



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

107 年度上半年主要檢查缺失

-本國銀行

目 次

防制洗錢及打擊資恐作業	1
法令遵循	6
授信業務	7
消費者保護	9
內部管理	11
共同行銷	12
公司治理	13
網路安全	14



✓ 業務項目：防制洗錢及打擊資恐作業

缺失
態樣

辦理客戶及交易有關對象姓名及名稱之檢核作業欠妥適

缺失
情節

- 辦理防制洗錢作業，對我國國籍客戶與交易有關對象之姓名及名稱檢核，尚未訂定內部作業規範及建立檢核機制。
- 姓名檢核條件有欠妥適，如對客戶新增英文名稱者，有未將新增之名稱，鍵入 AML 系統執行姓名掃描、受理客戶申請開立存款帳戶，對檢附申請文件(如：護照、身分證)有中文姓名者，僅對客戶所填寫之英文姓名及將客戶中文姓名輸入系統轉譯成英文拼音後，再以該英文拼音進行檢核，未對中文姓名執行檢核作業。

改善
作法

- 應依「金融機構防制洗錢辦法」第 8 條，按風險基礎方法，建立客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核政策及程序，內容至少應包括比對與篩檢邏輯、檢核作業之執行程序，以及檢視標準，並將其書面化，且應將執行姓名及名稱檢核情形予以記錄，並依規定期限保存。
- 應定期檢驗自行研發或外購之名單資料庫完整性，驗證姓名掃描比對之有效性；應訂定控管機制，以避免行員辦理客戶開戶時未執行「防制洗錢名單查詢」，即進行交易。
- 銀行對防制洗錢及打擊資恐名單之模糊比對應訂定辨識邏輯及規則，俾使具些微差異之制裁名單能有效檢核，對客戶有中文姓名者，除須將中文譯音辦理檢核，仍需對中文姓名執行檢核作業，避免因拼音差異，影響檢核結果之有效性。
- 經查比對結果與 AML 系統黑名單相符者，應敘明進一步比對其他資料結果(如生日、國籍、性別)，覆核主管對於經辦所註記之查證結果應確實審核，避免流於形式，並留存主管覆核軌跡。



業務項目：防制洗錢及打擊資恐作業

缺失
態樣

對高風險客戶未採取強化審查措施

缺失
情節

- 對存款帳戶經申報有疑似洗錢交易後，雖已於系統將存戶風險等級調整為高風險客戶，有未對客戶身分再次確認及進行持續審查措施。
- 辦理高風險客戶之確認客戶身分及持續審查作業，有未採取合理措施以瞭解客戶財富及資金來源。

改善
作法

- 經申報疑似洗錢交易或資恐交易等，可能導致客戶風險狀況發生實質性變化之事件發生時，應依本會「金融機構防制洗錢辦法」第3、5、6條，以風險基礎方法對客戶身分再次確認及進行持續審查措施，辦理時應詳實說明實質審查結果，對於高風險者，應加強確認客戶身分或持續審查措施，其中至少應額外採取下列強化措施：
 - 在建立或新增業務往來關係前，應取得高階管理人員同意。
 - 應採取合理措施以瞭解客戶財富及資金來源。其中資金來源係指產生該資金之實質來源(例如薪資、投資收益、買賣不動產等，而非該資金係自何金融機構匯入)。
 - 對於業務往來關係應採取強化之持續監督。



✓ 業務項目：防制洗錢及打擊資恐作業

缺失
態樣

辦理客戶涉及疑似洗錢及資恐交易案件之查證作業，有欠確實

缺失
情節

- 對符合疑似洗錢表徵交易，雖已由系統產出檢核報表，惟有未確實查證交易背景及目的之合理性，或未具體敘明交易是否與客戶身分、收入是否相當或與本身營業性質關連性，未留存相關查證資料。

改善
作法

- 應依疑似洗錢或資恐表徵情形，就客戶個案情況判斷其合理性確實查證，並具體說明交易原因、查核過程及結果，並留存適足之佐證資料及留存完整之評估確認紀錄，如確認為可疑交易者，並應依規定辦理申報，為落實執行疑似洗錢異常交易查證機制，銀行可透過以下措施，強化作業：
 - 配合法令更新適時宣導疑似洗錢交易查證應加強注意之事項及實務案例作業說明。
 - 加強覆核功能，覆核主管對於經辦所註記之查證結果應確實審核，避免流於形式，以有效監控，建立定期或不定期抽核查證軌跡及佐證資料之機制。
 - 建立考核制度，如法令遵循部、稽核處或外部檢查單位發現有未落實者，即列入內部考核作業扣分事項。



業務項目：防制洗錢及打擊資恐作業

缺失
態樣

辦理法人客戶開戶作業，有未確實辨識實質受益人身分者

缺失
情節

- 有未徵提公司股東名冊或其他可辨識股權之文件，據以完整辨識持有公司股份或資本超過25%具控制權之最終自然人身分者。

改善
作法

- 依「金融機構防制洗錢辦法」第3條規定，金融機構與客戶建立業務關係時，應確認客戶身分，所採取方式包括辨識客戶實質受益人，以合理措施驗證其身分，對於法人客戶，應瞭解客戶之所有權及控制結構，並得請客戶提供股東名冊或其他文件協助完成辨識：
 - 如未發現具控制權之自然人，或對具控制權自然人是否為實質受益人有所懷疑時，應辨識有無透過其他方式對客戶行使控制權之自然人。
 - 依上開作法未發現具控制權之自然人時，金融機構應辨識高階管理人員之身分。
- 客戶為法人時，應瞭解其是否可發行無記名股票，並對已發行無記名股票之客戶採取措施以確保其實質受益人之更新。
- 銀行應製作辨識客戶實質受益人之方式及強化身分驗證程序之實務案例供業務單位辦理之參據，俾利確實執行。
- 依「金融機構防制洗錢辦法」第5條規定，金融機構應定期檢視其辨識客戶及實質受益人身分所取得之資訊是否足夠。



 業務項目：防制洗錢及打擊資恐作業

缺失
態樣

辦理網路銀行業務，未落實防制洗錢及打擊資恐措施

缺失
情節

- 對系統監控產出警示紀錄者，未綜合分析客戶交易行為及資金進出，亦未進行必要查證並留存書面紀錄軌跡，即逕予免申報處理。另未適時調整客戶風險等級。

改善
作法

- 應請建立客戶網路銀行服務之控管機制，並綜合分析客戶交易行為及資金進出、持續監控客戶異常交易、落實認識客戶作業，以增進防制洗錢作業有效性。



✓ 業務項目：法令遵循

缺失
態樣

法令遵循單位未能建立有效之諮詢與溝通管道，以協助董事會及業務單位導正法遵觀念

缺失
情節

- 法令遵循主管對董事會通過開辦之新業務涉有違反法令之虞時，未於列席董事會適時說明該等業務之適法性，且未於董事會結束後分析是否宜先洽詢本會意見；另對本會函請說明該等業務有適法性疑慮時，亦未俟本會解除疑慮後再請業務單位承作。

改善
作法

- 法令遵循單位應依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 34 條第 1 項第 1 款規定，建立清楚適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統，協助董事會及業務單位導正法遵觀念。



業務項目：授信業務

缺失
態樣

辦理大陸企業授信徵審及貸後管理作業欠嚴謹

缺失
情節

- 辦理大陸企業授信，對借戶獲利大幅衰退，且產業前景短期內可能無法改善，有未審慎評估；或借戶申貸用途係支應大陸子公司擴產，投資效益遲未顯現且有持續虧損之情事，徵審時未徵取該等子公司財、業務資料，以分析其產銷及營運概況。
- 參與大陸企業聯貸案，僅係考量母公司信用評級及徵提其出具之安慰函(Letter of Comfort)者；或徵以借戶母公司擔任連帶保證人，逕以母公司之合併財務報表作為授信案分析主體，未向借戶徵提財務資料，以瞭解借戶營運狀況。
- 對管理行通知保證人承諾之財務約束比率，無法符合聯貸合約之規定者；或借戶要求變更聯貸合約之條款者，未予評估該事項對授信風險之影響及相關處置作為，亦未將是否同意豁免或不同意變更條款之決議回覆管理行。

改善
作法

- 參貸行應獨立辦理徵信調查及貸放管理，不應過度依賴主辦行(管理行)之徵信報告及貸後管理報告。
- 應依中華民國銀行公會會員徵信準則之規範，向借戶徵取必要之相關財務報表或資料，強化對授信戶之瞭解，並詳實評估財務報表之合理及真實性。
- 建立授信前實地訪廠及授信後定期訪查機制，加強授信戶上下游產業及銀行同業間照會機制，以詳實分析借戶自身財業務狀況，評估財務支應能力及產業競爭力，為加強債權擔保，應依據當地經營環境及法規，視授信個案風險情形，採行加強債權保障措施，如徵提必要擔保品或保證人。
- 應強化聯貸案件之貸後管理，對借戶提出豁免事項或變更聯貸合約條款時，應確實評估授信風險及對債權影響，並於期限內完成評估作業，經內部核定程序後將決議事項依限回覆管理行。



☀ 業務項目：授信業務

缺失
態樣

辦理信用貸款未能落實防杜代辦情事

缺失
情節

- 辦理信用貸款業務，未覈實核對借戶申貸文件有無偽造，及確認案件來源並查證是否透過代辦業者申貸等，且辦理資金流向查核，僅檢視特定客戶(如 IP 相同等)，不利通盤瞭解客戶有無異常金流或由特定人繳息還款。

改善
作法

- 應參照本會 102 年 1 月 4 日金管銀合字第 10100348690 函，有關各銀行應遵循銀行業防杜代辦貸款案件措施，防杜不肖代辦貸款之規範意旨，建立完善審查規範。
- 應依本會 92 年 2 月 13 日台財融(六)字第 0916000521 號函規定，詳細審查各類所得扣繳憑單及銀行存摺等資料，必要時建立向稅務機關或金融同業查證機制，以防範偽造財力證明冒貸，另應檢討消貸進件來源與撥貸後資金流向之監控分析及查核機制，對案件來源異常或貸放品質欠佳案件，加強查核個案及業務人員所承作案件，以有效防杜代辦案件。



✓ 業務項目：消費者保護

缺失
態樣

基金短線交易之控管有未落實

缺
失
情
節

- 辦理信託業務，避免理專代為下單賺取獎金，雖定期產出基金短線交易控管報表，供營業單位檢核，確認是否為客戶本人交易，惟其報表產出設定對短線交易天數之系統建檔作業未建置控管機制，致部分客戶短線交易未能被檢核發現。

改
善
作
法

- 部分基金公司未定義短線交易者，銀行應明定短線交易之條件，俾於資訊系統建入參數，產出報表納入短線交易控管。
- 辦理短線交易天數之系統建檔作業不得由理專人員辦理，並應請另一人確實覆核建檔作業之正確性。
- 應逐日產出短線交易控管報表(包括贖回、轉換交易)，詳實記錄客戶短線交易原因，由主管覆核並留存紀錄，定期由第三人獨立查核，必要時得由理財主管現場訪視客戶，以瞭解理專是否有代為下單或不當勸誘客戶短線交易。



✪ 業務項目：消費者保護

缺失
態樣

辦理交易對帳單寄發及對客戶透過網路銀行從事交易之控管，未建立控管或檢核機制

缺失
情節

- 僅就客戶利用行內理專電腦辦理交易者設有管控措施，對客戶透過非行內電腦從事網路基金交易或風險屬性評量，其 IP 位址相同、同一理專所屬不同客戶使用相同之外部網路位址登入網路銀行辦理基金交易者，未建立控管或檢核機制。
- 透過客戶留存之電子郵件信箱發送網路銀行交易紀錄及電子對帳單，對客戶留存之電子郵件信箱係理財人員所有，或多位客戶使用同一電子郵件信箱之異常情形，未確認客戶留存非本人電子郵件信箱之合理性及建立管理機制。
- 對客戶申請以電子郵件寄送存款對帳單，未建立退件處理機制，致有存戶電子對帳單持續發送失敗遭退件而未予查明處理。

改善
作法

- 應就理專與客戶或同一理專所屬不同客戶使用行外同一 IP 位址進行交易，建立即時照會確認機制，如採電話照會確認、簡訊（語音）通知、電子郵件、一次性密碼驗證或其他方式等相關即時確認或通知機制；應產製理專人員與全行客戶使用相同 IP 進行交易之控管報表，定期檢視並確實查明原因，必要時應洽客戶確認交易。
- 應於系統建立控管客戶辦理開戶或異動作業時，留存之「通訊地址」及「電郵信箱」是否與他人相同之檢核機制，俾便及時處理查明其合理性。
- 應訂定電子郵件寄送作業管理規範，指定由專責單位或人員負責管理及追蹤退回信件之查處情形；可輔以不定期郵寄函詢或電話關懷方式，聯繫客戶，確認帳務。



業務項目：內部管理

缺失
態樣

行員辦理行外存款開戶或收付服務作業，未建置或未落實照會控管機制

缺失
情節

- 辦理行外存款開戶作業，有未經其他行員或主管覆核確認開戶真實性者。
- 外出開戶人員持密碼單及金融卡外出交付客戶者、或外出人員公出至客戶處收取相關交易單證，返回銀行後有未依規繳交收付款項清單及相關資料。
- 行員於行外辦理客戶投資風險屬性評估或受理金融商品申購，有未登記控管辦理情形。

作法

- 行員赴行外收受客戶辦理各項業務應建立下列照會控管機制，並落實執行：
 - 應於行前確實填寫外出控管表，經主管覆核後始得攜帶相關文件赴客戶處辦理相關事宜。
 - 有需交付客戶收執之文件，如：申請書、金融卡、密碼函…等，應填寫收付交付明細交客戶簽收留存。
 - 應經非外勤人員辦理電話照會，並與外出控管表及客戶簽收單確認辦理事項，且留存錄音檔及確認聯繫書面資料備查，始可執行交易。
 - 應定期抽檢外出控管表及抽聽電話錄音，以確認是否落實照會作業及交易符合規範。
- 應建立銀行內部自行查核機制，以檢視上開控管作業落實情形，並應定期或不定期抽查理財業務人員及金融商品銷售人員辦公處所，以遏阻私下保管客戶物品之情事。



✓業務項目：共同行銷

缺失
態樣

提供不同意共同行銷客戶之資料供跨業行銷保險商品

缺失
情節

- 財富管理部門向資訊單位申請下載客戶名單供其電話行銷保險商品時，未排除「不同意共同行銷」條件。

改善
作法

- 應落實遵循「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」第11條第1項第1款，於揭露、轉介或交互運用客戶資料時，除法令另有規定、經客戶簽訂契約或書面明示同意者外，所揭露、轉介或交互運用之資料不得含有客戶姓名或地址以外之其他資料。



✓業務項目：公司治理

缺失
態樣

董事會議事未完整留存議事軌跡，及忠實表達實際議事情形

缺失
情節

- 董事對議案有利害關係惟未迴避者，未留存毋須迴避理由之軌跡。
- 董事中途離席未全程參與董事會會議者，未於會議紀錄詳實記載離席時間及董事實際離席情事。

改善
作法

- 應參照「公開發行公司董事會議事辦法」第 17 條第 1 項規定，研議或檢討董事迴避標準與作法。
- 應建立並落實董事會中途離席相關作業程序，宣導加強董事督導相關業務責任，董事會會議紀錄應忠實表達實際議事情形，以有效發揮董事監督管理功效。



✓業務項目：網路安全

缺失
態樣

辦理應用程式變更作業欠妥適，造成主機連線交易功能無法執行，致金融服務中斷

缺失
情節

- 辦理應用程式換版作業，對程式開發、測試等流程管控欠妥善，且未妥適區隔開發、測試環境，導致修改完成之待過版程式又遭修改。
- 程式修改完成後，未將待過版程式交由測試人員執行完整測試程序，致未能及時發現程式撰寫有誤。

改善
作法

- 辦理應用程式變更作業，應建立妥適之換版管制程序，如：要求檢附異動前後比較表，經由程式開發人員以外之測試人員執行測試作業，以確保換版程式之正確性。
- 應確實辦理測試作業，測試案例應儘量將可能發生之情境納入考量。
- 應由專責人員執行相關變更程序，並落實主管覆核機制及留存完整稽核軌跡。