

NEWS RELEASE

發稿日期：2024 年 8 月 9 日

元大銀行落實臨櫃關懷提問阻詐成效優異 獲行政院表揚

元大銀行以「公平待客原則」為企業文化核心，積極落實「臨櫃作業關懷客戶」的服務機制，有效守護客戶財產安全，協助內政部警政署防制詐欺犯罪績優有功，去(112)年反詐攔截詐騙案件 537 件，攔阻單筆最大金額逾新臺幣(下同)739 萬元，全年累計金額近 3.2 億元。元大銀行基層行員因臨櫃關懷提問成效優異，於 113 年 8 月 5 日「金融反詐高階論壇」，獲行政院院長卓榮泰親自頒獎表揚。

秉持正直、誠信的企業核心價值，元大銀行重視消費者權益保護，以「公平待客原則」為企業文化核心，由總經理擔任「公平待客推動委員會」召集人，每月將公平待客工作執行情形陳報董事會。根據元大銀行統計，今(113)年前 6 月，分行人員共成功攔截詐騙案件 203 件，攔阻金額達 1.3 億元，其中高齡及弱勢族群佔近 3 成。

元大銀行在反詐措施的執行過程中，站在第一線的存匯同仁，往往冒著被誤會及客訴的壓力，經過同仁不斷的提問及提醒，在最後一關攔阻客戶可能的財損。元大銀行平日即不斷強化員工的防詐阻詐意識，除不定期發布防詐案例向同仁進行教育訓練，亦建立獎勵機制鼓勵攔阻詐騙有功的員工。

元大銀行以 AI 天網模型系統協助判斷警示帳戶交易模式，並藉由交易監控報表，判斷人頭帳戶交易，預先設控攔阻後續詐騙金流，有效減降詐騙案件量。近期臨櫃觀察到有「房屋修繕」、「友人借貸」、「投資虛擬貨幣」等等情形，都是常見詐騙手法，民眾稍有不慎即可能落入詐騙陷阱。各分行人員在遇有「突有大額提匯款」、「短時間內頻繁交易」時，除積極詢問客戶的匯款用途、目的外，另準備 2 項以上問題進一步詢問客戶，以確認客戶的資金

NEWS RELEASE

流向安全無虞。元大銀行將持續善盡關懷提醒的責任，與警政機關合作，共同守護客戶財產安全。



圖說：元大銀行基層行員臨櫃關懷提問成效優異，獲行政院院長卓榮泰親自頒獎表揚。