

專案質詢

8-1-10-0724

立法院議案關係文書 中華民國 101 年 5 月 2 日印發

案由：本院吳委員秉叡，針對我國銀行業辦理保管箱業務，頻傳銀行員工竊取客戶保管箱箱內財物，或與客戶發生保管物短少爭議，顯示銀行內部控制、員工道德教育及保管箱業務作業流程均有缺失，金融主管機關之監督管理亦有失當之處，本席建議應儘速改善，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、金融監督管理委員會於本（101）年 4 月 19 日裁罰彰化商業銀行新台幣 200 萬元，緣該行員工於 100 年 11 月至同年 12 月間擅自開啟客戶保管箱，並竊取箱內現金新台幣 100 萬元。
- 二、媒體報導獨居老翁將全部積蓄 100 萬元現鈔存放彰化銀行員林分行的保管箱，去（100）年 12 月欲領出時，發現現金不翼而飛。經查是行員因炒股失利，萌生監守自盜念頭，逕自偷取客戶之備份鑰匙侵占保管財物。
- 三、本（101）年 1 月媒體再報導客戶在合作金庫銀行北苗栗分行保管箱所存放之黃金珠寶，短少 2 條黃金項鍊、1 個懷錶，價值約 15 萬元。銀行則表示調閱監視器畫面，並未發現異狀，懷疑可能是客戶自己遺忘。
- 四、本（101）年 3 月媒體又報導客戶在兆豐銀行板南分行保管箱所存放之結婚金飾，於開箱檢視時發現短少 10 多枚、總重約 4 兩半的結婚戒指。銀行則辯稱開箱紀錄單及錄影畫面皆顯示係由客戶領取，所留存的備份鑰匙仍然密封未開啟。
- 五、客戶在銀行開立保管箱後，所存放之物品包羅物象，甚至有槍械、毒品等危害社會治安的物件，實為治安死角。
- 六、保管箱的安全機制雖設計客戶方的備份鑰匙密封保存在銀行，惟仍因銀行行員人謀不臧、內部控制失當，或作業流程有所缺失，以致頻頻發生監守自盜弊端及與客戶之財務短缺爭議。
- 七、綜上所述，建請行政院加強督導金融監督管理委員會，針對銀行業辦理保管箱業務，應加

立法院第 8 屆第 1 會期第 10 次會議議案關係文書

強改善內部作業流程、強化內部控制制度、提升員工道德教育，金融監督管理委員會亦應嚴格督導，對相關管理有缺失之銀行，應加強檢查，力求防止類似弊端再度發生，以保障客戶之財產安全。