

本國銀行總經理第 55 次業務聯繫會議暨表揚典禮 主任委員致詞稿

112.7.11

各位銀行總經理、銀行公會王秘書長、各位先進、銀行局莊局長及各位同仁，大家早！

非常謝謝各位在溽暑中來參加本國銀行總經理第 55 次業務聯繫會議及表揚典禮。首先恭喜今天得獎的機構，得獎是對以往努力的肯定，也是對未來持續精進的期許。同時我想感謝各銀行先進，自新冠肺炎初期到現在解封，三年多來積極支持企業與協助民眾，成為疫情期間社會安定的重要力量。

去年底的總經理會議，我曾勉勵各位，要重視誠信與制度內涵，風險管理也要微觀與宏觀並重。半年後的今天，我們看到美國中小型銀行及歐洲大型銀行發生的一些事件，更顯示銀行經營充滿變數。新興產業崛起、短期鉅幅升息、洗錢資恐與資安攻擊等，使固有的信用風險、市場風險、作業風險、流動性與集中度風險產生量變或質變，網路及社群媒體等資訊傳播管道便捷，則擴大信譽風險對銀行的影響。我們面對的是多重風險因子的情境，各項風險不再侷限於舊有認知，且彼此交互作用下，衝擊更迅速、更強烈，金管會及金融機構都必須時時刻刻臨深履薄，大處著眼、小處著手，由上而下做好隨時因應各種突發狀況的準備，應變能力或韌性將是銀行能否減少損失、度過危機、

永續經營的關鍵。

除了本身的風險管理與應變能力之外，每家銀行客戶數少則數十萬，多則數百萬，每項策略或措施均可能影響許多客戶，因此，社會大眾對銀行業也有許多期待。上個月底視察部分分行無障礙設施時，我提到第一線行員非常辛苦，要關心弱勢族群金融服務需求，還要擔任打詐第一線窗口。藉這個機會，我想再次謝謝所有銀行的付出，也提出二點，希望公私部門齊心協力，共同協助民眾防制詐騙。

第一，協助客戶防制詐騙，符合廣義公平待客的意涵，各銀行為防制詐騙產生的客訴，在公平待客評核時將不列入客訴件數計算，金融檢查時也會予以區隔處理，希望銀行對於疑似詐騙案件，能無所顧慮罣礙，從金流端勇於阻詐及打詐。

有個小故事是這樣的：一位老太太到郵局大廳，請一位中年人幫忙在明信片上寫地址，中年人照做了，老太太接著說：「再幫我寫上一小段話，好嗎？」，中年人也照做了，寫好後微笑著問老太太：「還有什麼要幫忙的嗎？」，老太太看著明信片說：「嗯，還有一件小事，請幫我再加上一句：字跡潦草，敬請見諒」。這個故事顯示，助人不容易。尤其防制詐騙常是吃力不討好的工作，例如為控管人頭戶而降低開戶或帳戶使用便利性，或臨櫃關懷攔阻匯款而無法得到客戶充分理解等，均可能衍生客訴，但金管會要強調，協助客戶免於被詐騙，使客戶得以保全資產，

也符合廣義公平待客的意涵，所以為防制詐騙衍生的客訴案件，將與其他服務欠佳的案件有所區隔，不會因此影響公平待客評核成果，金融檢查時也不會列入缺失，且金管會將研議對防制詐騙績效良好的銀行，於公平待客評核時予以加分。

第二，籲請各銀行董事會及經營階層投入適當資源，充分支持防制詐騙工作。防詐不是業務，無法為銀行創造收益，但如同我以往多次強調的，銀行應重視與客戶的長期信賴關係，協助客戶保全資產避免受騙的損失，也是維持長久信賴關係的方式。所以希望各銀行體認當前社會脈動與期待，配置適當人力物力資源，積極協助防制詐騙。所謂適當資源，可包括：(1)在風控端強化制度與作業程序，以提升整體防詐效能；(2)在資訊端精進軟硬體設備，包括運用新興科技，以加強辨識與防堵詐騙及人頭戶；(3)在執行端提供獎勵誘因機制，以提高第一線從業人員阻詐動力；(4)在思維端持續進行員工教育訓練及客戶宣導，以建立識詐能力與共識。

此外，防制詐騙涉及面向廣泛，需要公私部門通力合作，且許多政策措施有不同利弊得失，需要權衡取捨，執行面亦可能有各種困難疑義待克服，過程中需要不斷溝通協調。特別謝謝銀行公會及各銀行的貢獻，許多跨部會協調時需要銀行公會指派相關同仁參與，與其他專家共同討論，所以希望未來在公會平台或各銀行溝通過程中，能繼續有具備公共事務熱忱與溝通協調能力的人員參與，必要

時也希望公會能聘請專業法務或資訊人員提供意見，也請各銀行適時對相關同仁予以獎勵，以實際行動，共同保障民眾財產安全。

很抱歉在今天齊聚一堂的場合，以防制詐騙這個比較沉重的議題開場。銀行是善於風險管理的行業，期許各銀行妥適控管本身經營風險，也協助客戶避免資產可能遭受減損的風險。如有任何建議，均歡迎提出討論。謝謝今天各位的蒞臨，祝福各位身體健康、萬事如意，謝謝！