

中華民國銀行公會會員安全維護作業規範範本

本會 95 年 3 月 31 日第 8 屆第 15 次理監事聯席會議通過
行政院金融監督管理委員會 95 年 5 月 25 日金管銀(二)字第 09500233940 號函准予備查
本會 99 年 3 月 25 日第 9 屆第 24 次理監事聯席會議修正通過
行政院金融監督管理委員會 99 年 6 月 7 日金管銀國字第 09900198540 號函准予備查

壹、依據：

依行政院金融監督管理委員會 95 年 1 月 11 日金管銀(二)字第 09585002540 號令頒「金融機構安全維護管理辦法」訂定之。

貳、目的：

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。

參、各會員單位對營業處所、金庫、出租保管箱(室)、自動櫃員機及運鈔業務等執行安全維護或辦理其他安全維護業務，應以本範本為準據，訂定安全維護作業規範，報經董(理)事會(外國銀行在臺分行得由總行授權人員)通過後實施，並報主管機關備查。修正時，得提報常務董(理)事會通過後實施，再報董(理)事會及主管機關備查。

肆、各會員單位辦理安全維護，應設置安全維護督導小組，並指定高階主管一人(外國銀行在臺分行得由總行授權人員)為召集人，督導辦理與檢測安全維護執行情形、教育訓練及定期操作演練。

伍、各會員單位應每年定期召開安全維護會報，轉達重要工作指示，檢討工作執行情形，俾針對缺失適時改進。

陸、各會員單位應依環境特性及任務需要辦理員工自衛編組，劃分安全責任區及任務分工，並請求轄區警察機關支援，每年定期實施各項安全應變措施演練，並針對缺失，檢討改進。

柒、各會員單位應加強保密及安全維護教育，要求員工注意作業程序保密與安全機制，並藉以強化狀況處置應變能力。

捌、各會員單位新設或遷移分支機構、行外自動櫃員機，應至少於開業日或開始提供服務七個營業日前通知轄區警察機關，並協同對新營業處所相關安全維護設(措)施完成防範犯罪環境評估檢測作業，以強化自我防衛能力。

玖、會員單位應將本規範之執行情形列為自行查核及內部稽核之查核項目。

拾、安全維護作業規範

一、一般安全維護措施(通則)

- (一)營業處所應裝置自動報案、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、管理與定期檢查保養。
- (二)自動報案系統應直通警察機關或委託之保全業者，每月並至少查核測試二次。
- (三)保全防護系統應至少設備三道防線為原則，第一道防線以各保全標的之外牆、門窗為主，第二道防線以保全標的內部及金庫室、保管箱室周邊死角為主，第三道防線則以金庫室、保管箱室內部為對象。各防線應裝置妥適之警報感應器材，並與委託之保全業者或監控中心連線，由其負責監管與狀況處理。
- (四)報案、警報或保全防護系統，裝置時應注意電源開關及線路之隱密及安全性，並應加裝長時效蓄電池或不斷電設備，以維警訊功能正常。
- (五)監視錄影系統應以數位彩色為主，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。
- (六)監視錄影系統應指定專人負責操作、監控、管理等工作，並設簿登記管制。所錄錄影檔案至少保存二個月(新開戶櫃檯、自動櫃員機及其周遭部分至少保存六個月)，標示錄影日期並妥適保管備查；影像檔案內容涉及交易糾紛或民刑事案件者，於案件未結前，應繼續保存。
- (七)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；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。
- (八)營業處所應視需要增派(僱)警衛，加強巡邏查察，如有異常徵候，立即採取應變措施，嚴防有危害安全之事故發生。

(九)消防安全設備應依消防法規設置。

(十)營業處所等之使用應符合建築相關法規之規定。

二、特別安全維護措施

(一)營業處所方面

1. 營業處所設置之大額出納櫃檯，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，現鈔金額達一定金額(其額度由各會員單位視業務需要自行訂定，惟最高限額不得超過新台幣捌拾萬元)以上時應即回送大出納處，嚴禁任意置放於營業櫃檯桌面、周邊，以免引起歹徒覬覦或輕易作案。

(營業處所之現金收付櫃檯高度除達 118 公分以上之要求外，如未搭配其他防護設備時(意即未雇用保全人員或駐衛警)，即應強制加裝密合式安全防護玻璃或相關阻絕器材，以便有效嚇阻、延遲歹徒犯案時間)。

2. 現金收付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。

3. 除有正當理由，且營業單位已建置適當安全維護措施，並經陳報主管機關核准者外，各營業單位於營業時間應僱用駐衛警察或符合保全業法第十條之一規定資格之保全人員或其他警衛人員專責擔任警戒工作。

前項擔任專責警戒人員，擔任前應施以一週以上之職前專業訓練，擔任職務中，每月應施以四小時以上之在職訓練(內容包含法令常識、執勤技巧或防搶、防盜、防恐、防火、防災等緊急狀況處置之訓練等)，並加強平日督導管理，以約制其執勤品質。

4. 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。

5. 櫃檯人員對提領大額現鈔之客戶，應促其改以使用票據、劃撥、

電匯、轉帳等方式替代，或提醒其提高警覺，以防歹徒尾隨搶劫。

(二)金庫、出租保管箱(室)方面

1. 金庫、保管箱(室)應加強各項進出管制設(措)施，不得呈常開狀態。
2. 金庫室鑰匙、密碼應指定由二人以上分別控管，密碼應定期更換，惟保管人員異動、休假或密碼有外洩之虞時，應立即變更。金庫室門應裝置定時鎖，管制開啟時間。
3. 金庫室、保管箱室上下周邊應以高強度抗破壞材質之外牆予以強化，以防歹徒蓄意破壞侵入。
4. 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，以俾營業時間外仍可藉由室外之監視器觀察內部情形。
5. 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。

(三)自動櫃員機方面

1. 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，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。
2. 自動櫃員機應裝置於明亮處所，機身及周邊夜間照明狀況良好，並於隱密處裝置監視錄影系統，以清晰監控客戶之面貌、動作、機具運作情形及機器維修、鈔匣換裝等人員動態。
3. 自動櫃員機應選購堅固材質製作，置機時應確保其穩固性，並加裝防燒切、防鑽孔破壞等感知警報器材。另於採購或委託保養維修時，合約中應特別要求廠商切結未曾植入非法或足以損害正常作業與保密之程式或功能，及未於機器上作任何不正當作業之行為，以防惡意破壞。
4. 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。

5. 對設置之自動化服務設備，應張貼進行交易應注意事項，設置防盜安全設備、防止他人窺視與使用者得察覺後方情況之設施、照明及必要之防火逃生設備等。
6. 會員單位應督導所屬營業單位，加強派員巡查行內外設置之自動櫃員機使用情形、門禁及相關防護設施，防範歹徒之側錄、破壞或其他不法行為(假日及非營業時間尤為重要)，並予以記錄。
7. 建立自動櫃員機異常提領監控、緊急事件應變及客訴即時反應機制，指定專人負責，並於機體上標示 24 小時暢通之緊急聯絡電話號碼，俾遇有異常情形或客戶申訴諮詢事件，得立即採取適當措施，妥善處理。
8. 補鈔作業應有兩人以上共同執行，補鈔時只更換鈔匣，不得在現場裝卸現金或點鈔。
9. 自動櫃員機鑰匙及密碼應分別由專人保管，如假日需來行補鈔時，應會同辦理，不得將鑰匙及密碼交由同一人持有，執行補鈔作業。
10. 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業務安全維護措施辦理。
11. 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。
12. 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出妥善存放。
13. 對報廢之自動櫃員機，應予嚴格列冊控管或銷燬，杜絕被重新組裝之可能性。

(四)運鈔業務方面

辦理現金(含外幣)運送或對特定客戶提供收款服務時，除因 1. 運送金額在新台幣參拾萬元(或等值外幣)以下、2. 運送點在同一棟建物或距離起運點五十公尺以內、3. 當地無合格之專業運鈔保全業者

(下簡稱運鈔業者)，或無運鈔業者願配合辦理、4. 臨時性運鈔需求，運鈔業者無法配合辦理、5. 由地區營業單位共用合格運鈔車運送及 6. 客戶為安全或基於保護自我隱私，不願將現金交由運鈔業者運送等特殊情況，報經各會員單位總機構核准者外，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。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，並切實遵守下列各項運鈔作業安全維護：

1. 普通車輛改裝之運鈔車與執行現金運送人員之安全防護設備如下：

普通車輛改裝之運鈔車應備有之裝置如下：

- (1)蜂鳴警報器。
- (2)通訊裝備(行動電話車裝臺、VHF 高頻率無線電設備、中繼式無線電車裝臺或其他經測試合於運鈔車使用)。
- (3)防盜功能之固定式密碼鎖鐵櫃或防盜運鈔箱(袋)。
- (4)車輛門鎖控制系統(所有車門於發生緊急事故時，可控制皆由內部開啟，不能直接由外部開啟)。
- (5)自動停駛系統(引擎電源及油箱通路阻斷開關)。
- (6)車輛衛星定位系統。
- (7)滅火器材。

執行現金運送之人員應具有裝備如下：

- (1)防彈衣盔。
- (2)電擊器其他不具殺傷力之防禦性器械。

運鈔車及配備之各式防護器材應經常保養檢修，保持最佳功能狀態。

2. 運鈔路線及時間應隱密及多變化，事先應做好狀況預判。

3. 運鈔人員若以行員擔任，應至少有二人及隨行專責擔任警戒工作之警衛共同擔任運鈔任務。其選任條件如下，擔任後並定期接受在職訓練：

- (1)以男性為優先。
- (2)品德良好、幹練健壯。
- (3)反應機敏、觀察力佳，並熟悉相關安全作業規範者。
- (4)擔任前受有防搶、防盜等緊急狀況處置訓練。

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。

4. 運鈔車出發時應嚴密關閉車輛門窗並予上鎖。運鈔人員應有高度警覺，沿途隨時注意有無可疑人車跟蹤接近，並應熟練各種突發

狀況之應變，以資因應。

5. 運鈔過程嚴禁將押送現金單獨留置車上乏人看管。
6. 運鈔車應儘可能停靠建物內或圍牆內作業，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。
7. 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，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。
8. 運送大額款項時，得視需要洽請當地警察機關協助護運。

拾壹、影響安全維護重大事件之掌握與通報處理：

- 一、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、警報系統及監視錄影系統。
- 二、平日應做好敦親睦鄰、守望相助工作，以切實掌握行舍周遭環境變化(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，強化巡邏查察及支援作業，發揮統合力量。
- 三、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。
- 四、凡遇任何影響會員單位安全之預警狀況，應儘速向當地警察機關報案，並爭取時效優先處置，預防危安事故發生。發生影響安全維護重大事件(如：搶奪強盜、重大竊盜、行舍或設備遭破壞或遭恐嚇等)之通報，應依主管機關所頒銀行業通報重大偶發事件之範圍及適用對象相關規定辦理。

拾貳、各會員單位對於能切實依照本作業規範之規定辦理，因而防範危安事故之發生，或發生危安事故而予有效制止之有關人員應予獎勵。對於執行情形不佳，有礙防範危安事故發生，或致發生危安事故之失職人員及有關業務單位主管人員應依情節輕重予以議處。

拾參、本規範應洽商中華民國信用合作社聯合社訂定，經本會理事會議通過，並報奉主管機關備查後實施，修改時亦同。如有未盡事宜，悉依其他有關法令規定辦理。