

# 中華民國銀行公會會員安全維護執行規範

本會九十二年七月三十一日第七屆第二十次理事會議通過

財政部九十二年九月九日台財融(二)〇九二八〇一一三八二號函准備查

壹 依據財政部九十一年八月二十八日台財融(二)字第〇九一二〇〇一二三二號函暨九十二年六月十三日台財融(二)字第〇九二〇〇二六四三二號函辦理。

貳 目的：本會為應會員單位執行安全維護工作需要，強化會員單位安全維護機制，並提升本會會員自律功能，特訂定本規範。

參 營業處所安全維護

## 一、一般安全管理通則

(一) 營業處所(包括營業廳、金庫室、出租保管箱室(下稱保管箱室)、自動櫃員機及常駐辦理交易收付款項之場所)應裝置自動報案、警報系統、保全防護系統、監視錄影系統、消防安全設備及其他必要防護器材，指定專人負責操作、監控，並做好平時保養維修，以切實掌握運作狀況，發揮良好功能。

(二) 自動報案系統應直通警察機關，每月並至少查核測試二次。報案按鈕應普遍設置，以每人配置一個按鈕為原則，並應配有警示燈或揚聲器。各營業單位得視狀況需要於室內或室外自行擇一裝設或全部裝設。嚇阻歹徒作案，以減少從業人員或客戶受到傷害。

(三) 保全防護系統應至少設備三道防線。第一道防線以各保全標的之門窗為主，第二道防線以保全標的內部及金庫室、保管箱室外圍死角為主，第三道防線則以金庫室、保管箱室內部為對象，嚴防歹徒切鑽侵入。上列各防線應由各委託之保全業者或保全器材業者裝置妥適之警報感應器材。

(四) 前述報案、警報或保全防護系統應加裝八小時以上長時效蓄電池或不斷電設備，以避免停電時失效。喪失警訊功能，另為避免歹徒剪斷或破壞線路，應注意該等系統電源開關及線路之隱密及安全性，以維報案、警報系統之暢通。

(五) 監視錄影系統應以彩色為主，攝錄範圍應包括營業廳大門外入口處、騎樓走道、營業廳全部、金庫室及保管箱室內部及其進出口、自動櫃員機及其他重要處所，並注意攝影角度、光源、影像清晰度、時間準點顯示，以及設備之防潮、防塵、防熱，以維正常功能。平日應指定

專人負責操作 監控 管理 換帶等工作，並設簿登記管制，以確保攝錄作業之正常運作所錄錄影帶至少保存二個月(新開戶櫃檯部分至少保存六個月)，應標示錄影日期並妥適保管備查，錄影帶應擇期更新，以維影像品質。

(六) 為確保錄影品質，各單位於新裝或汰舊換新前項錄影設備時，應改採數位式監視錄影設備

(七) 消防安全設備應依消防法規設置

## 二、營業廳安全維護

(一) 營業廳大額出納櫃檯 應以堅固材質之柵欄或防彈玻璃加以區隔並裝置適當安全設施，現金收付櫃檯高度應達一一八公分以上(指含阻絕器材)，並設置自動鎖抽屜，經收現鈔應隨手置入抽屜並上鎖或回送大出納處，嚴禁任意置放於營業櫃檯桌面，週邊，以免引起歹徒覬覦或輕易作案

(二) 營業處所宜備有口哨 木棒 瓦斯噴霧器或小型電擊棒，供員工視需要防衛備用。

(三) 營業廳作業部門應嚴格管制非工作人員進入，並於出入口裝置門禁管制設施，俾人員進出時得隨時關閉上鎖

(四) 各營業單位於營業時間應僱用駐衛警或保全人員擔任警戒工作，會同行員解除保全系統，並責其加強巡視營業廳及行舍各角落，週邊，注意有無可疑之人事物，每日行員到行解除保全設定正式營業前，營業尖峰，午間輪流用膳，結帳忙碌或其他重點時段，尤應做好安全

(五) 全管理，防制歹徒乘隙入行搶劫或潛伏破壞

營業廳側，後門應隨手關閉上鎖，以防閒雜人員或不法之徒侵入，對外營業結束結帳期間或其他時段，若須開放供客戶進入營業處所洽辦業務，應責成專人或駐衛警，保全人員嚴加管制，不得全然敞開，任人自由出入。

(六) 行員較少且地處偏僻之分支機構應儘可能多調配男性行員，加強自衛能力。

(七) 櫃檯人員對提領大額現鈔之客戶，應儘可能勸導其改以使用票據，劃撥，電匯，轉帳等方式支應，如若仍需提領現鈔，則應提醒客戶提高警覺，以防歹徒尾隨搶劫

## 三、金庫室

保管箱室安全維護

(一) 金庫室 保管箱室應加強各項進出管制設施，並不得呈常開狀態，以管制人員進出金庫室鑰匙，密碼應指定由二人以上分別控管，一人不得開啟，並嚴予保密，密碼保管人

員(含職務代理人)輪調或離職時，密碼亦應同時更換。另金庫室門應裝置定時鎖，管制開啟時間。

- (二) 金庫室 保管箱室上下週邊之外牆應採強化之鋼筋混凝土結構建造，有安全顧慮或其接鄰非屬自用行舍者，另應包覆厚鋼板或建構高強度抗破壞組合牆，以防歹徒蓄意破壞侵入。除保管箱室為保護客戶隱私之區域(如整理室)外，金庫室 保管箱室內部應裝設能涵蓋各角落之監視錄影系統，並將攝影機及攝影光源之啟動開關，監視器設於室外隱密處，以期營業時間外仍可藉由室外之監視器上觀察內部動靜。
- (四) 金庫室 保管箱室應特別強化可偵知異物侵入之自動報案、警報系統，或保全防護系統，並定期檢測，以維系統之正常操作。
- (五) 金庫室 保管箱室不得設置於未符合「建築技術規則」規定之建物內(如違章建物)，以符安全。另於租用之行舍內，原則上不經辦出租保管箱業務。
- (六) 金庫室 保管箱室如有淹水顧慮者，應裝置防排水及其警報系統設備，另辦理出租保管箱業務，於客戶存放物品時，應提醒客戶對怕受潮物品，妥加包裝或做防水、防霉處理，以防發生水災時遭受損失。
- (七) 金庫室內以放置庫存現金、重要憑證之金庫、鐵櫃為主，文件、表冊等宜分開另行置放，以減少金庫室門開啟次數。
- (八) 金庫室 保管箱室可視需要配合保全業者或自行裝設遠程監控系統，俾於發生異狀時，藉視訊傳輸達到監控現場之要求。

#### 四、自動櫃員機安全維護

- (一) 自動櫃員機裝置時，應詳確評估其安全性，慎選設置地點，對非設置於營業廳之行外自動櫃員機，尤須考量管轄單位是否方便監督管理，並優先選擇有保全設備或有警衛、值勤人員巡守之處所。
- (二) 自動櫃員機應裝置於明亮處所，以防歹徒覬覦或從容作案。
- (三) 自動櫃員機以選購堅固材質製作，並兼具防燒切、防鑽孔破壞等功能者為佳。另於採購或委託保養維修時，合約中應特別要求廠商簽訂未曾植入非法或足以損害正常作業與保密之功能，及未於機器上作任何不正當作業之行為。如有違反願負一切法律責任等條款。

以防惡意破壞

(四) 穿牆式自動櫃員機之置機室宜採用鋼筋混凝土或鋼板結構等堅固防火材質構造，並切實將機體固定於建築物結構體，以確保機具之安全。

(五) 自動櫃員機設置時應考量使用人之隱密性，以免客戶之密碼或交易情形為他人窺知，並於適當位置裝置後視鏡，讓使用者得察覺身後動靜，四週並應加裝照明及必要之防火逃生設施，以增使用客戶之安全。

(六) 自動櫃員機應裝設自動報案、警報或保全防護系統，並與警察機關或委託之保全業者連線於辦理行外自動櫃員機補鈔或排障作業完畢後，應立即重新設定該等保全防護系統。

(七) 自動櫃員機之監視錄影系統應裝置於隱密處，以防遭惡意破壞，影響監控作用，並視需要於不同點裝置多組攝影鏡頭，以求同時監控客戶之面貌、動作、機具運作情形及攝錄各種機器維修、故障排除、鈔匣換裝等人員之動態。

(八) 補鈔作業應有兩人以上共同執行，並宜有警衛人員隨行，以策安全。補鈔只更換鈔匣，不得在現場裝卸現金或點鈔。

(九) 自動櫃員機之鈔匣換裝、故障排除、機器維修等過程均應在隱密安全之情況下進行，須嚴密戒備，並防止陌生人靠近。

(十) 設於營業廳以外之行外自動櫃員機補鈔，其現鈔運送應依本規範有關運鈔規定辦理，並得委由合格之專業運鈔保全業者協助辦理。

(十一) 自動櫃員機置機或管轄單位應與轄區警察機關委託辦理保全業務者含保全業者，保持密切聯繫，請其加強巡邏，必要時設置巡邏箱，以減少歹徒作案機會。

(十二) 為防止人為弊端，維修廠商派員前來維修自動櫃員機時，應查明身分，並派員在場監督，修護完畢應登錄、留存維修工作單，非經使用管理單位同意，嚴禁維修人員攜出機體內配件或資料。

(十三) 應於自動櫃員機明顯處張貼警示標語，籲請使用客戶留意交易之安全。平日應經常派員巡查行內外自動櫃員機使用情形，防範歹徒安裝側錄器等盜錄客戶資料或破壞自動櫃員機吐鈔處盜取客戶提領之現鈔。如發現自動櫃員機門禁或相關防護措施及其週遭裝置不明物體或側錄器材等異常情形，應即調閱監視錄影帶等查明客戶金融卡及信用卡資料。

有否遭盜錄 如查明疑有客戶金融卡及信用卡資料遭盜錄或自動櫃員機吐鈔處異常致客戶提領之現鈔遭盜取情形 應即通報轄區警察機關處理 並對可能被盜錄之金融卡或信用卡資料 屬本行客戶者 應即以電腦控管辦理停卡並通知客戶換卡 屬跨行客戶者 應即通知所屬金融機構及通報財金資訊公司轉知所屬金融機構辦理停卡及換卡作業 以避免客戶金融卡遭偽造盜領 另應加強注意機器之維修與現鈔 紙卷之補充 以維持自動櫃員機之良好運作 降低故障發生頻率 俾減少客戶之情緒性破壞行為

(十四) 自動櫃員機故障待修 定期保養期間 或遭天然災害 外力破壞 短期內無法正常營運時 應於適當位置張貼告示告知客戶 並宜將機體內之鈔匣取回妥善存放

(十五) 各單位宜視需要 裝設具有偵測自動櫃員機運作狀態之遠程監控系統 藉由其對狀況或故障原因之自動分析 自動叫修等功能 提昇管理效率及安全防护

(十六) 各單位對報廢之自動櫃員機 應予嚴格控管或銷燬 杜絕被重新組裝之可能性

## 五 運鈔 含代收 業務管理

為確保安全 會員單位辦理現金(含外幣)運送或對特定客戶提供收款服務時 除因特殊情況報經各單位總行核准者外 均應委由合格之專業運鈔保全業者辦理 並配合協助做好控管工作 以避免作業人員監守自盜或其他與委託保全業者紛爭之情事發生 若自行辦理現金運送應以專用運鈔車或普通車輛改裝之運鈔車為之 並注意遵守下列各項事宜：

(一) 普通車輛改裝之運鈔車應裝置引擎電源阻斷開關及具有防搶 防盜功能之固定式密碼鎖鐵櫃或防盜運鈔箱(袋) 放置於車內隱密處 避免從車外即可容易發現而遭歹徒覬覦 並配備必要之防禦警戒裝備(如防彈衣盔 警棍 瓦斯槍：等)、求援通訊設備(如警報器 行動電話：等)及滅火器材 以確保人員 財物安全

(二) 應選派經查核無前科 品德良好 幹練健壯 受過職前訓練之員工(男性員工優先)至少二人及司機 警衛共同擔任運鈔任務 並由職位高者擔任負責人員 如無隨車警衛人員 應自運鈔行員中指定一人擔任警衛任務 作業時並應落實內部控制制度 以有效防杜危安及內部舞弊事件發生

(三) 運鈔車應時常保養檢修 每次執行運鈔業務出車前應檢查存油 冷卻系統 胎壓 剎車系統

等是否正常 以保持最佳功能狀態 並與轄區警察機關保持密切連繫 儘量協調 請其支援護送。

(四) 運鈔路線與時間應隱密而多變化 以防止歹徒掌握運鈔作業狀況 事先並應做好狀況預判 俾使運鈔人員如遇突發狀況 得從容應變

(五) 運鈔車出發時應嚴密關閉車輛門窗並予上鎖 運鈔人員(含司機)押送現金途中 嚴禁與車外無關人員(親友)打招呼 非任務人員不准搭載 亦不得臨時停(下)車 沿途隨時注意有無可疑人車跟蹤接近 不得在車上閱讀書報 雜誌或睡覺

(六) 運鈔途中嚴禁將押送現金單獨留置車上乏人看管

(七) 運鈔途中如遇交通事故或其他突發狀況 應注意是否有人故意製造 如非必要 運鈔人員(尤其司機)不得下車 且應即設法離開現場 同時視情況發展 請求支援

(八) 運鈔車應儘可能停靠行內或圍牆內作業 以減免暴露時間 清點鈔券應在室內辦理 避免在公共場合清點

(九) 停車時 擔任警衛任務之人員應先下車 負責車輛至收付款單位間之警戒工作 注意觀察四周有無可疑之人、車(對未熄火之汽、機車尤應提高警覺) 確認安全無虞後 方得提卸款項 如有突發狀況 應作適當反應處理

## 六 其他安全維護

(一) 各單位應每年定期召開安全維護會報 如有重大偶發案件 應召開臨時安全維護會報 由單位主管主持 轉達重要工作指示 檢討工作執行情形 俾發現缺失適時改進 以確保人員 財物之安全及業務之正常營運

(二) 各單位應依環境特性及任務需要辦理員工自衛編組 劃分責任區及任務分工 並辦理各項應變措施及防災救災逃生演練 以促使每位員工提高警覺 遇有狀況能沉著應變 妥適處理

(三) 每日上班時 負責最先到行開門之行員應先巡視檢查行舍四周之動靜態 於觀察無安全顧慮後 始得會同駐衛警或保全人員開啟保全系統及門鎖進入行舍 並應即隨手關門 啟用監視錄影系統 下班時 負責關閉營業單位門戶之行員(二人以上)應落實行舍檢查工作 仔細觀察是否尚有人員或可疑物品留置行內 並確實查核每一處所之門窗均已關閉

上鎖 且保全系統亦能正常發揮功效後 始得離行 若發現行舍附近有可疑之人事物 應即向當地警察機關反映，請求協助處理。

(四) 凡已委請合格保全業者裝設保全防護系統之單位，例假日及夜間值班得予取消，仍維持值班單位，其值班處所應裝設自動報案 警報系統 或視實際需要設置監視錄影系統，並將緊急按鈕（開關）設於隨手可及之處。值班人員應嚴密管制門戶，並隨身攜帶遙控報案按鈕，加強內部巡察，如有異常徵候立即報案 採取必要安全措施。

(五) 平日應做好敦睦鄰 守望相助工作，以切實掌握行舍週遭環境變化，尤其空屋 工地 地下停車場 巷道 對行舍之影響，並與轄區警察機關 附近鄰家連繫，強化巡邏察查及支援作業，發揮統合力量，以確保安全。

(六) 應加強與委託保全業者之配合連繫，並促其落實機動巡查及異常狀況之處理，通知任務另保全系統設定後如有異常狀況發生，各該單位被通知配合到達現場處置狀況人員應保持警覺，仔細查勘行舍上下週鄰及金庫室，保管箱室內有無異狀，並查明警訊來源，必要時應通知警察機關協助處理。

(七) 各單位應將緊急聯絡人資料妥適排定填送當地警察機關 委託之保全業者（人員異動更新資料時亦同），俾遇狀況能立即獲訊配合前往行舍處理，以消弭或減輕危安事故發生。

(八) 凡遇任何影響銀行安全如搶竊 破壞及群眾陳情抗爭事件等之預警狀況，應儘速向當地警察機關報案，並依據各單位緊急事故處理機制，爭取時效優先處置，預防危安事故發生。

(九) 為健全會員單位機構災害防救體系，強化預防各種重大災害之設（措）施，並使發生重大災害時，能隨機應變，降低損害，有效執行災後復原工作，各單位應自行研訂合宜之災害緊急應變對策，發交全體員工切實遵行。

## 肆 附則

一、各會員單位應加強安全維護教育，以促使從業人員提高警覺，注意安全，並藉以強化人員狀況處置應變能力。

二、會員單位對所屬員工切實依照本規範之規定辦理，因而防範危安事故發生，或發生危安事故而予有效制止者應予從優敘獎，對未切實依照本規範之規定致發生危安事故者，有關失職人員及相關業務單位主管人員應予嚴厲處分。

三 本規範經本會理事會會議通過，並報奉 財政部核備後實施，修改時亦同。如有未盡事宜，悉依其  
他有關規定辦理。