人頭帳戶及金融詐騙犯罪是全民的責任，銀行員除了具備專業金融知識之外，對於顧客端還要更積極的扮演社會教育者、協助防止犯罪者的公益角色，唯有共同營造一個安全信賴的交易環境，才能讓銀行、顧客得到雙贏的局面。