

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|------|--|------|
| 1 | (一)保管箱出租業務 | |
| 1.1 | 1. 是否經主管機關核准後辦理。 | |
| 1.2 | 2. 保管庫房庫門之啟閉是否符合牽制原則。 | |
| 1.3 | 3. 未出租保管箱之正副鑰匙及已出租保管箱之副鑰匙是否由主管人封存妥善保管。 | |
| 1.4 | 4. 租金及第一次承租保證金是否照約定收取，發給收據並立即入帳。 | |
| 1.5 | 5. 抽查客戶開箱紀錄卡或申請書所蓋印鑑是否與原留印鑑相符。 | |
| 1.6 | 6. 客戶更換印鑑及鑰匙掛失之處理情形。 | |
| 1.7 | 7. 客戶退租繳回保管箱鑰匙是否妥善保管，並更換原出租保管 | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|---|---|
| 1.8 | 箱之密碼、鑰匙。在未換妥前，有無再予出租之情形。 | |
| 2 | 8. 放置保管箱處所安全維護設(措)施之辦理情形。 | 財政部 86.2.19 台財融字第 86605998 號函「金融機構辦理出租保管箱業務安全維護工作應行注意事項」。 |
| 2.1 | (二)信用卡業務 1. 設立信用卡業務是否報請主管機關許可。 | 「信用卡業務機構管理辦法」第 6 條。 |
| 2.2 | 2. 除持有原發卡機構製發之信用卡，且可排除者外，發卡機構未接到信用卡申請人書面或電子文件申請前，是否已有製發信用卡？ | 同上辦法第 39 條。 |
| 2.3 | 3. 發卡機構於辦理申請信用卡作業時，是否以書面或電子文件告知申請人下列事項： | 1. 「信用卡業務機構管理辦法」第 40 條。 2. 本會 107.12.19 金管銀票字第 10702749550 號函。 |
| 2.3.1 | (1)向持卡人收取之年費、各項手續費及循環信用利率、循環信用利息及違約金 | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|--|----------------------|
| | 等之計算方式及可能負擔之一切費用。其中利率應以年率表示，循環利息計算方式應以淺顯文字輔以實例具體說明之。違約金之收取是否依規定辦理？ | |
| 2.3.2 | (2)信用卡遺失、被竊或滅失時之處理方式。 | |
| 2.3.3 | (3)持卡人對他人無權使用其信用卡後所發生之權利義務關係。 | |
| 2.3.4 | (4)有關信用卡交易帳款疑義之處理程序。 | |
| 2.3.5 | (5)提供持卡人之權益或服務。 | |
| 2.4 | 4. 增加向持卡人收取之年費、手續費及提高利率、變更利息計算方式、增加可能負擔之一切費用或 | 「信用卡業務機構管理辦法」第 41 條。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|------|---|----------------------|
| 2.5 | 變更前條第 1 項第 2~5 款事項時，是否於 60 日前以書面或事先與持卡人約定之電子文件通知持卡人？ 5. 發卡機構是否定期將持卡人交易帳款明細資料，以書面或事先與持卡人約定之電子文件通知持卡人？明細資料是否充分揭露交易日期、交易地區與國家、交易項目、交易金額、幣別、起息日、折算新臺幣金額或約定外幣金額及其折算日期等項目，並說明持卡人負擔之各種費用計算方法？ | 「信用卡業務機構管理辦法」第 44 條。 |
| 2.6 | 6. 未經核准辦理信用卡業務前，是否有為任何有關之廣告或促銷之行為？ | 「信用卡業務機構管理辦法」第 18 條。 |
| 2.7 | 7. 發卡機構是否依下列規定辦理逾期帳款之備抵呆帳提列及轉銷事宜： | 「信用卡業務機構管理辦法」第 32 條。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|---|----------------------|
| 2.7.1 | (1)備抵呆帳之提列： 當期應繳最低付款金額超過指定繳款期限一個月至三個月者，應提列全部墊款金額百分之二備抵呆帳；超過三個月至六個月者，應提列全部墊款金額百分之五十之備抵呆帳；超過六個月者，應將全部墊款金額提列備抵呆帳。 | |
| 2.7.2 | (2)呆帳之轉銷： 當期應繳最低付款金額超過指定繳款期限六個月者，應於三個月內，將全部墊款金額轉銷為呆帳。 | |
| 2.7.3 | (3)逾期帳款之轉銷，是否依理事會授權額度標準，由有權人員核准轉銷，並彙報理事會備查。 | |
| 2.8 | 8.發卡機構是否訂定信用卡申訴 | |
| | | 「信用卡業務機構管理辦法」第 52 條。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|---|---|
| 2.9 | 處理程序，並對外公布申訴處理之電話專線？ | |
| 2.9.1 | 9.發卡機構是否依據下列規定辦理信用卡相關資訊之揭露？ (1)信用卡循環信用利率應於營業場所牌告。 | 1.「信用卡業務機構管理辦法」第24條及「信用卡業務機構管理辦法」第45條。 2.本會93.7.29金管銀(四)字第0934000595號函「有關信用卡、現金卡利率與各項費用之揭露規定」。 |
| 2.9.2 | (2)信用卡循環信用利率、年費、各項費用、帳款計算方式、遺失或被竊處理、持卡人權益或服務等相關資訊，是否於刊物或網路刊登。 | 3.本會95.3.30金管銀(四)字第09540002010號令「金融機構辦理信用卡及現金卡業務訂定差別利率應注意事項」。 |
| 2.9.3 | (3)是否將信用卡持卡人可能負擔之利率及各項費用，採首頁連結與表列方式，於機構本身之網站上揭露。 | |
| 2.9.4 | (4)是否訂定差別定價之風險管理及價格政策及程序，呈報理事會或理事會授權人 | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|--|---|
| 2.9.5 | 員核定。 (5)是否主動按持卡人的信用狀況，依信用評分系統訂定不同等級的信用風險，且考量資金成本及營運成本(含營運利潤)後，採取利率差別定價，並定期覆核調整。 | |
| 2.9.6 | (6)是否將差別循環信用利率於網站上登載，定期審視持卡人循環信用利率，並於調整利率時通知持卡人。 | |
| 2.10 | 10. 辦理信用卡業務機構及特約商店因信用卡申請人申請或持卡人使用信用卡而知悉關於申請人或持卡人之一切資料，除其他法律或主管機關另有規定者外，是否保守秘密？ | 「信用卡業務機構管理辦法」第 53 條。 |
| 2.11 | 11. 發卡機構是否於製發之信用卡持卡人手冊中，加以說明使 | 財政部 84.3.20 台財融字第 84714724 號函「為維護信用卡市場健全發展各辦理信用卡業務機構應 |

七、其他業務

| 項 目 編 號 | 查 核 事 項 | 法 令 規 章 |
|---------|---|--|
| 2.12 | <p>用信用卡須負擔之責任與風險？</p> <p>12. 辦理外國信用卡收款業務，暨代理持國內所發行信用卡在國外消費之持卡人，除相關帳款應依實際交易總額申報外，其相關手續費收入、支出是否另行據實分別申報？以上各項應收外匯收入與應付外匯支出是否逐項依實際金額分別填寫民間匯款申報書，並依各張申報書金額分別掣發水單、填報交易日報，惟得以互抵淨額填製匯款申請書，辦理資金撥轉？</p> | <p>配合辦理之事項」。</p> <p>中央銀行業務局 84.2.22(84)台央外字第(柒)0286 號函「辦理外國信用卡收款或金融卡在國內提款等業務，暨代理持國內所發行信用卡在國外消費或金融卡在國外提款等之持卡人，辦理有關結匯事宜之規定事項」。</p> |
| 2.13 | <p>13. 我國境內居住、未滿二十歲領有國民身分證或外僑居留證之信用卡持卡人於國外刷卡消費之結匯，是否依下列事項辦理：</p> | <p>中央銀行外匯局 91.12.5 台央外柒字第 0910065284 號函「在我國境內居住、未滿二十歲之信用卡持卡人於國外刷卡消費其額度以新台幣二萬元為限者，可由發卡機構代理持卡人辦理結匯」相關問題」。</p> |
| 2.13.1 | <p>(1)未滿二十歲之信用卡持卡人，如於國外刷卡消費，且其信用卡額度以新台幣二</p> | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|--------|--|---|
| 2.13.2 | 萬元為限者，可由發卡機構代理持卡人辦理結匯。 (2)發卡機構代理前項國際信用卡國內持卡人在國外特約商店簽帳消費之匯出款結匯，應憑持卡人「國際信用卡結匯授權書」(於國際信用卡申請書作「授權」約定亦可)辦理，其匯款性質是否申報為「信用卡支出」，其相關手續費收入、支出仍是否另行據實分別申報。 | |
| 2.13.3 | (3)所發行信用卡之持卡人應支付之外幣結匯金額如逾等值新台幣二萬元限額之規定者，持卡人是否以外幣支付該超過限額之款項。 | |
| 2.14 | 14. 辦理信用卡預借現金業務，是否檢具辦理該項業務之實施 | 財政部 81.8.31 台財融字第 811212016 號函「辦理信用卡預借現金業務之有關規定」。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|--------|---|--|
| 2.14.1 | <p>要點，明定辦理之方式、額度之核給與限制、費用之收取及對消費者揭露之事項等？其中對於費用之收取，除說明計算之方法外，是否依照現行相關法令規定辦理，同時是否有對消費者作充分之書面揭露？</p> <p>發卡機構提供信用卡預借現金功能，是否依下列事項辦理：</p> <p>(1)發卡機構願意在核卡時即提供預借現金服務者，申請書應列示「本人<input type="checkbox"/>同意<input type="checkbox"/>不同意貴行核卡後主動寄發預借現金密碼函（無勾選視為不同意）」之類似文字；另將申請預借現金密碼之方式等相關資訊於申請書與持卡人權益手冊及網站上揭露，充分告知持卡人。</p> | <p>本會 96.9.19 金管銀（四）字第 09600377950 號函「信用卡預借現金功能提供之配合作業說明」。</p> |
| 2.14.2 | <p>(2)發卡機構不願意在核卡時</p> | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|------|---|--|
| | 即提供預借現金服務者，應將預借現金之申請方式等資訊於申請書與持卡人權益手冊及網站上揭露，充分告知持卡人。 | |
| 2.15 | 15. 發卡機構於提高持卡人信用額度時，如有信用卡保證人存在，是否事先通知信用卡保證人，並獲其書面同意？ | 財政部金融局 87.12.10 台融局(四)字第 87762496 號函「發卡機構提高持卡人信用額度應事先通知信用卡保證人並獲其書面同意」。 |
| 2.16 | 16. 發卡銀行是否妥慎核給在校學生持卡人信用額度，以養成其正確消費習慣；另於辦理未滿二十歲學生及社會人士申請信用卡時，是否徵取其法定代理人之同意書？ | 財政部 82.11.22 台財融字第 822219111 號函「各發卡銀行應妥慎核給在校學生持卡人信用額度以養成其正確消費習慣」。 |
| 2.17 | 17. 各發卡機構辦理未滿二十歲之人申請信用卡時是否取得法定代理人之同意並以書面告知金融信用應注意事項及經法定代理人及申請人於書面簽名後 | 財政部 85.9.25 台財融字第 85505741 號函「各發卡機構辦理未滿二十歲之人申請信用卡時應取得法定代理人之同意並以書面告知金融信用應注意事項」。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|--------|--|--|
| 2.18 | 方得受理？ 18. 信用卡正卡申請人年齡是否年滿二十歲？附卡申請人年齡是否年滿十五歲？ | 「信用卡業務機構管理辦法」第 21 條。 |
| 2.19 | 19. 發卡機構對申請書職業欄填註學生之申請人，除發給一般持卡人手冊外，是否另行發給「學生持卡人專屬手冊」，並載明七大注意事項？ | 1. 財政部 86.2.21 台財融字第 86608313 號函「為保護學生持卡人並落實消費者保護法之規定各信用卡發卡機構應辦理事項」。 2. 財政部 86.2.21 台財融字第 86608295 號函「各信用卡發卡機構為保護學生持卡人應切實辦理事項」。 |
| 2.20 | 20. 學生申請信用卡，是否依下列規範辦理： | |
| 2.20.1 | (1) 是否確認其具有獨立穩定之經濟來源且具有充分之還款能力，始得發卡？ | |
| 2.20.2 | (2) 是否對未具有充分還款能力者，僅能申請家長之附卡？ | |
| 2.20.3 | (3) 申請書填載學生身分者，各發卡機構是否將其發卡情事 | |

七、其他業務

| 項 目 編 號 | 查 核 事 項 | 法 令 規 章 |
|----------|---|---------|
| 2. 20. 4 | <p>函知持卡人之父母，請其注意持卡人使用之情形？是否持卡人所持有卡片以三家發卡機構為限，且每家發卡機構所核給之歸戶額度不得逾二萬元？</p> <p>(4)申請書填寫未表明學生身分者，各發卡機構對於二十至二十四歲之申請人，是否逐戶至財團法人金融聯合徵信中心查詢是否為學生外，有無主動瞭解其確實身分，如經由其他管道或接獲家長反映其子女為具有學生身分之正卡持卡人，且有超出清償能力刷卡情形時，應立即配合處理（該項約定應納入特約條款中）並於財團法人金融聯合徵信中心登錄其學生身分，以利其他發卡機構對學生申請信用卡之管理？</p> | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|--------|---|--|
| 2.20.5 | (5)發卡機構除與學校合作發行具有學生證功能之信用卡外，是否禁止對學生族群促銷或推介信用卡 | |
| 2.21 | 21. 各發卡機構之信用卡循環信用利率是否以年率表示及於營業場所牌告，並將循環信用利率較一般放款利率為高之情形充分告知消費者？ | 財政部 86.6.4 台財融字第 86623706 號函「為落實保護消費者權益各發卡機構之信用卡循環信用利率應以年率表示且應於營業場所牌告之」。 |
| 2.22 | 22. 信用卡消費款循環信用計息部分以「應收帳款」科目列帳，是否以另立子目方式表示，並提足呆帳準備？ | 財政部 89.1.21 台財融字第 89721875 號函「信用卡消費款循環信用計息部分適用之會計科目等」。 |
| 2.23 | 23. 發卡機構對信用卡消費款採循環信用計息部分之會計科目，是否以「應收帳款」科目列帳？ | 財政部 92.12.24 台財融(四)字第 0920056985 號函「信用卡消費款採循環信用計息部分之會計科目，應以應收帳款科目列帳」。 |
| 2.24 | 24. 信用卡墊款是否暫不列入放款餘額月報表填報範圍？ | 財政部 90.5.1 台財融(六)字第 90737948 號函「信用卡墊款不納入「放款餘額月報表」填報範圍」。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|------|--|--|
| 2.25 | 25. 信用卡帳單及繳款聯所列示之信用卡卡號或身分證統一編號，是否隱藏部分號碼方式列示？ | 財政部 92.7.7 台財融(四)字第 0924000644 號函「帳單及繳款聯所列卡號或統編，應以隱藏部分號碼列示」。 |
| 2.26 | 26. 辦理信用卡業務之金融機構是否建立嚴密之內部控制及法規遵循機制，並列為自行查核及內部稽核之查核項目？ | 1. 財政部 93.1.27 台財融(四)字第 0924001326 號函「金融機構辦理信用卡、現金卡業應切實辦理事項」。 2. 財政部 93.5.13 台財融(四)字第 0938010804 號函「信用卡業務機構應列為自行查核及內部稽核項目」。 |
| 2.27 | 27. 信用卡持卡人要求調降信用額度，發卡機構需更換卡別或請持卡人接受調降至所設之最低限額。發卡機構是否將其所發行各卡別信用額度最低限額之規定，刊登於該機構之網站及相關卡友資訊，且於核卡時，是否於持卡人權益手冊或核卡通知中明確揭示？ | 財政部 93.3.23 台財融(四)字第 0938010418 號函「發卡機構應將各卡別信用額度最低限額之規定告知持卡人」。 |
| 2.28 | 28. 辦理信用卡徵信業務，是否向 | 財政部 89.3.27 台財融字第 89708775 號函「金融 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|---|---|
| 2. 29 | 內政部戶役政網站或金融聯合徵信中心查詢申請人身分證領、補、換發紀錄？ 29. 發卡機構如有發現偽冒信用卡案件，是否積極主動通報檢警調單位？ | 機構受理申請信用卡業務，應確實查核客戶身分」。 財政部金融局 87.8.3 台融局（四）字第 87246770 號函「督促各信用卡會員嚴格控管信用卡發卡流程」。 |
| 2. 30 | 30. 額度調整作業是否符合分層逐級授權規定？執行調整與核准是否由不同人員負責？ | |
| 2. 31 | 31. 因聯名卡、認同卡或店內卡合作契約終止，或因原發卡機構發生分割、合併或其他信用卡資產移轉，或因發卡機構將信用卡由磁條卡升級為晶片卡或晶片卡功能調整等而換發新卡者，是否事先通知持卡人，並經持卡人同意，或持卡人於一定期間未表示異議？ | 「信用卡業務機構管理辦法」第 39 條。 |
| 2. 32 | 32. 空白信用卡及預借現金空白 | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|--|------|
| 2. 33 | 密碼函之保管、領用、製作、分送及作廢卡片之銷毀，是否符合牽制原則，且皆由有關人員簽章，以明責任？ 33. 製卡機鎖匙及密碼是否分由二人保管並會同啟閉？進出庫房人員是否嚴加管制或設置監視系統監控？ | |
| 2. 34 | 34. 對於持卡人使用信用卡有消異常或繳款異常或其他不良事故發生時，是否建置預警制度，並指定專人負責，以即時因應？ | |
| 2. 35 | 35. 信用卡委外催理是否簽定契約並定期稽核受委託機構之內部控制機制？ | |
| 2. 36 | 36. 信用卡業務委外時，對於作業安全、委託內容、機密維護、損害賠償等雙方權責之劃分， | |

七、其他業務

| 項 目 編 號 | 查 核 事 項 | 法 令 規 章 |
|---------|---|----------------------|
| | 是否明訂於委外契約中？ | |
| 2.37 | 37. 特約商店之申請資料是否徵提完備（如：負責人身分證影本、公司設立登記表或最近之公司變更登記表影本、營利事業登記證影本等），商店簽章是否完妥？ | |
| 2.38 | 38. 受理特約商店之申請，是否事先查詢聯合徵信中心其公司及負責人之信用資料，並留存完整之訪查記錄及依規定之權限呈核？ | |
| 2.39 | 39. 發卡機構不得於信用卡申請書中，以「正卡申請人代理附卡申請人簽名申請附卡」之方式受理附卡申請。 | 「信用卡業務機構管理辦法」第 42 條。 |
| 2.40 | 40. 附卡申請人是否年滿十五歲，且須為正卡持卡人之配偶、父母、子女、兄弟姐妹或 | 「信用卡業務機構管理辦法」第 21 條。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|----------|---|--|
| 2.41 | 配偶父母？ 41. 發卡機構主動調高持卡人信用額度，是否先通知正卡持卡人，並取得其書面同意後，始得為之？ | 「信用卡業務機構管理辦法」第 46 條。 本會 94.7.4 金管銀(四)字第 0948010823 號函「信用卡申購定期定額基金不得動用循環信用功能」。 1. 「信用卡業務機構管理辦法」第 19 條第 3 項。 2. 本會 105.12.16 金管銀票字第 10540004240 號函。 |
| 2.42 | 42. 以信用卡申購定期定額基金，是否未有動用信用卡循環信用功能，以避免扭曲信用卡之本質。 | |
| 2.43 | 43. 發卡機構對各項權益優惠約定提供期間內，除有不可歸責於發卡機構之事由外，是否有未經持卡人同意即變更核發新卡時所提供之權益或優惠？變更權益或優惠時，是否秉持誠信原則？ | |
| 3 3.1 | (三)代銷有價證券業務 1. 是否經過主管機關核准後辦理。 | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|------|--|--|
| 3.2 | 2. 代銷之手續費是否最高未超過代銷有價證券總金額之百分之五。 | 本會 93.12.6 金管證二字第 0930005837 號函「證券承銷商包銷報酬或代銷手續費之比率上限」。 「銀行業辦理外匯業務管理辦法」。 |
| 4 | (四)簡易外匯業務： | |
| 4.1 | 1. 辦理買賣外幣現鈔及旅行支票業務是否經央行核准？ | |
| 4.2 | 2. 辦理買賣外幣現鈔及旅行支票之經辦人員及覆核人員，是否有一週（五個營業日）以上之相關外匯業務經歷？ | |
| 4.3 | 3. 地址或名稱有變動時，是否於實行日前後二週內，檢附主管機關核准文件、換發之營業執照或許可證影本向央行換發證書或報備。 | |
| 4.4 | 4. 持有外幣風險上限是否在央行規定限額內？ | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|------|---|--|
| 4.5 | 5. 匯率之訂定與公告是否符合規定？ | |
| 4.6 | 6. 結匯新臺幣五十萬元以上等值外幣者，是否確實輔導申報義務人詳實申報？ | |
| 4.7 | 7. 承作自然人買賣人民幣業務，每人每次買賣現鈔及每日透過帳戶買賣之金額，均不得逾人民幣二萬元？ | |
| 4.8 | 8. 受理以旅行剩餘退匯名義申報結售外幣現鈔，是否落實認識客戶程序(KYC)，瞭解客戶申報之結匯性質與其結匯金額是否合理？ | |
| 5 | (五)與他業合作推廣商品業務： | |
| 5.1 | 1. 合作推廣他業商品或提供相關服務，是否經主管機關核准？ | 財政部 92.6.27 台財融(一)字第 0920025294 號令「銀行、證券商及保險公司等機構合作推廣他業商品或提供相關服務規範」。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|---|--|
| 5.2 | 2. 合作推廣商品或提供相關服務之人員，是否具備他業主管機關相關法令所規定之專業資格條件或證照？ | 1. 銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項第 6 點及第 7 點。 2. 保險業務員管理規則第 3 條、第 5 條、第 12 條及第 13 條。 |
| 5.2.1 | (1) 招攬保險業務之行員，是否依保險業務員管理規則相關規定，取得保險業務員登錄資格始開始銷售商品？招攬投資型保單者，是否通過投資型保險業務員資格測驗，並辦妥保險業務員登錄？其督導本項業務之主管，亦同。但已取得保險代理人或保險經紀人資格者，不在此限。是否嚴禁所屬人員以公司名義私設網站？ | 3. 「信託業負責人應具備資格條件暨經營與管理人員應具備信託專門學識或經驗準則」第 15 條、16 條、16 條之 1 及 17 條。 4. 本會保險局 107.12.3 保局（綜）字第 10704192480 號函。 5. 本會 107.12.11 金管保壽字第 10704549750 號函。 |
| 5.2.2 | (2) 招攬保險業務之行員及其督導主管是否依規定接受教育訓練？ | |
| 5.2.3 | (3) 推介國內外共同基金之理財業務人員及其督導主管之資格條件、登錄及在職訓練，是 | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|------|--|---|
| 5.3 | 否依規定辦理？ 3. 置放於營業廳櫃檯之相關要保書表格及商品說明文件，是否標（告）示該商品及接洽人員與本業（信合社）業務之區別，以及該商品有無受保險安定基金或其他相關保護機制之保障？ | |
| 5.4 | 4. 本業機構為與他業機構合作推廣商品或提供相關服務，於揭露、轉介或交互運用客戶資料時，是否先經客戶書面同意？ | |
| 5.5 | 5. 辦理基金銷售是否有經主管機關核准，並於營業執照載明。 | 「信用合作社法」第 15 條。 |
| 5.6 | 6. 辦理基金銷售業務，是否有充分知悉（KYC）並評估客戶之投資知識、投資經驗、財務狀況及其承受投資風險程度。 | 1. 「證券投資信託事業募集證券投資信託基金處理準則」第 23 條。 2. 「金融消費者保護法」第 9 條。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|------|---|-------------------|
| 5.7 | 7. 辦理基金銷售業務，是否有留存基金銷售業務之各項憑證。 | 同上準則第 23 條及 28 條。 |
| 5.8 | 8. 基金銷售機構對於一定金額以上或疑似洗錢之基金交易，其申購、買回或轉換是否留存完整正確之交易紀錄及憑證，及是否依洗錢防制法規定辦理。 | 同上準則第 23 條。 |
| 5.9 | 9. 刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，是否有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事？是否確保其廣告內容之真實？對金融消費者所負擔之義務是否低於廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明？ | 「金融消費者保護法」第 8 條。 |
| 5.10 | 10. 與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，是否向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並 | 「金融消費者保護法」第 10 條。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|--------|--|---|
| | 充分揭露其風險？ | |
| 5.11 | 11. 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. 本會 101.11.30 金管銀合字第 10100341680 號函。 2. 本會 105.3.25 金管銀合字第 10530000630 號函。 |
| 5.11.1 | (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。 | |
| 5.11.2 | (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。 | |
| 5.11.3 | (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。 | |
| 5.11.4 | (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。 | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|--------|--|---|
| 5.11.5 | (5)簽訂商業長期照顧保險契約前是否就商業長期照顧保險與政策長期照顧制度之相關法規內容，充分向消費者妥為宣導與說明？ | 保險局 106.1.4 保局(壽)字第 10502547690 號函。 |
| 5.12 | 12. 消費者申訴案件之處理 | 1. 銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項第 9 點。 |
| 5.12.1 | (1)對於提供人力從事銀行保險招攬業務所產生之申訴案件，是否受理，並協助客戶與保險公司、保險經紀人公司及保險代理人公司進行聯繫協商？ | 2. 本會 101.10.17 金管銀法字第 10110005970 號函。 3. 本會 104.5.25 金管法字第 1040054727 號函。 |
| 5.12.2 | (2)是否指定專責單位處理消費者申訴案件？處理客戶申訴是否妥當並符合內部規範？ | |
| 5.13 | 13. 業務人員酬金制度 | 1. 金融消費者保護法第 11 條之 1。 |
| 5.13.1 | (1)是否訂定業務人員酬金制度，並提報理事會通過？ | 2. 本會 104.6.9 金管銀合字第 10400130560 號函核備「信用合作社業務人員酬金制度應遵行原則」。 |
| 5.13.2 | (2)酬金制度是否衡平考量客戶 | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|------|--|---|
| 5.14 | <p>權益、金融商品或服務對信用合作社業及客戶可能產生之各項風險，並應綜合考量財務指標及非財務指標因素？</p> <p>14. 銷售投資型保險商品時，如被保險人投保年齡大於或等於 70 或連結有結構型商品且被保險人於該結構型商品期滿時之保險年齡大於或等於 70 時，是否有請要保人及被保險人於要保書之重要事項告知書或「結構型債券投資報酬與風險告知書」簽名已瞭解並願意承擔風險？銷售投資型保險商品予 70 歲以上之要保人或被保險人，是否依規經客戶同意後將銷售過程以錄音或錄影方式保留紀錄，或以電子設備留存相關作業過程之軌跡，確認客戶辦理交易之適當性後，始得承保？前述銷售過程所保留之錄音或錄影紀</p> | <p>1. 本會 109.8.28 金管保壽字第 10904932026 號令修正「投資型保險商品銷售應注意事項」第 6 點。</p> <p>2. 「投資型保險商品銷售自律規範」第 5 條。</p> |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|---|---------------------------------|
| 6 | 錄，或所留存軌跡是否包括規定事項，且是否保存至保險契約期滿後5年或未承保確定之日起5年？ | 103.3.28 金管銀合字第 10330000380 號令。 |
| 6.1 | (六)申請兼營信託業務： 1. 信用合作社辦理本項業務，除適用信託業法及信託法外，是否遵守銀行經營信託或證券業務之營運範圍及風險管理準則及證券投資信託事業募集證券投資信託基金處理準則相關規定： | |
| 6.1.1 | (1)是否訂定客戶交付信託財產之最低金額及條件，及得拒絕受理客戶之各種情事，及開戶審查作業程序？ | |
| 6.1.2 | (2)是否訂定瞭解客戶之審查作業程序及應留存之基本資料？是否由適當人員複核客戶開戶或簽約程序及提供文件之真實性與完整性？ | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|--|---|
| 6.1.3 | (3)是否洽請客戶填具客戶資料表或風險屬性評估問卷，並建檔妥為保存？客戶資料表或風險屬性評估問卷填寫內容是否符合規定？是否就前開內容分析評估，界定客戶風險承受等級？ | 1.「信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法」第 22 條。 2.100.11.17 中華民國信託業同業公會訂定「信託業建立非專業投資人商品適合度規章應遵循事項」第 5 條。 3.本會 106.1.23 金管法字第 10600540300 號令修正「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」第 4 條。 |
| 6.1.4 | (4)對客戶風險承受等級之分析結果，是否有與問卷調查內容相符？上開資料是否經客戶以簽名、蓋用原留印鑑或其他雙方同意之方式確認，修正時亦同。 | 1.「信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法」第 22 條。 2.100.11.17 中華民國信託業同業公會訂定「信託業建立非專業投資人商品適合度規章應遵循事項」第 5 條。 3.本會 106.1.23 金管法字第 10600540300 號令修正「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」第 4 條。 |
| 6.1.5 | (5)客戶風險屬性之分布結果，是否過度集中於某一類型(如積極型)？客戶風險屬性評估問卷之設計是否妥適(含評估項 | 中華民國信託同業公會 100.11.17 中託業字第 1000000923 號令訂定「信託業建立非專業投資人商品適合度規章應遵循事項」第 11 條。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|---|---|
| 6.1.6 | 目及配分/權重)？ (6)客戶風險承受等級分類與商品風險等級適合度之適配評估作業，若客戶拒絕提供相關資料或客戶要求購買超過其風險承受等級之商品是否予以婉拒？ | 信託業法第 39 條。 |
| 6.1.7 | (7)信託業務所營範圍是否均係信託業法第 16 條及第 17 條所訂業務項目？是否均報經主管機關核准並於營業執照上載明？兼營信託業務之信合社，辦理之業務項目有無依主管機關規定申請並完成登錄？ | 財政部 92.10.6 台財融(四)字第 0924000962 號函。 |
| 6.1.8 | (8)信用合作社為擔保其因違反受託人義務而對委託人或受益人所負之損害賠償、利益返還或其他責任，是否於每年五月二十日前，依前一會計年度 | 103.5.15 金管銀合字第 10330001780 號令訂定「信用合作社兼營信託業務賠償準備金提存額度」。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|---|--|
| 6.1.9 | <p>決算後受託信託財產總金額之千分之一(新臺幣百萬元以下四捨五入)及新臺幣五百萬元孰高者,提存賠償準備金?</p> <p>(9)信用合作社以政府債券方式繳存賠償準備金,其計價方式以面額訂價發行者是否以面額計算?以貼現方式發行者是否按發行價格計算?分割債券是否按債券到期面額之百分之八十五計價?</p> | 103.5.15 金管銀合字第 10330001780 號令訂定「信用合作社兼營信託業務賠償準備金提存額度」。 |
| 6.2 | 2. 是否每半年營業年度編製營業報告書及財務報告,向主管機關申報,並將資產負債表或法定重大事項於其所在地之日報或依主管機關指定之方式公告? | <p>1.信託業法第 39 條及 41 條。</p> <p>2.本會 108.2.11 金管銀票字第 10802702190 號令。</p> |
| 6.3 | 3. 是否未對尚未經主管機關核准募集之共同信託基金預為宣傳廣告或進行其他行銷活動? | 財政部 92.10.6 台財融(四)字第 0924000962 號函。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|---|--|
| 6.4 | 4. 辦理指定用途信託資金投資國內外基金業務，是否未允許第三人（如基金或投顧公司之職員）在受託信合社總分支機構從事推薦基金之行為？ | |
| 6.5 | 5. 辦理信託業務是否以顯著方式於營業櫃檯標示？並向客戶充分告知下列事項？ | 1. 信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法第 22 條。 2. 金融消費者保護法第 7 條。 |
| 6.5.1 | (1) 辦理信託業務，應盡善良管理人之注意義務及忠實義務。 | 3. 信託業法第 22 條。 4. 銀行經營信託或證券業務之營運範圍及風險管理準則第 3 條。 |
| 6.5.2 | (2) 不擔保信託業務之管理或運用績效，委託人或受益人應自負盈虧。 | |
| 6.5.3 | (3) 信託財產經運用於存款以外之標的者，不受存款保險之保障 | |
| 6.6 | 6. 客戶申請贖回至贖回金額入 | 中華民國信託業商業同業公會「證券投資信託基金 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|------|--|--|
| 6.7 | <p>帳，期間是否過久？贖回申請書上申請人簽章是否與原留簽章相符？</p> <p>7. 辦理特定金錢信託或特定有價證券信託業務，是否設置商品審查小組，對金融商品進行上架前審查？審查事項內容是否符合規定？是否建立充分瞭解客戶之作業準則？受理非專業投資人之委託投資時，是否建立商品適合度規章，以確認委託人足以承擔所投資標的之風險？是否以淺顯文字明確告知委託人，該投資標的之交易係信託業依據委託人之運用指示，由信託業以受託人名義代委託人與交易相對人進行該筆投資交易？是否以宣讀或電子設備說明方式，告知客戶須知所載重要內容，並以錄音或電子設備留存相關作業過程軌跡？</p> | <p>保管機構辦理基金資產交割作業準則」。</p> <p>1. 信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法第 22 條、第 22 條之 1 及第 23 條之 1。</p> <p>2. 本會 106.1.23 金管法字第 10600540300 號令修正「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」第 6 條。</p> <p>3. 中華民國信託業商業同業公會 100.11.17 中託業字第 1000000923 號函訂定「信託業建立非專業投資人商品適合度規章應遵循事項」第 3 條。</p> |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|------|--|---|
| 6.8 | 8. 基金贖回款項，是否限匯入受益人本人帳戶或開立受益人為抬頭人之禁止背書轉讓票據，或匯入受益人指定轉申購之原投信公司。 | 1. 中華民國信託業商業同業公會「證券投資信託基金保管機構辦理基金資產交割作業準則」 2. 中華民國期貨業商業同業公會期貨信託契約範本第 10 點。 |
| 6.9 | 9. 每日交割完成是否有以書面回報投信公司？是否編製每週及每月之「保管基金資產庫存明細表」，交予投信公司核對？ | |
| 6.10 | 10. 受託保管證券投資信託基金，有關存款科目及買入各項有價證券科目，其存摺餘額、定存單及所保管實物、實券或保管條，是否與基金帳列金額相符？ | |
| 6.11 | 11. 空白信託憑證數量是否與登記簿相符？其保管情形是否符合牽制原則？ | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|--------|--|--|
| 6.12 | 12. 信託業之薪酬制度是否衡平考量委託人可能產生之各項風險、所收取之費用及其他因素，並不得以受託之金額多寡為主要考量因素？是否綜合考量財務指標及非財務指標因素？ | 1.信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法第 25 條。 2.本會 104.6.9 金管銀合字第 10400130560 號函核備「信用合作社業務人員酬金制度應遵行原則」。 3.本會 104.5.13 金管銀票字第 10400094570 號函核備「信託業薪酬制度之訂定及考核原則」。 |
| 6.13 | 13. 辦理特定金錢信託業務或特定有價證券信託業務： | 1.「信託業營運範圍受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法」第 24 及 27 條。 |
| 6.13.1 | (1) 自交易相對人取得之報酬、費用、折讓等各項利益，是否分別明定收取費率之範圍並告知委託人？以非專業投資人為受託投資對象之商品，收取費率範圍是否符合規定？信託業對信託財產具有運用決定權者，自交易相對人取得之服務費或手續費折讓是否作為委託人買賣成本之減少？ | 2.「信託業應負之義務及相關行為規範」第 28 條。 3.本會 109.9.15 金管銀票字第 1090211101 號函。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|--------|--|--|
| 6.13.2 | (2)信託業辦理信託業務是否向委託人充分揭露並明確告知信託報酬、各項費用與其收取方式，及可能涉及之風險等相關資訊？是否符合公平誠信原則？ | |
| 6.13.3 | (3)為保障投資人權益，以信託方式受託投資外幣計價之高收益債券型基金是否依相關規定辦理，落實瞭解客戶程序、充分揭露及告知投資風險、使客戶瞭解投資標的之最大可能損失及不得勸誘客戶以融資取得資金投資？ | 本會 106.11.23 金管銀票字第 10640004720 號函。 |
| 6.13.4 | (4)辦理以自己擔任受託人之特定金錢信託受益權為擔保之質借業務是否依規定辦理？ | 1.本會 108.2.1 金管銀票字第 10701218300 號函。 2.「中華民國銀行公會會員辦理以自己擔任受託人之特定金錢信託受益權為擔保之質借業務自律規範」。 3.「中華民國信託業商業同業公會會員受理信託受益權轉讓及質權設定之作業程序規範」第 7 條。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|------|---|---|
| 7 | (七)建立公平待客原則 | 4.「信託業應負之義務及相關行為規範」第 36 條之 1。 5.本會 108.4.22 金管銀票字第 10802709200 號函。 本會 104.12.31 金管法字第 1040055554 號函「金融服務業公平待客原則」。 |
| 7.1 | 1. 是否建立公平待客原則之政策及策略，並提報理事會通過？ | |
| 7.2 | 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？ | |
| 7.3 | 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，定期向理事會報告？是否定期辦理教育訓練？ | |
| 7.4 | 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？ | |
| 7.5 | 5. 各項「公平待客原則」之訂定及執行，是否納入內部控制及 | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|--|--|
| 7.6 | 稽核制度？ | |
| 7.6.1 | 6. 不公平競爭行為： (1)與借款人簽立借據或借貸契約書，未載明利率或其確定方式。 | 1. 公平交易法第 21 條至第 25 條。 2. 公平交易委員會 104.9.25 公服字第 10412608431 號令「公平交易委員會對於金融業之規範說明」第 8 條。 |
| 7.6.2 | (2)未依借款人之請求，提供借據或借貸契約書。惟因作業考量，以註明「與正本完全相符」之影本交付借款人收執，視同已提供。 | 3. 財政部 84.3.17 台財融字第 84715910 號函「關於金融機構於辦理設定抵押時，皆以定型化契約規定登記規費由借款人負擔乙案」。 4. 財政部 86.5.23 台財融字第 86153576 號函「金融機構與借款人簽訂借貸契約或借據時應載明利率並雙方各執乙份規定」。 |
| 7.6.3 | (3)未於借貸契約中，與借款人議定行使加速條款之事由及效果，而於借款人發生債信不足之情形時，加速債務期限到期；或借貸契約中雖有約定，但未以明顯方式（例如粗體字或不同顏色）呈現。 | |
| 7.6.4 | (4)要求借款人遵守不確定概括條款。 | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|-------|---|------|
| 7.6.5 | (5)於最高限額抵押權條款中，未以明顯字體載明所擔保之債權範圍。 | |
| 7.6.6 | (6)於借款人清償債務後，拒絕提供清償證明，妨礙其塗銷抵押權登記。 | |
| 7.6.7 | (7)以特約轉嫁土地法第七十六條所定之登記費負擔，卻未於簽訂契約時，以個別商議之方式議定，並載明於特別條款中。 | |
| 7.6.8 | (8)未事先在契約或類似書面資料中，向存款人揭示利息之計算方式、起息點或停息點等資訊；或於計收「帳戶管理費」、「匯款手續費」、「請領支票手續費」或其他手續費用前，未充分揭露計費資訊，即逕行以扣抵之方式計收。 | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|--------|--|------|
| 7.6.9 | (9)未於契約或類似書面資料載明定期儲蓄存單逾期之處理方式。 | |
| 7.6.10 | (10)要求支票存款戶留存一定金額，卻未於契約載明支票存款留存金額相關資訊，例如存款餘額、調整之通知及生效時間、以及未達存款數額之效果（如扣繳定額費用，或停止使用支票等資訊）。 | |
| 7.6.11 | (11)未於契約中以淺顯文字輔以案例具體說明信用卡循環信用利息計算方式與利率水準，或循環信用起息日早於實際撥款日。 | |
| 7.6.12 | (12)未於現金卡申請書及契約中，揭露現金卡之貸款本質及違約影響、借款利率、還款方式、各項相關費用之計算、終 | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|--------|---|------|
| 7.6.13 | <p>止契約程序等資訊，並以淺顯文字輔以案例具體說明利息、延滯利息、違約金之計算方式、起訖期間及利率。</p> <p>(13)於辦理個人授信業務徵取保證人或連帶保證人時，未於契約明確限定保證人或連帶保證人之責任範圍係基於主債務人與金融業者間具體特定法律關係所生債務或明定保證責任之最高限額；或就連續發生之債務訂定未定期限之保證契約，未載明保證人得依民法第754條規定隨時終止保證責任之意旨；或於定型化借貸契約之保證約款或保證契約，未以明顯字體記載保證債務範圍、最高限額保證之意義等重要交易資訊，予保證人或連帶保證人逐項閱讀後簽名；或未依保證人或連帶保證人之請求，提供借貸契約及保</p> | |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|--------|---|---------------------------------------|
| 7.6.14 | 證契約正本或註明「與正本完全相符」之影本。 (14)於行銷與商品（或服務）結合之消費性貸款業務時，未充分揭露貸款本質。例如貸款契約或貸款申請書未與分期付款買賣契約書、商品（服務）認購書等其他文件分列；或未以明顯字體揭露金融機構名稱及違約效果等重要交易資訊。 | |
| 7.6.15 | (15)於提供房屋貸款相關之壽險商品時，強制借款人須就房屋貸款與壽險商品一併交易；或未以書面告知借款人壽險理賠金之清償範圍、優先順序及保險契約撤銷期間等重要交易資訊。 | |
| 7.6.16 | (16)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？ | 本會銀行局 107.3.7 銀局(合)字第 10702038390 號函。 |

七、其他業務

| 項目編號 | 查核事項 | 法令規章 |
|------|---|---------------------------------------|
| 8 | (八)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 10902705191 號函。 |
| 8.1 | 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 109.3.23 金管銀國字第 1090270857 號函。 |
| 8.2 | 2. 辦理紓困貸款手續費之收取是否符合公平合理原則？ | 3. 銀行公會 109.3.27 全授字第 1090002335 號函。 |
| 8.3 | 3. 持續營運機制及災害緊急應變措施等，是否符合相關規定？ | 4. 本會 109.4.30 金管檢制字第 1090600129 號函。 |
| 8.4 | 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？ | 5. 銀行公會 109.5.22 全授字第 1091000347 號函。 |