

項	目	編	號	查	核	事	項	法	令	規	章
5				(五)網路銀行業務							
5.1				1.網路銀行業務風險管理							
5.1.1				(1)是否明訂風險管理規範或網路銀行安全管理政策，以建立風險管理制度，並納入金融機構風險管理作業中？							
5.1.2				(2)風險管理制度之建立：							
5.1.2.1				①高階主管是否引導或參與整體風險管理制度之規劃及建置？							
5.1.2.2				②業務、資訊、法務及稽核等有關單位人員是否參與研議或規劃？							
5.1.3				(3)辦理網路銀行業務過程中，如有業務推展需要或遇環境之變化(如金融環境改變、網路技術提昇重購軟硬體系統，或網路入侵等情況之發生)是否能依業務需要檢討修正其風險管理相關程序與規範？							
5.1.4				(4)是否辨識並分析可能之風險（如法律、作業、交易、信譽、信用、流動性、利率、匯率等風險）？涉及跨國網路銀行業務者，風險評估是否包括國家風險、當地法令遵循、商業慣例、會計準則及管轄權等？							
5.1.5				(5)有關風險分析、管理或監控等項工作之分派與執行，是否符合分工牽制（制衡）原則並由適當專							

「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
5.1.6	業人員執行？ (6)金融機構是否依所訂之風險控管程序及規範確實執行？	
5.1.7	(7)金融機構是否依業務性質及風險大小，訂定相關交易限額，以控管交易風險？	
5.1.8	(8)對透過網際網路之電子轉帳及交易指示類之交易，金融機構將其列為高風險或低風險之交易，是否符合「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」規範？	
5.1.9	(9)重要軟硬體系統之購置（租用），是否考慮供應商之信譽、財務狀況、研發能力等？	
5.1.10	(10)軟硬體系統或業務委外開發、維護或操作時，是否考慮委外廠商之信譽、財務狀況、作業方式、重要業務轉包情形，並注意其支援能力及其內部控制，以避免產生相關風險？	
5.1.11	(11)申請憑證時（若非本機構擔任 CA），是否對憑證機構之營運，從符合相關法令規範及其實務作業具有可信賴之內部控制機制等方面，予以了解評估，以避免產生相關風險？	
5.2	2.網路銀行業務法律、規章遵循	
5.2.1	(1)金融機構辦理各項網路銀行業務，是否均已依規向主管機關提出申請，並經主管機關核准(或	

項	目	編	號	查	核	事	項	法	令	規	章
5.2.2						核備)後辦理？ (2)金融機構各項網路銀行業務，是否依「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」、「個人網路銀行業務服務定型化契約應記載及不得記載事項」之規範辦理？					
5.2.3						(3)金融機構辦理網路銀行業務若有委外處理，是否符合「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」之規範？					
5.2.4						(4)金融機構辦理網路銀行業務，是否符合下列規定？					
5.2.4.1						①是否符合公平交易法不得有壟斷之規定？					
5.2.4.2						②是否符合消費者保護法與客戶應立於公平、對等地位之規定？					
5.2.4.3						③對客戶資料隱密性之保護，是否符合個人資料保護法之規定？					
5.2.4.4						④金融機構辦理網路銀行業務，是否建置預防洗錢活動交易之機制，若發現疑似洗錢之交易，是否依洗錢防制法第八條規定確認客戶身分及留存交易記錄憑證，並向指定之機構申報？					「洗錢防制法」
5.2.4.5						⑤金融機構辦理網路銀行業務、若有發生遭入侵破壞、舞弊等重大事件，是否依規立即電告並於一週內函報主管機關？					

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
5.2.4.6	⑥對網路銀行業務之推展或行銷廣告，是否符合安全穩健及誠信經營原則，如：不違反法令規章，不做不當、不實之行銷廣告？	
5.2.4.7	⑦於網路上招攬客戶並承辦網路銀行業務時，對攸關客戶權益確保、資料隱密性維護、金融機構相關資料（如所在地、註冊國家、管轄權、主要監理機關等）及所應遵循法規、申訴管道、或其他客戶應注意事項（如提供商品或服務之有效地區、權益保護範圍等），是否充分揭露？	
5.3	3.實體安全與程式變更管理	
5.3.1	(1)對網路銀行之網路伺服器、防火牆及其他相關設備(如數據機、channel)是否訂有安全管制措施，以防止未經授權者進入相關設備？	
5.3.1.1	①網路伺服器、防火牆，數據機是否裝置於獨立安全及進出有管制之處所？	
5.3.1.2	②進出上開處所，是否有門禁管制措施？	
5.3.1.3	③進入上開場所，是否規範不得單獨一員在內？	
5.3.2	(2)有關網路銀行系統(系統軟體、應用軟體、網頁)之建置或變更(由廠商處理或金融機構自行處理)，是否有控管程序(申請及核准程序)並留存相關之系統建置或變更記錄資料？	

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
5.3.3	(3)有關對網站遭仿冒(即假網站)或網頁遭竄改之防範，金融機構是否訂有防制措施？	本 會 100.11.13 金 管 銀 國 第 10000372210 號函核復「金融機構資訊系統安全基準」【二、安全性侵害之對策(二)防止非法使用 2.限制外部網路存取】
5.3.4	(4)為防範金融機構網域名稱未經授權而被變更，金融機構是否與銀行網域註冊公司，建立對任何變更申請須經確認及授權之控管程序？	
5.4	4.連外作業安全管理	
5.4.1	(1)防火牆之進出規則，是否採正面表列策略設定(即先全面限制進出防火牆，再逐項開放可進出之對象、條件之管理策略)？規則之設定是否由金融機構自行設定，而非由廠商或第三者設定？規則之設定及變更是否有經主管核准及相關人員之覆核並留有書面及系統面之稽核軌跡？	
5.4.2	(2)防火牆之設定值，金融機構相關人員是否清楚其功能？	
5.4.3	(3)有關防火牆架構、系統文件及相關設定資料，是否予以管制，禁止非授權者接觸？	
5.4.4	(4)若有防火牆之異常進出情形(如不正常之簽入訊息)，金融機構之系統是否能留存記錄(LOG)，並有相對之警示訊息，以提醒相關人員注意？	
5.4.5	(5)金融機構對進出防火牆情形之系統記錄(LOG)，是否定期由專人審閱？如發現異常情	

項	目	編	號	查	核	事	項	法	令	規	章
5.4.6						形，是否立即查明原因並研擬因應措施？ (6)金融機構是否有購買(租購)網路偵測軟體？以 監控由網際網路進出金融機構防火牆、內部電 腦資訊系統之訊息資料是否有異常現象？					
5.4.7						(7)金融機構裝置之網路偵測軟體，對網路入侵等 異常情形，是否具偵測、警示及留存記錄之功 能，並指定專人監看？					
5.4.8						(8)在網路上若有嘗試進入金融機構系統情形發 生，金融機構是否能偵測並知曉嘗試情形、次 數？					
5.4.9						(9)金融機構在網路上偵測到或發現有異常情形(如 遭入侵破壞、阻絕服務等)，是否建立對內及對 外(如通報主管機關或法務部調查局)通報機 制？					
5.4.10						(10)金融機構對網路監控技術是否定期或視情況 需要（如安全機制或軟硬體系統之變更，或網 路入侵等情況之發生）檢討改進？					
5.4.11						(11)金融機構是否設置代理伺服器(Proxy)網際，以 保護網址(IP)之隱密性？					
5.4.12						(12)金融機構若採用 SQL 查詢語言之資料庫，其 WEB 應用程式之設計是否有以下之安全考量：					
5.4.12.1						①應用程式(ASP)是否限制由網站查詢欄位傳來					

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
5.4.12.2	資料之格式、型態，及於執行前檢查欄位內容，以防範夾帶攻擊資料庫指令情形發生？ ②於正式作業之應用程式中未留下 HTML 的 Comment 符號伺服器錯誤訊息是否設定一律由程式產生送出，以避免攻擊者由錯誤訊息中找出一些資訊加以利用？	
5.5	5.電腦病毒防範	本 會 100.11.13 金 管 銀 國 第 10000372210 號函核復「金融機構資訊系統安全基準」【技術基準二、安全性侵害之對策(三)防止非法程式】
5.5.1	(1)金融機構是否有規範防毒策略(如使用防毒軟體)？	
5.5.2	(2)金融機構之防火牆及 Web 主機、網路銀行帳務伺服器等是否有裝置防毒軟體？	
5.5.3	(3)金融機構所購買(租購)之防毒軟體，是否有提供偵測及防範病毒功能？病毒偵測範圍是否有包括網路下載軟體(資料)之病毒偵測功能？是否定期或適時更新病毒碼？	
5.6	6.系統權限管理	本 會 100.11.13 金 管 銀 國 第 10000372210 號函核復「金融機構資訊系統安全基準」【營運基準 (三)營運管理 2.存取權限之管理】
5.6.1	(1)有關防火牆伺服器、網路交易伺服器等作業系統及應用系統，使用者代號及權限申請及設定：	
5.6.1.1	①使用者帳號資料之建立、變更作業是否有適當控管？	
5.6.1.2	②系統中之使用者代號，是否有經申請並經主管核准之記錄？	

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
5.6.1.3	㊸系統中是否有久未使用之使用者代號？	
5.6.1.4	㊸使用者權限之設定，是否妥適，無權限過多或過大情形？	
5.6.1.5	㊸使用者代號、密碼，是否有由多人共同擁有，致無法釐清及確定責任歸屬之情形？	
5.6.2	(2)對存放敏感性資料的位置是否加以控管或設定適當的存取權限？	
5.6.3	(3)有關應用系統之密碼維護管理，是否有設計安全管制措施？	
5.6.3.1	㊸是否有限制密碼輸入錯誤次數之管制措施？所限制密碼輸入錯誤次數是否合理妥適(一般不超過三次)？密碼輸入錯誤次數超過限制，系統是否自動離線？	
5.6.3.2	㊸是否有強制變更密碼之管制措施？	
5.6.3.2.1	I是否強迫使用者第一次簽入(Login)系統，即須作密碼變更？	
5.6.3.2.2	II是否強迫使用者須定期變更密碼？變更期間是否妥適(一般變更期間為三個月，風險性高者變更期間為一個月)？	
5.6.3.3	㊸是否有限制密碼最低長度之管制措施？長度限制是否妥適(一般為四位數，嚴格為六位數)？	
5.6.3.4	㊸密碼是否以加密方式儲存？	

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
5.6.3.5	㉟密碼設定內容是否有規範？	
5.6.3.5.1	I密碼是否不得與使用者代號相同？	
5.6.3.5.2	II密碼是否不得為易猜之內容(如 1111、1234等)？	
5.6.3.5.3	III密碼內容是否須由大小寫字母、數字及符號組成？	
5.6.3.5.4	IV是否限制密碼之更改不得與前次密碼相同？	
5.6.3.6	㊦密碼是否以亂碼型態儲存？其亂碼加密方式(演算法)是否使用DES加密方式？使用者輸入之密碼是否以明碼方式顯示於螢幕？	
5.6.4	(4)是否設定對使用者登錄(LOG ON)系統後，經過一定時間未有使用，系統即自動登出(LOG OFF)功能，以降低使用者離位時未作登出被他人非法或不當使用之風險？	
5.7	7.數位簽章、認證及交易安全管理	1. 本 會 100.11.13 金 管 銀 國 第 10000372210 號函核復「金融機構資訊系統安全基準」【技術基準二、安全性侵害之對策(一)資料保護 1.防止洩漏一技 29 及 3.檢測對策一技 33】
5.7.1	(1)認證作業及金鑰之管理與控制程序是否妥適？	2.「金融機構辦理電子銀行業務安全
5.7.1.1	㊦有關憑證之申請、核發及各項相關之作業(如憑證之註銷、中止等作業)，是否皆訂有規範及作業程序？	
5.7.1.2	㊦對如何確認申請人身分，是否有明訂確認之程序，以防止冒名申請？	

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
5.7.1.3	㉑有關金鑰之長度是否符合主管機關訂定之「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」之規定？	控管作業基準」
5.7.1.4	㉒對金鑰及認證資料與檔案目錄，是否有安全保護措施：	
5.7.1.4.1	I金鑰之產生，是否有確保其隱密性措施？	
5.7.1.4.2	II是否有限制可存取之人員？	
5.7.1.4.3	III人員存取資料，系統是否有留下稽核軌跡？	
5.7.1.4.4	IV對金鑰及認證資料之存取之妥適性，是否有列入稽核單位之稽核程序或項目？	
5.7.1.5	㉓認證系統是否建置於獨立之主機或伺服器上？若否，認證系統與其他系統間，是否有規範加以區隔，及其區隔方式(如軟硬體系統之區隔、人員之區隔)？相關人員之權限是否符合內部牽制原則？	
5.7.2	(2)重要或隱密性資料相關軟硬體之建置或變更是否經授權人員始得處理？是否有適當牽制？是否留存紀錄備查？	
5.7.3	(3)金融機構對網路銀行業務有關交易之安全需求(如訊息隱密性、訊息完整性、訊息來源辨識、不可重複性、無法否認傳送及接收訊息等)，是否有依主管機關訂定之「金融機構辦理電子銀	

項	目	編	號	查	核	事	項	法	令	規	章
5.7.3.1						行業務安全控管作業基準」有關規定，建立以下防護措施？ ① 訊息隱密性防護措施：指訊息不會遭截取、竊竊而洩漏資料內容而致損害其秘密性。					
5.7.3.2						② 訊息完整性防護措施：指訊息內容不會遭篡改而造成資料不正確性，即訊息遭篡改時，該筆訊息無效。					
5.7.3.3						③ 訊息來源辨識防護措施：指傳送方無法冒名傳送資料。					
5.7.3.4						④ 訊息不可重複性防護措施：指訊息內容不得重複。					
5.7.3.5						⑤ 無法否認傳送訊息防護措施：指傳送方無法否認其傳送訊息行為。					
5.7.3.6						⑥ 無法否認接收訊息防護措施：指接收方無法否認其接收訊息行為。					
5.8						8.災害應變計劃					
5.8.1						(1)金融機構之災害應變計劃書，是否已針對網路銀行業務無法運作時，對銀行營運之衝擊影響進行評估並研擬因應措施？					
5.8.2						(2)系統故障或災害引起網路銀行業務無法運作，所引發之法律責任，是否列為因應措施之一環？					

1. 本會 100.11.13 金管銀國第 10000372210 號函核復「金融機構資訊系統安全基準」【營運基準 25.制定災變備援計畫—運 65 及運 83】

2. 本會 100.11.13 金管銀國第 10000372210 號函核復「金融機構

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
5.8.3	(3)緊急應變計劃是否定期或依情況需要加以測試或演練且留存紀錄？	資訊系統安全基準」【(參)基準之施行一、金融機構之施行】
5.9	9.客戶端服務	
5.9.1	(1)是否提供客戶端操作手冊，此操作手冊內容是否正確、清楚？	
5.9.2	(2)金融機構是否有提供(告知)網路銀行客戶，如何判斷及正確連上銀行網站之資料訊息？	
5.9.3	(3)金融機構對有關網路銀行業務客戶之權益或義務(如隱密性、資訊安全性及客戶應配合事項)，是否有以書面或其他適當之方式(如於網站顯示)告知？	
5.9.4	(4)對首次往來之網際網路客戶身份之確認程序，是否妥為考慮設計，以避免假冒他人名義開戶或往來情形？	
5.10	10.與客戶、委外廠商或其他第三者之關係	
5.10.1	(1)是否明訂與客戶、委外廠商或其他第三者，如憑證機構、結算機構、清算機構、商家、供應商等之權利義務關係契約？	
5.10.2	(2)對外簽訂之契約內容，是否視情況需要，涵蓋訂約雙方在業務與資訊、通訊技術等層面有關安全及資訊隱密性維護等方面之權責，包括發生問題時，責任之認定，及造成損失時，賠償	

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
5.10.3	責任之歸屬等？ (3)辦理網路銀行業務，對與憑證機構、客戶及其他第三者間所訂契約相互關聯部分是否力求內容周延且相互一致？	
5.10.4	(4)將系統之開發、維護或操作委外時，要求受託之委外廠商應建立內部控制制度，及得於委託業務範圍內調閱其外部或內部稽核報告，並應依金融機構監理或檢查單位之需要，配合提供資料等項，是否均視需要納入約定範圍內？	
5.10.5	(5)是否由有關單位，如法務、資訊、業務等有關單位人員參與契約內容之訂定或檢討，俾確保內容之周延及適法性？	
5.11	11.例外管理	
5.11.1	(1)對客戶之聯繫、服務，及連外網路通訊安全（如防止內部或外部人員入侵等之措施），與內部有關資訊系統安全等，是否建立例外管理制度（含緊急通報問題處理及追蹤管理程序）？	
5.11.2	(2)例外管理是否列為日常例行工作，俾期例外事故發生時能迅即處理或追蹤解決，避免不利之影響持續擴大？	
5.12	12.物聯網設備安全控管	1.金融機構使用物聯網設備安全控
5.12.1	(1)是否建立物聯網設備管理清冊？物聯網設備相	管規範

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
5.12.2	<p>關安全控管是否符合銀行公會訂定之「金融機構使用物聯網設備安全控管規範」？辦理物聯網設備採購案，是否優先考量採購具有安全標章之物聯網設備，以降低相關作業風險？</p> <p>(2)物聯網設備管理人員每年是否參加至少 1 個小時之相關物聯網安全教育訓練課程？每年定期辦理之資訊安全宣導課程是否至少有半個小時與物聯網相關，以強化使用人員對物聯網設備資安防護意識與技能？</p>	<p>2. 本會 109.6.4 金管銀國字第 1090213176 號函</p> <p>3.金融機構辦理電腦系統資訊安全評估辦法</p>
5.12.3	<p>(3)對物聯網設備辦理「金融機構辦理電腦系統資訊安全評估辦法」第五條資訊安全評估作業時，是否依「金融機構使用物聯網設備安全控管規範」第四、五、六、七條之安全控管規範一併進行評估？</p>	
5.13	<p>13.網路銀行業務是否明訂稽核規範？其規範內容是否完備？其業務開發設計階段，稽核單位是否參與？網路銀行實際查核範圍是否完整？是否確實查核？稽核人員之指派是否妥適？是否符合分工牽制原則？</p>	<p>「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」</p>
5.14	<p>14.首次辦理低風險交易之電子銀行業務，是否由資安、法遵及風控等單位建立各部門間之連繫機制、確認相關作業符合安控基準及相關定型化契約等</p>	<p>「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」</p>

項	目	編	號	查	核	事	項	法	令	規	章
5.15						相關法令規定，留存驗證軌跡及各部門建議事項追蹤控管機制？是否於開辦後六個月內重新檢視並作成報告？內部稽核單位是否依據交易量與金額等評估新種業務之風險，排定內部稽核計畫辦理查核，並對評估風險偏高者適時辦理專案查核，落實內部控制三道防線之運作？					
6						15.系統或新功能首次上線前及至少每半年是否針對異動程式辦理程式碼掃描或黑箱測試作業，並針對掃描或測試結果執行風險評估及漏洞(或弱點)修補？					「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」
6.1						(六)財務顧問業務					本會 93.12.14 金管銀(六)字第 096000527 號令
6.2						銀行辦理財務顧問業務，是否依下列規定辦理？					
6.3						1.辦理財務顧問業務，是否報經金融監督管理委員會核准？					
6.4						2.提供財務顧問之服務，是否由專責部門辦理，與相關業務明確區分並獨立作業？					
						3.業務人員是否有以提供授信或投資等承諾或以之為條件，以作為取得業務之相對條件，有違利益衝突或違反市場公平競爭情形？					
						4.專責部門作業人員與相關資訊是否與其他部門有效區隔，並建立內部資訊控管流程及制度，以確保相關資訊之保密，防止資訊之不當流用？					

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
6.5	5.辦理高資產客戶適用之金融商品及服務管理： (1)辦理高資產客戶適用之金融商品及服務，是否依規定向本會申請核准開辦？所提供之金融商品或服務是否符合規定之範圍？相關管理配套措施是否符合規定？相關內部作業程序是否納入內部控制及內部稽核項目？ (2)高資產客戶資格是否符合一定條件，並以書面向銀行申請為高資產客戶？是否依據所訂覆審程序至少每二年辦理一次覆審，檢視客戶續符合高資產客戶之資格條件？是否定期評估客戶於該銀行之可投資資產價值？ (3)是否以當面洽談或視訊之方式向高資產客戶說明必要事項，並確認客戶瞭解且具備投資風險之認識，始提供各項金融商品或服務？是否保存書面及錄音紀錄？若客戶不同意錄音，是否做成書面紀錄請客戶簽名確認？	1.「銀行辦理高資產客戶適用之金融商品及服務管理辦法」第5、6、8條 2.「銀行辦理高資產客戶適用之金融商品及服務管理辦法」第3條 3.「銀行辦理高資產客戶適用之金融商品及服務管理辦法」第4條 4.本會 111.8.15 金管銀外字第 11102721131 號令
7	(七)海外人員來臺從事金融服務之管理	
7.1	1.是否協助未經核准來臺設立據點之外國金融機構，介紹我國境內客戶未出境即完成帳戶之開設及相關金融服務？	1.本會 103.3.27 金管銀外字第 10350001020 號函 2.本會 105.5.10 金管銀外字第 10550001770 號函
7.2	2.是否提供營業場所、舉辦研討會、商務訪問、代為	1.本會 99.8.24 金管銀外字第

項	目	編	號	查	核	事	項	法	令	規	章
						確認客戶身分或其他方式，供國外總行、或總行所轄在我國境外所有分支機構或關係企業、或其他未經主管機關核准之外國金融機構，於我國境內招攬我國客戶開立海外存款帳戶或吸收資金之情事？		09950002320 號令修正「外國銀行在臺分行接受客戶要求提供其總行或總行指定分行存款帳戶開戶資訊應注意事項」			
8						(八)建立公平待客原則		2. 本會 105.5.10 金管銀外字第 10550001770 號函			
8.1						1.是否建立公平待客原則之政策及策略，並經在臺負責人同意？		本會 104.12.31 金管法字第 1040055554 號函「金融服務業公平待客原則」			
8.2						2.是否訂定具體執行各項「公平待客原則」策略之內部遵循規章及行為守則？		本會 104.12.31 金管法字第 1040055554 號函「金融服務業公平待客原則」			
8.3						3.是否指定高階管理人員或部門負責規畫及推行，並於高階主管會議提出檢討？是否定期辦理教育訓練？		本會 104.12.31 金管法字第 1040055554 號函「金融服務業公平待客原則」			
8.4						4.是否有適當部門或人員監督各部門「公平待客原則」之執行？		本會 104.12.31 金管法字第 1040055554 號函「金融服務業公平待客原則」			
8.5						5.各項「公平待客原則」之訂定及執行，是否納入內部控制及稽核制度？		本會 104.12.31 金管法字第 1040055554 號函「金融服務業公平待客原則」			

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
8.6	6.為落實金融服務業公平待客原則，是否每年辦理金融消費者保護等課程至少 3 小時？	1. 本 會 107.2.4 金 管 法 字 第 1060055630 號書函 2. 本會銀行局 107.3.7 銀局(合)字第 10702038390 號函 3. 本會保險局 107.2.14 保局(綜)字第 10704909630 號書函 4. 本會保險局 108.4.10 保局(壽)字第 10804119650 號函
9	(九)房貸壽險	1. 本 會 101.11.30 金 管 銀 合 字 第 10100341680 號函
9.1	1.辦理共同行銷或合作推廣房貸壽險商品業務，是否依下列規定辦理： (1)不得以購買上開商品作為貸款之搭售條件或於貸款中不當勸誘，且不得以企業負責人於他行之房貸轉貸予該行為授信之准駁條件。 (2)落實認識客戶程序提供適合商品，並具體說明保單相關權益之重要內容。 (3)回歸以借款人為要保人之一般保險商品為主，並須提供期繳型及躉繳型商品供客戶選擇。 (4)法遵單位確認內部作業規範符合本會規範，並納入教育訓練。	2. 本 會 105.3.25 金 管 銀 合 字 第 10530000630 號函 3. 本 會 105.7.7 金 管 銀 合 字 第 10500164170 號函 4. 「中華民國銀行公會會員授信準則」第 20 條
10	(十) 定型化契約	「金融消費者保護法」第 6、7 條
10.1	1.定型化契約內容有無與定型化契約範本內容相抵	1.「個人網路銀行業務服務定型化契

項	目	編	號	查	核	事	項	法	令	規	章
						觸或意旨不符者？契約內容是否與定型化契約應記載及不得記載事項相符？		約範本」、「個人網路銀行業務服務定型化契約應記載及不得記載事項」			
								2.「金融機構保管箱出租定型化契約範本」、「金融機構保管箱出租定型化契約應記載及不得記載事項」			
								3.「信用卡定型化契約範本」、「信用卡定型化契約應記載及不得記載事項」			
								4.「活期（儲蓄）存款契約附屬金融卡定型化約款範本」、「活期（儲蓄）存款契約附屬金融卡定型化約款應記載及不得記載事項」			
								5.「個人網路銀行業務服務定型化契約範本」、「個人網路銀行業務服務定型化契約應記載及不得記載事項」			
								6.「電子票證定型化契約範本」、「電子票證定型化契約應記載及不得記載事項」			
								7.「消費性無擔保貸款定型化契約範本」、「消費性無擔保貸款定型化			

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
10.2	2.定型化契約是否揭露於該銀行網站，如有新增或修正時，是否即時更新揭露內容？	契約應記載事項及不得記載事項」 銀行局 96.5.28 銀局(三)字第 09600195620 號函
10.3	3.是否建立消費者保護自評表，以應用於各項定型化契約之修訂及各項商品設計，行銷或促銷手法之自我檢視等相關作業，以落實消費者保護等，並責由稽核單位負責監督執行？	銀行局 95.11.24(三)字第 09500472691 號函
10.4	4.定型化契約是否違反平等互惠原則？如：當事人間之給付與對待給付顯不相當、消費者應負擔非其所能控制之危險、消費者違約時應負擔顯不相當之賠償責任者、其他顯有不利於消費者之情形者。	1.「消費者保護法」第 11 條 2.「消費者保護施行細則」第 14 條
10.5	5.與消費者訂立定型化契約前，是否有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容？	「消費者保護法」第 11-1 條
10.6	6.定型化契約條款是否違反誠信原則？對消費者顯失公平者？定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平： (1)違反平等互惠原則者。 (2)條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。 (3)契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。	1.「消費者保護法」第 12 條 2.「消費者保護施行細則」第 13 條
10.7	7.定型化契約條款有否因字體、印刷或其他情事，致	「消費者保護施行細則」第 12 條

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
10.8	難以注意其存在或辨識者？ 8.與消費者簽訂契約時，是否將契約正本交付契約當事人？若無法於簽約當時交付，是否以掛號郵寄或親自派送方式交付？該等交付方式是否留存紀錄備查？	本 會 97.12.4 銀 局 (三) 字 第 09700454901 號函
10.9	9.對於消費者之申訴，是否於申訴日起十五日內妥適處理之？	「消費者保護法」第 43 條
11	(十一)受裁罰案件教育訓練機制 遭本會裁罰之銀行，對於受裁罰案件所涉缺失之承辦人員、主管及法遵人員，是否督導其自裁罰處分日起 1 年內完成主管機關認定機構所開辦之裁罰案例研習或與該受裁罰業務相關之專業課程至少三小時(含)以上之課程訓練？	1.本會檢查局 105.8.11 檢局(制)字第 1050150280 號函 2.本會檢查局 105.12.7 檢局(制)字第 1050150456 號函
12	(十二)落實對身心障礙者之金融友善服務	1.105.7.20 金 管 銀 國 字 第 10500155100 號函洽悉「銀行業金融友善服務準則」。
12.1	1.是否提供身心障礙人士合理便利之環境？	
12.2	2.是否依不同類別之身心障礙人士需求，提供適當之友善服務措施？	2.本會銀行局 106.8.29 銀局(國)字第 10600186862 號函。
12.3	3.是否每年檢討友善服務措施執行情形並公告？	
13	(十三)發行新臺幣金融債券	本 會 109.12.14 金 管 銀 外 字 第

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
13.1	1.發行金融債券之種類，是否僅限於一般金融債券、次順位金融債券及其他經主管機關核准之金融債券？	10902739991 號令「外國銀行在臺分行發行新臺幣金融債券辦法」
13.2	2.銷售對象是否以境外結構型商品管理規則第三條第三項所稱之專業投資人為限？	
13.3	3.發行之新臺幣金融債券，所募集之資金是否僅使用於我國境內重大公共建設、離岸風電建設及其他綠能產業建設之相關投融資為原則，並不得兌換為外幣使用？	
13.4	4.發行金融債券是否符合最低面額新臺幣十萬元之規定？	
13.5	5.辦理擔保授信，是否未徵提自行發行之金融債券為擔保品？	
14	(十四)因應疫情之配合措施及注意事項	1. 本會 109.2.25 金管銀國字第 10902705192 號函
14.1	1.對受疫情影響之貸款產品之配合措施或債務協處機制、或辦理紓困振興貸款，是否依相關規定辦理？	2. 本會 109.3.25 金管銀國字第 1090134239 號函
14.2	2.依中央銀行專案融通作業規定辦理中小企業(含小規模營業人)貸款，其備抵呆帳之提列比率是否符合規定？	3. 本會 109.4.22 金管銀國字第 1090271185 號函 4. 本會 109.4.30 金管檢制字第 1090600129 號函
14.3	3.持續營運機制及災害緊急應變措施等，是否符合相	5. 中央銀行 109.4.24 台央業字第

項 目 編 號	查 核 事 項	法 令 規 章
14.4	關規定？ 4.實施異地辦公或居家辦公，是否確實執行相關作業程序？並加強資安防護及內部控制之監控機制？內部稽核單位是否將相關作業流程之落實情形列為查核重點？	1090016695 號函 6. 銀行公會 109.4.15 全授字第 1091000282 號函 7. 銀行公會 109.4.16 全授字第 1091000313 號函 8. 銀行公會 109.5.22 全授字第 1091000347 號函
15	(十五)發行金融債券	1. 銀行法第 72 條之 1
15.1	1.是否報經主管機關核准後始發行金融債券？	2.「銀行發行金融債券辦法」第 2 條、第 3 條、第 6 條、第 7 條、第 8
15.2	2.銀行申請發行金融債券金額加計前已發行流通在外之餘額，有無超過其發行前一年度決算後淨值之二倍？銀行發行及銷售金融債券，是否告知投資人金融債券相關重要事項(如：信用評等等級、投資風險、重大發行條件...等)？	條、第 10 條
15.3	3.銀行於國內發行金融債券是否以帳簿劃撥交付，不印製實體方式為之？其發行、轉讓、提供擔保或註銷，是否依證券集中保管事業相關規定辦理。 4.銀行發行金融債券，是否除應依第四條第二項規定辦理者外，其最低面額為新臺幣十萬元？ 5.銀行發行金融債券，是否未以其資產為擔保？銀行辦理擔保授信，是否未徵提自行發行之金融債券為擔保品？ 6. 銀行發行金融債券，是否於核准後一年內發行？屆期未能發行完畢者，失其效力。但有下列情形之一者，不在此限：	

項	目	編	號	查	核	事	項	法	令	規	章
						(1)依發行人募集與發行有價證券處理準則或發行人募集與發行海外有價證券處理準則申請核准或申報生效之金融債券。					
						(2)經主管機關核准得於一定期間內循環發行，且銷售對象以專業投資人為限之金融機構。					