

菁業獎初體驗

唐麗兒

一個平常上班日，剛坐到座位上準備倒個茶水，電話分機響了起來，施總經理帶給我一個晴天霹靂的消息，讓我們準備資料參加台灣金融研訓院第12屆的菁業獎，天啊！我們一個基層金融機構怎麼比得上金融界的先進菁英，幾經推託，又蒙信聯社高總經理極力推薦讓我們試試，終於決定了，先去參加信聯社專程邀請研訓院為信合社召開菁業獎進階參選說明會。

說明會中研訓院吳處長及同仁給我們講解了菁業獎參選資料準備要領，給我們做足了心理建設，從信聯社回來後決定動起來，沒有試怎麼會知道呢。

我們這次預定參加普惠金融推動獎-防制詐騙特別獎，將以本社與廠商合作開發的防制洗錢研判系統為主軸，施總經理提供給我們他的想法，讓我們開始腦力激盪，收集資料、開會、報告要如何構思，日思夜想，曾有半夜突然有了好的想法，先用手機錄音，怕一覺醒來全都忘光光了，可想而知壓力之大呀。

7月中旬，我們終於交卷了，不論得獎與否，總是跨出了第一步。10月份接到研訓院通知，我們的作品入圍了，怎麼可能，興奮極了，11月正式公布我們得獎了，大家努力了好幾個月，我們得獎了，我們得獎了，我們得獎了，因為太高興了所以要講三遍。12月我們要上台北領獎，只可惜沒有發表感言的機會，就藉這個機會說一下：感謝主席、總經理、協理、學姊、大哥...，沒有你們就不可能得這個獎，這是大家同心協力的結果，還要感謝我的家人... 哈哈，好像得金馬獎喔。

* 唐麗兒現任鹿港信用合作社副經理。

** 鹿港信用榮獲第十二屆台灣傑出金融業務菁業獎「特別獎：普惠金融推動獎-防制詐騙基層金融組」。

接下來就把我們防制洗錢系統內容簡述如下：

本社在 108 年 12 月加入信聯社南區資訊共用中心開始運營，在南資中心的共用平台上，僅能依賴行員們對防制洗錢設定各項監控項目產生表報，依自己個人經驗判斷，人工研判紀錄。但每日交易密密麻麻何其多，如何能對異常交易態樣進行防制洗錢研判，又能減輕行員的工作量，因此本社與資訊系統廠商共同開發本系統。

本系統優點：

- 1.操作簡單，只要有櫃員卡、工作站同事皆可操作。
- 2.能快速引入客戶往來交易明細，以利櫃員判讀。
- 3.可隨時檢視以往客戶的研判記錄，了解客戶的交易習性。
- 4.可保存詳盡的研判結果。
- 5.顯著減少櫃員的工作時間。
- 6.研判記錄的工整、美觀，易於閱讀。
- 7.發現客戶交易異常，提早發現，預防更多詐騙案發生。

在金融科技快速發展的同時，詐騙手法層出不窮，金融機構面臨的挑戰也日益增多。為了有效防制洗錢及詐騙，本社有多層防制措施，包括客戶資料更新、客戶風險評估、高齡客戶交易提醒，最重要的是一線行員對來社交易民眾的了解與關懷，配合系統研判分析，發現異常交易。本社也不定期對員工進行專業培訓，確保其具備最新的詐騙手法知識，能夠在客戶遭遇疑似詐騙情況時，提供即時協助。

今天我們能以防制洗錢系統獲得菁業獎的肯定，讓我們鹿港信用合作社獲得歷史上的第一座菁業獎，真心覺得是與有榮焉，儘管如此，金融機構在進行科技防詐時仍面臨許多挑戰。例如，詐騙手法隨時更新，只要篩出異常交易，行員判斷有疑慮，及時通知與警方合作，勸導客戶，提升對詐騙手法的警覺性，強化其防詐能力。但在我們有心保護客戶財產安全前，希望客戶能體諒一線行員在您交易時的關懷勿與擾民劃上等號，然而防詐工作任重道遠，需要持續的技術升級、員工、客戶教育，持續為社員與客戶保護您的財產安全。