

银行和专家：柜台交易虽减 实体服务对反诈仍不可或缺

By 陈紫筠 报道 ziyun@sph.com.sg

Lianhe Zaobao, Page 19, Section: 财 经
Monday 24 August 2026
1424 words, 495cm² in size
154,900 circulation



Banks and experts: Though counter transactions decline, in-person services remain vital for fraud prevention

银行和专家：柜台交易虽减 实体服务对反诈仍不可或缺



陈紫筠 报道
ziyun@sph.com.sg

随着消费者加速转向数码金融服务，新加坡银行实体分行的人流和柜台交易量持续减少。不过，银行和专家指出，面对更复杂金融服务需求，以及日益严峻的诈骗风险，银行人员提供的面对面服务仍具有不可替代的作用，尤其是在防范诈骗方面。

大华银行提供给《联合早报》的数据显示，旗下分行去年阻止约260起诈骗案，避免客户950万元资金遭挪用。今年上半年，银行也阻止约70起诈骗案，保护超过300万元客户资金。

华侨银行指出，去年分行员工协助阻止客户受骗的个案，比2024年增加超过30%。这显示诈骗手法出现转变，诈骗者设局诱骗受害者亲自到分行提取现金，而不是试图进行未经授权的数码转账。

分行人流量减少至少15%

金融业迈向数码化的进程快速，各家银行分行人流量明显减少。星展银行的分行人流量下降幅度颇大，从2018年冠病疫情前的约560万人次，减至目前约200万人次，八年来少约66%。

大华银行说，过去三年旗下新加坡分行人流量减少约15%，柜台交易量下降约20%。与此同时，2023年至2026年，数码金融交易量增加超过一倍，65岁及以上乐龄者的数码使用率更是增加75%。

华侨银行分行过去五年的人流量则减少30%。

大华银行集团渠道及数码策略部董事总经理陈玮亮指出，随着更多日常交易转移至数码渠道，分行的角色也日益转向为客户提供解决较为复杂或敏感课题所需的服务。

他说：“客户需求日益复杂，今年分行员工用于服务客户的时间中，超过25%是用来提供咨询、数码指导、服务查询、诈骗相关支持，以及协助解决客户遇到的问题。”

一项由新加坡管理大学教授参与的研究，试图找出银行分行关闭与诈骗案增加之间的关联。这份针对美国银行分行关闭与网络诈骗、身份盗窃关系的研究，在去年2月发布。

报告显示，每家美国分行关闭后，身份盗窃案的报案数量就平均增加超过163宗。身份盗窃是最常见的数据隐私问题，涉及信用卡诈骗、未经授权进入银行账户等犯罪行为。

与此同时，每当一家分行关

闭后，相关县区每月接到的骚扰电话增加23.7%。报告指出，这主要是因为低成本、通过程序自动拨打的“机器人电话”（robocalls）增加所致。

学者：打击诈骗案不能单靠增加分行

针对这份研究对新加坡情况的参考作用，撰写报告之一的新加坡管理大学金融学助理教授于扬指出，这份报告探讨的银行机制同样存在于新加坡，但影响程度可能有所不同。

她说：“这些分行通过面对面接触为交易提供保障。当诈骗者诱骗受害者授权转账时，负责处理交易的分行员工可能察觉其中的可疑迹象。自动化系统无法阻止客户主动要求进行的交易，但值得信赖的银行员工只要多问一句，就有可能及时阻止诈骗。”

不过，她强调，数码化所带来的诈骗风险，不能单靠增加分行就能解决。这须银行、电信公司、警方、数码平台和监管机构协调合作，从网络安全、消费者保护、公众教育到监测等多个层面共同应对。

大华银行目前在新加坡共运营42家分行、尊享理财中心，以及私人银行贵宾室。

华侨银行目前运营38家分行、惠财银行中心和宏富理财私人客户中心。过去三年，银行的个人银行分行数量保持稳定。

华侨银行个人银行与宏富理财业务部新加坡董事总经理黄木凯指出，打击诈骗没有所谓的“灵丹妙药”，须业界共同努力，也有赖员工和客户保持警惕。银行注意到，2025年涉及华侨客户、通过数码渠道进行的诈骗报案数量，与2024年相比减少近10%。

星展银行新加坡消费者银行业务首席运营官林洁龄说，银行目前约有70家零售分行，并通过服务大使协助年长客户使用数码及自助银行服务，也定期举办数码和防诈骗相关工作坊。