
導入數位轉型以減少理專詐欺事件

Data Scientist Track

目標對象：台新銀行

AGENDA

- 01 Motivation
- 02 Business Scenario Briefing
- 03 Solution
- 04 Estimated Utility

理專十誠即將在2022年生效，規範企業的人事管理、內部控管與稽核流程

人事管理

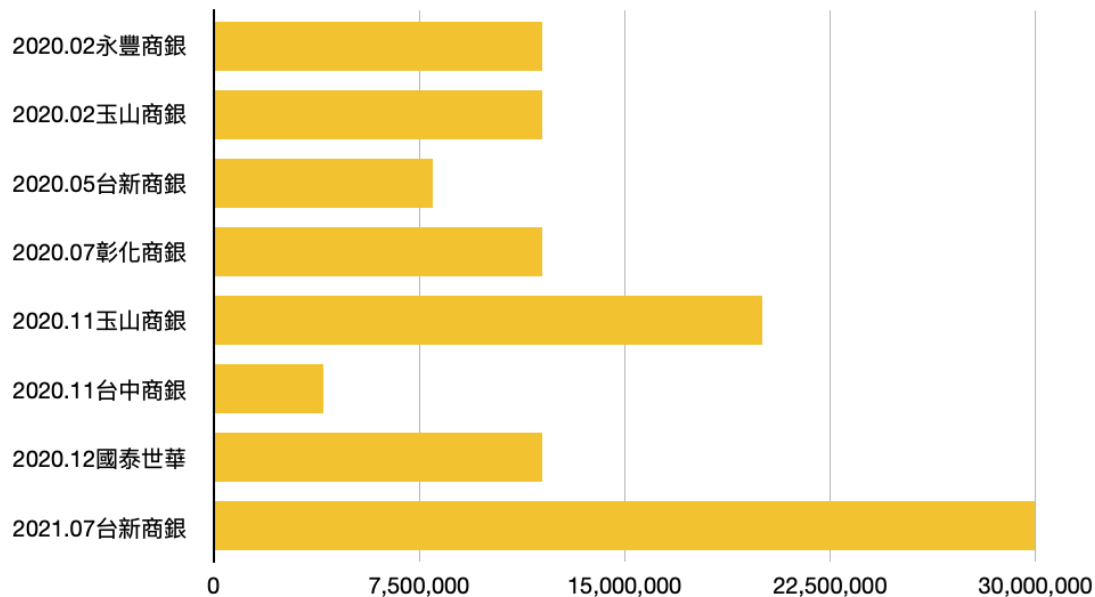
- 規範員工招募應盡職調查品行、信用、財務狀況等。
- 規範員工行為準則之內容制定，包含嚴禁代客保管存摺、印鑑或已簽章空白交易單據及嚴禁擅自交易等等，同時規範理專輪調、休假制度等機制的建立。

內部控管 & 稽核

- 應建立業務之事前、事中、事後控管機制。
- 建立客戶與理專之第三方監控機制。
- 建立帳戶監控、對帳單控管機制。
- 強化查核篩選原則及頻率

如何有系統的遵循理專十誠之規範，是銀行透過理專發展業務時的重要考量

過去一年共發生8起理專舞弊相關裁罰，總罰鍰金額達近9000萬元



台新去年罰鍰支出為平均罰鍰的**3.39**倍

裁罰案件除了使銀行需支出罰鍰成本外，也對消費者信心及商譽造成負面影響

罰則、法規遵循、以及商譽是理專詐欺事件的重大影響面向



金管會「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」
(理專十誡) 將於2022年生效



近期理專詐欺事件挪用金額達3億元，面臨3000萬元之罰鍰



55%的受訪消費者認為安全性是最重要的關注點。¹

47%

的企業平均一年會呈報6起詐欺事件，其中四成為內部人員詐欺²

- 加強理專詐欺之預防、監控除了能減少台新銀行在法遵、消費者信任面上之損失外，也能使其在企業中取得領先位置。

¹ Experian [2021年全球詐欺與身份辨識洞察報告](#)

² PwC [Global Crime & Fraud Survey 2020](#)

需要客戶資料的舞弊有理專代管客戶資料、以不正當手段使客戶簽名、 擅自動用客戶的金融商品三類

理財專員



王爺爺王奶奶，這是阿里山的烏龍茶，入口回甘哦，給你們品嚐品嚐！
對了，上次你們託我保管的**印章存摺**都在這邊，沒有給你們亂動，這次要拿回去嗎？



劉老伯啊～這是上次幫您投資的外幣組合，這邊麻煩幫我**補蓋個章**！



這是 XX 基金的配息，你們看一下有沒有什麼問題！

客戶



孝廉人啊！沒關係繼續放你那邊就好，真是多謝餒，沒有你我們都不知道該怎麼辦



咦？原來上次沒有蓋到嗎？
哎呀人老了眼睛都看不清楚了.....



沒問題啦～還好你上次有推薦我們買這支基金耶，現在每個月都有固定收入欸！

不需要客戶資料的舞弊有理專捏造金融商品，誘使客戶轉帳

理財專員



我這裡有一個**投資組合**，每年保證獲利 30%，別人我都不講，看在你是熟客的份上才跟你講的，你三天內給我錢的話我應該能幫你買到！

你也知道，股市上賠錢是很常見的是，上次你給我那個，小賠了一些些。
不過啊，他現在在低檔，你再投個上次金額的 50%，我保證幫你賺回來！

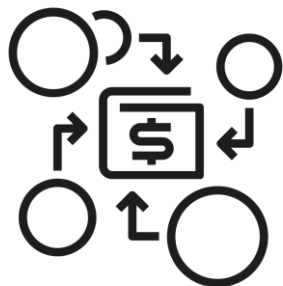
客戶



真的假的啊，來來來，我一定要買！

我再轉給你五萬塊，一定要幫我賺回來喔！

透過禁止理專與客戶私下接觸、建立交易驗證機制與 AI 模型等方式，
防止需要客戶資料的舞弊



理專代管客戶資料

理專禁止與客戶不必要的接觸
交易驗證機制
運用 AI 模型偵測舞弊現象



以不正當手段使客戶簽名

交易驗證機制
運用 AI 模型偵測舞弊現象



擅自動用客戶的金融商品

運用 AI 模型偵測舞弊現象
交易驗證機制
優化交易體驗

禁止理專與客戶發生不必要的接觸，可防止不需要客戶資料的舞弊



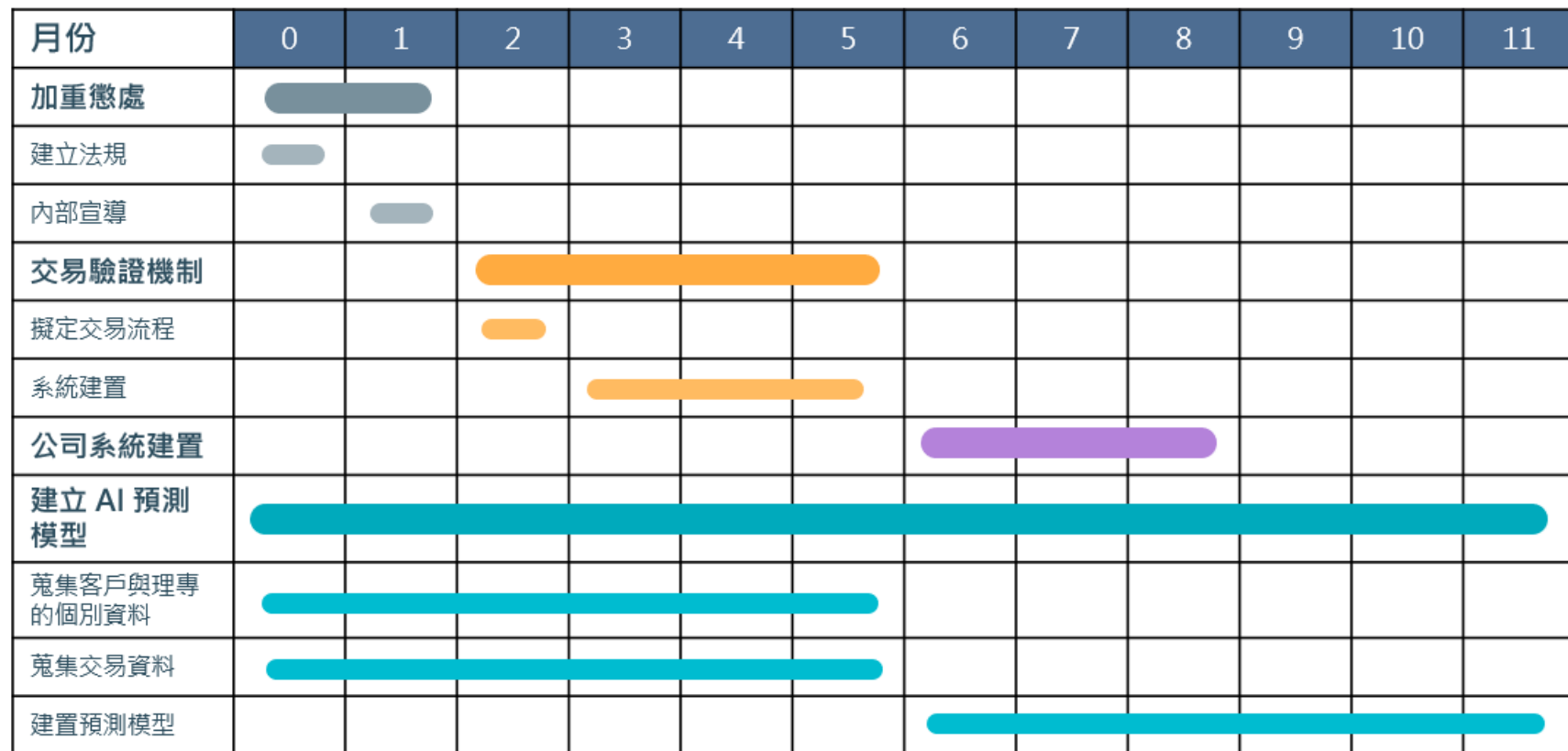
理專捏造金融產品，誘使客戶轉帳

理專禁止與客戶有不必要的接觸，例如：
理專僅得透過公司系統與客戶聯繫，禁止私下聯繫

針對不同舞弊方式，提供相對應的解決方案，以減少及預防舞弊事件發生

解決方案	細項	解決的舞弊事件
遵守既有規定	加重懲處，以避免理專掌握客戶資料	理專代管客戶資料
稽核流程改善	理專僅得透過公司系統與客戶聯繫，禁止私下聯繫	理專捏造金融商品，誘使客戶轉帳
	交易驗證機制	理專代管客戶資料
	交易完成後通知客戶	理專以不正當方式讓客戶簽名
	簡化交易之後的通知，優化客戶體驗	理專擅自動用客戶的金融商品
運用 AI 模型偵測	通訊次數頻繁	理專代管客戶資料
	公款支出金額龐大（可能紀錄為交際費）	
	客戶較年長	理專以不正當方式讓客戶簽名
	理專交易金額、次數異常	
	客戶金融商品贖回的次數頻繁	理專擅自動用客戶的金融商品

TimeLine



避免挪用客戶資金案件將能讓銀行節省多餘財務、人事、商譽等成本

挪用客戶資金事件屢見不鮮

挪用客戶資金懲罰案件總數量(近十年)



各銀行挪用客戶資金懲罰案件累積數量排名(近十年)

中國信託	台新商銀	國泰世華	玉山商銀	富邦商銀	永豐商銀	臺灣土地銀行	高雄銀行	台中商銀	聯邦商銀
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

避免挪用客戶資金效益分析

成本

1. 罰鍰

依情節輕重判定，輕則
200~800萬罰鍰，重則最
高有**3,000萬罰鍰**

2. 業務暫停罰則

多數案件解除涉案職員職
務，少數暫停主管職務數
月，重則暫停該分行相關
業務數月

3. 商譽受損

造成外部負面新聞，對於
銀行產生負面形象，可能
影響客戶對銀行看法

效益

若企業能有效避免挪用客
戶資金案件發生則能減少
以下多餘成本：

1. 每筆約為**\$666萬新台幣**
的罰鍰。(統計近十年共**33**
筆罰鍰資料)

2. 相關涉案職員被解除職
務、主管被暫停職務及分
行遭暫停業務。

3. 輿論因挪用案件而對銀
行商譽產生負面影響。

4. 額外人事成本。