

障礙檢測，惟該 APP 軟體版本現已更新，鑑於數發部已自 113 年起推動 APP 無障礙檢測及取得認證標章，允宜研謀因應措施，提升金融服務可及性。另查臺灣銀行公司無障礙網路銀行統計資料截至 112 年底計提供「存款往來明細查詢」等功能項目，惟其中「變更使用者代號」等項之使用（交易）筆數僅 52 筆，使用人數僅 19 人（表 4），使用率偏低。

經函請臺灣金融控股公司督促檢討研謀改善無障礙網路銀行使用率，落實金融友善服務，以達普惠金融。據復：因考量人力及成本，臺銀綜合證券公司已引導視障投資人使用電話下單、語音下單等方式進行交易，營業員再以電話做成交回報，另臺灣銀行公司之網路銀行 APP，並已向社團法人台北市視障者家長協會申請新版 APP「臺銀行動+」之無障礙認證，另持續辦理擴增無障礙網路銀行服務項目，以提升無障礙網路銀行使用率。

**7. 推動阻詐措施已有初步成效，惟對於部分異常帳戶未進行持續監控，或久未往來帳戶疑似過渡性帳戶於監控期間屆期後即解除列管，嗣經聯合徵信中心通報為衍生管制帳戶，允宜檢討改善，俾強化異常帳戶預警機制。**

臺灣銀行公司為遵循金管會各項防制詐騙精進措施，持續落實警示帳戶通報、防制洗錢、防堵詐騙等各項非法金流面之管理及防詐措施，另將中華民國銀行商業同業公會彙整之異常態樣納入預警指標，並產製異常交易管理報表，指定專人辦理查核。經查臺灣銀行公司防詐措施執行情形，核有下列事項：

**(1) 部分異常帳戶於監控期間屆期未久，即經聯合徵信中心通報為衍生管制帳戶，允宜借鑑個案情形，研謀優化帳戶監控效能及處理方式：**臺灣銀行公司為控管「銀行間具共通性之疑似不法或顯屬異常交易」之態樣 2（存款帳戶久未往來，突向銀行申請變更網銀密碼、變更印鑑或存摺掛失），及態樣 16（存款帳戶久未往來，突向銀行申請變更個人通訊資料後，出現連續多筆借方或貸方交易），由系統產製審視表，並啟動監控措施。經查該公司某分行存戶於

表 4 截至 112 年底臺灣銀行公司無障礙網路銀行使用情形  
單位：筆、人

序號	功能項目	使用（交易） 筆數	使用 人數（IDN）
1	變更使用者代號		
2	變更使用者密碼	52	19
3	變更用戶辨識暱稱		
4	約定戶新臺幣轉帳	273	118
5	非約定戶新臺幣轉帳	118	65
6	存款餘額查詢	347	
7	存款往來明細查詢	1,120	
8	綜存存單明細查詢	402	
9	未登摺資料查詢	233	

資料來源：整理自臺灣銀行公司提供資料。

112年8月11日申請變更印鑑及補發存摺，嗣於112年8月15及16日當日存入交易筆數分別達30筆及22筆（當日累積存入金額分別為14萬餘元及6萬餘元）後，隨即整筆大額提領，並於112年8月16日當日將該帳戶餘額7萬6,844元，悉數透過網路銀行轉入某民營金融機構帳戶，該公司某分行雖曾於112年8月16日洽詢該存戶表示係為經營網拍收入之非約定轉帳。惟查該存戶於112年8月15及16日交易情形，存有轉帳收入時間集中於夜間，並於特定時間透過不同帳號，將該帳戶存款金額全數領出等情事，其存款帳戶密集存入又迅速移轉之作法，符合疑似洗錢或資恐交易態樣 A17（存款帳戶密集存款達特定金額或數量又迅速移轉），存有作為過渡性帳戶之疑慮，並於臺灣銀行公司解除監控（112年8月22日）未久，即因該存戶於其他金融機構之帳戶遭列警示戶，於112年9月11日經財團法人聯合金融徵信中心通報為衍生管制帳戶。為提升異常帳戶預警效果，經函請臺灣金融控股公司督促借鑑上開個案情形，研謀進一步優化異常帳戶交易分析，及精進相關處理方式，以提升帳戶監控效能。據復：業於接獲警示通報時，立即將案關帳戶設為衍生管制帳戶，並暫停該帳戶使用提款卡、語音轉帳、網路轉帳及其他電子支付功能，嗣後將持續滾動調整異常態樣系統參數設定，以提升異常帳戶監控機制。

(2) 對於部分異常帳戶未進行持續監控，又採紙本註記異常帳戶處理情形，難以蒐集監控報表回饋資訊，允宜精進系統監測功能，俾強化異常帳戶預警機制：依臺灣銀行公司存款開戶審核、風險控管暨警示帳戶聯防作業要點第五、(三) 點規定，對可疑交易應設立預警指標，每日列印監控報表，由專人查核及追蹤，並作成紀錄。另依該公司112年2月21日營運存字第11200007951號函規定，各營業單位應指派專人每日登入行內全球資訊網「報表管理系統—存款匯兌類報表」查詢與列印，並確實審視交易合理性，將處理情形留存軌跡備查。經查該公司為監控久未往來戶突向銀行申請印鑑掛失更換，且後續交易存有異常之情事，由系統對該類帳戶之頻繁及大額交易進行為期7日之連續性監控，並於審視前揭報表產製之異常交易清單時，由專責人員致電存戶確認交易真實性及合理性後，再以手寫方式註記相關處理情形，類此作法除增添專責人員作業負擔外，亦不利蒐集相關等監控報表之回饋資訊，衍生該公司部分分行之「臺銀代收款收付」等帳戶交易亦遭監控系統列為異常等情事。經函請臺灣金融控股公司督促檢討精進預警系統自動化勾稽及彙整異常交易處理情形等功能，並針對異常帳戶或交易發生之原因進行歸類與研析，俾進一步設計細部預警性之監測參數或指標，以強化異常帳戶預警機制，及減輕專責人員工作負擔。據復：臺灣銀行公司為強化久未往來帳戶異常交易監控作業，將加強審查及監控相關

金流來源，並已參與內政部警政署刑事警察局鷹眼識詐聯盟專案，預計於 113 年 7 月 31 日配合導入 AI 數據科技，建立鷹眼識詐模型。

**8. 已編製永續報告書揭露企業社會責任、公司治理、永續金融等面向之具體作為，惟永續指標確信項目相較同業仍待加強，且溫室氣體盤查範圍尚未納入國外營運據點，允宜檢討改善，以確保揭露資訊之正確及完整性。**

臺灣銀行公司為落實企業永續發展，自 101 年起依據全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）之永續性報導準則（GRI Sustainability Reporting Standards，下稱 GRI 準則）編製永續報告書，揭露公司推動企業社會責任、公司治理、永續金融等面向之具體作為及成果。經查臺灣銀行公司永續報告書之編製及揭露情形，核有下列事項：

(1) 為強化永續報告書之揭露資訊，持續蒐集利害關係人意見以鑑別重大性議題，惟意見調查對象尚乏相關主管機關，又永續報告書尚未揭露各項永續目標達成情形，不利促進公司永續經營：臺灣銀行公司為瞭解利害關係人對永續主題之關注程度，並檢視該公司永續經營成果，依 GRI 準則等國際永續標準及產業趨勢，鑑別其 111 年之永續議題計有數位金融等 21 項，復依 AA1000 SES 利害關係人議合標準（AA1000 Stakeholder Engagement Standard），鑑別出主管機關、股東、員工、客戶、媒體、供應商及社區等 7 大利害關係人，並透過重大議題問卷調查利害關係人對該公司各項永續議題之關注程度，及評估各項議題影響程度等，擇定數位金融、氣候行動、資訊安全等 12 項重大性議題，作為業務推展參考指引，惟查上開重大性議題問卷之調查對象尚乏臺灣銀行公司之主管機關財政部，影響重大性議題評估之完整性；另該公司為因應近年永續發展趨勢及遵循政府綠色金融政策，推動普惠金融、永續金融商品等措施，並訂有相關推動目標，亦已建構公司之永續發展策略藍圖暨短、中、長期行動方案執行目標，惟永續報告書尚未揭露其永續發展目標之執行成果，不利檢視目標達成情形。經函請臺灣金融控股公司督促廣納重大利害關係人對公司永續議題之意見，並強化相關績效資訊之揭露，以促進公司永續經營。據復：已於編製 112 年度永續報告書時，透過重大議題問卷調查 7 大利害關係人對臺灣銀行公司各項永續議題之關注程度，並獲股東中央銀行及主管機關財政部填復，未來將持續廣納重大利害關係人對永續議題之意見，以利鑑別重大性議題。

(2) 永續報告書已取得第三方驗證，惟永續指標確信項目相較同業仍待加強，允宜研議擴大永續資訊確信範圍，以精進資訊揭露品質及可信度：證交所為配合金管會「公司治理 3.0-永續發展藍圖」之推動措施，於 110 年 12 月修正發布上市櫃公司編製與申報永續報告書作業