

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，宣導防詐騙觀念協助客戶不受詐騙活動影響；推行數位轉型並創新產品，為客戶提供便捷的財務規劃工具，協助客戶有效管理財務；加強金融包容性，提高對小資首貸、中壯年成家或社會企業等多元族群對金融風險的抵抗力；提供金融教育增強大眾的財務信心，支持大眾造就自信及幸福生活。透過這些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 防詐守護網

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。

3.2.1.1 反詐騙管理政策與成效

在總經理的領導下，國泰世華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，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。

為強化防詐能力，國泰世華反詐騙小組制定全面的防詐策略與管理目標，包含加入「鷹眼識詐聯盟」，與國泰金控、法務部調查局及刑事警察局合作共享識詐資訊，增加防詐教育宣導的民眾觸及；強化信用卡交易監控機制與信用卡綁定至行動裝置感應支付之機制（以下簡稱國際 Pay）減少詐騙與盜刷風險；透過「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；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」，防詐種子可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。

除此之外，本行為「約定轉入帳號灰名單通報平台」首波試行銀行，藉此與金管會及其他金融同業合作加強防詐守護網；並且與刑事警察局、165 打詐中心及調查局等機構密切合作，對透過偽冒網站進行詐騙情事進行快速通報及處理。除聚焦於立即可行的改進措施之外，也規劃以銀行科技及數據分析的優勢提高自動化詐騙活動偵測與反應效率，並整合行內外資源以發展完整的金融市場反詐機制，期許發揮金融核心職能與社會責任，守護全民資產。

國泰世華 2023 年成功攔阻詐騙總金額榮登業界之冠。本行今年有效下架 31 個偽冒網站及 App、成功防堵 7.98 億元信用卡相關異常交易、阻擋 2,305 件異常信用卡綁定、成功攔阻 1,811 件詐騙案件、總攔阻金額達新台幣 12.8 億元，並且累計逾 8,000 萬次的防詐教育及宣導活動曝光數。這一系列成效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。



成立跨部門反詐騙專案小組、開設全台識詐阻詐研習班等，以行動守護民眾財富安全

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略**
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理
- 6 附錄

3.2.1.2 防詐策略

面對金融詐騙手法日新月異，國泰世華積極採取科技防詐策略，利用跨平台與跨場域的數據分析，提升風險控制的自動化程度和反應速度，偵測異常交易活動組合，攔

阻可疑交易發生。本行於今年升級國泰盾風險偵測平台，開發風險控管主題模組並結合進階偵測演算法，提升監測異常金流的精準度。此外，透過內部緊急應變小組與國內資安專家協同合作，共同訂定具體可執行做法並持續滾動調整，以因應新型態數位詐騙攻擊。國泰世華運用科技完善事前防範與事後應對兩大防詐面向，堅守作為金融安全守護者的使命，保障客戶資產的安全。

科技的協助只是防範詐騙的其中一環，人為監控及詐騙意識同樣重要，所以國泰世華要求全體員工都須接受「識詐阻詐教育」，包含透過「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；舉辦「識詐與阻詐研習班」為作業主管提供更深入的詐騙辨識與關懷提問應對演練；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；每週發佈防詐週報，宣導刑警局最新詐騙資訊及分享模範阻詐案例等作為。

為避免客戶遭詐騙或作出損及自身權益之決定，國泰世華於「存匯業務要點」明訂對客戶加強關懷提問的要求，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；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，藉由聯問案例剖析及回饋，加強客戶關懷提問的深度，以降低客戶受騙的機會。

為加強關懷高齡客戶，本行新增「約定帳號」相關提問表項目，要求同仁於 65 歲以上客戶申請約定帳號時加強關懷提問，同時建立系統提醒，當 65 歲以上客戶申請數位存款帳戶時，開戶審查系統提示加強照會；定期為高關注名單的高齡客戶「主動提供對帳單與致電關懷」，

阻詐成效	2022 年	2023 年
🚫 攔阻詐騙案件數	880	1,811
💰 攔阻詐騙金額 (億元)	4.72	12.83
👏 獲警政機關讚揚員工人次	2,051	3,074



於全台 165 家分行及客服中心建構全台反詐騙服務網絡，強化第一線從業人員臨櫃關懷提問專業訓練與識別能力

確認客戶收到對帳單並理解內容。這些教育訓練、加強關懷機制以及系統化防詐流程的實施，確保分行作業科的每一位員工都具有識別詐騙、認識客戶 (know your customer, KYC) 與臨櫃交易關懷提問技巧等專業知識，促使攔阻成功的詐騙案量持續顯著增加，扮演守護民眾財產安全的第一道防線。國泰世華 2023 年攔阻成績獲得警政機關多項肯定，獲警政機關讚揚的同仁達 3,074 人次，更獲頒桃園市「團體攔阻總次數最高」銀行及「個人攔阻總次數最多」第一名殊榮。

運用科技防範並偵測詐騙行為

事前防範	
偵測偽冒網站與關閉下架作業機制	透過採購國際知名的偽冒詐騙網站偵測與下架服務 (RSA FraudAction Service)，可利用自動化技術搜索相似的域名、商標或網站內容，一旦發現偽冒行為，即刻啟動下架流程，有效地阻止詐騙活動的發生。
蒐集暗網情資	透過蒐集暗網情資，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，保護客戶免受進一步損失。
電子郵件數位簽章認證機制	為提升電子郵件的安全性，國泰世華導入數位簽章認證，向收件者證明郵件的真實來源，增強對社交工程詐騙手法 (如，勒索軟體或釣魚郵件) 的防範，並進一步透過交易通知及電子報 (Electronic Direct Mail, EDM) 向客戶宣導如何認明數位簽章。
強化「國際 Pay」綁卡身分驗證機制	針對行動支付被盜綁或偽冒的風險，本行積極因應近年常見的假網頁或釣魚簡訊詐騙，強化「國際 Pay」綁卡身分驗證機制，透過比對「綁卡裝置手機號碼」與「辦卡手機號碼」一致性，加強身分驗證流程，即時提醒持卡人保持警覺。
事後應對	
全面升級風險偵測平台「國泰盾 2.0」	今年國泰世華積極升級國泰盾風險偵測平台，透過整合跨場景行為資訊、監測異常金流與信用卡交易等，開發風控主題模組並結合進階偵測演算法，提升即時聯防機制的精準度和效率。
成立緊急應變小組	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，旨在最大程度減少客戶損失。

3.2.1.3 強化詐騙覺察力

金融機構肩負維護社會金融秩序的重要使命，為喚起全民防詐警覺，提升民眾的識詐能力，本行攜手逾 20 個警政單位、銀行同業、資訊科技業、零售業、電商及網路服務業代表一同串聯響應，提出「#說出來 阻止更多人受騙」反詐主張，促成台灣首次政府與民間單位大規模反詐倡議行動；此外，更於華山文化創意園區策劃全台第一個「反詐騙沉浸式體驗展」，集結呈現「科技詐騙」、「電話詐騙」、「投資詐騙」與「購物詐騙」情境，揭露新型態的詐騙手法，參觀者可於展區的互動區測驗自身對詐騙的破解能力、認識詐騙集團的科技變臉手法，並體驗以第三人角度聆聽電話詐騙的過程。活動透過線上線下雙路並進，設置「反詐倡議拍貼機」，讓觀展民眾留下影像並上傳至自己的社群平台，鼓勵民眾利用各種途徑說出自身曾看過、聽過甚至經歷過的詐騙手法，以自身故事作為大家的警示，阻止更多人受騙。四天展期即吸引超過 2,000 人次的參與，社群平台累計標註「#說出來」貼文標籤逾 2,000 次，新奇具象的親身體驗學習方式獲得廣泛社會肯定，有效地提升民眾對於各種新型態詐騙手法的深入認識。



台灣首次大規模反詐倡議與體驗展，透過沉浸式體驗展、影片等創意方式宣導，盼透過全渠道建立大眾識詐意識

本行也積極深入在地參與銀行公會辦理的「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導」活動，將反詐騙教學內容融入在地節慶與日常活動，增進與社區居民的互動。小班制的溝通與宣導機會讓國泰世華於 2023 年得以辦理 16 場活動，與 560 位居民建立更強的連結並凝聚共識，一同營造具有詐騙防範意識的安全社區。

為持續提升客戶的識詐能力，延伸反詐宣導的影響力，國泰世華定期透過電子郵件（EDM）通知、APP 推播及 LINE 通知等多種管道向客戶宣導，並結合實際交易活動向用戶發送詐騙預防知識，建立防詐觀念，2023 年發送 EDM 及推播次數達 4,499 萬。

2023 年 EDM 與 App 推播績效

主題	內容	發送封數（萬）
 防詐知識宣導 EDM	廣泛宣導防詐知識，包含假冒網購客服、銀行或政府單位來電、直播詐騙等詐騙手法宣導，加強客戶識詐與自我保護能力。	3,268
 防詐服務推廣 EDM 及 App 推播	針對 App 防詐功能包括兩步驟驗證功能、強化安全設定、實際交易常遇到詐騙案件的提醒及安全健檢等功能的推廣，提醒用戶善用 App 功能保護個人資訊。	1,231

進一步，本行透過 YouTube、Podcast 及網路文章等新媒體觸及更多大眾。國泰世華與擁有超過百萬粉絲的 YouTuber「HOOK」合作，拍攝反詐宣導影片，透過 HOOK 實地與分行行員的互動、搭配銀行反詐騙小組與刑事局警察的訪談，提醒民眾最新的詐騙手法以及防詐知識，該影片的觀看次數達到 114 萬次，有助於提升民眾的詐騙防範意識；與遠見雜誌合作播出「投資理財」系列 Podcast，並且推出網路文章「及早信託建立財產安全防護網，避免詐騙風險靠自己安心養老」，吸引超過 2 萬次 Podcast 下載與逾 1 萬次的網路文章瀏覽。未來國泰世華將持續舉辦更多反詐騙活動，並且積極維繫宣導管道，鞏固反詐騙的防線。