



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

108 年度上半年主要檢查缺失

-本國銀行

目 次

防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業	1
授信業務	4
衍生性金融商品	6
消費者保護	7
海外分子行管理	10
內部管理	12
資訊安全	16
個人資料保護	18



✓ 業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

辦理法人客戶開戶作業，未確實確認客戶身分。

缺失情節

- 對客戶姓名及名稱檢核，屬資料庫所列有負面新聞之法人名單，未於開戶審查時徵取相關評估資料及敘明核准開戶之理由，或僅簡略註記查證結果而未敘明查證情形。
- 未徵提公司股東名冊，致有未將持有其資本超過 25% 具控制權之自然人列為實質受益人者，且事後知悉客戶股權異動，未重新辦理調查，仍未將持股逾 25% 之自然人列為實質受益人。

改善作法

- 依「金融機構防制洗錢辦法」第 8 條規定，金融機構應依據風險基礎方法，建立客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核政策及程序，並至少包括比對與篩檢邏輯、檢核作業之執行程序，及檢視標準，並將其書面化，且檢核情形應予記錄：
 - 辦理姓名與名稱檢核，比對結果與資料庫系統名單相符者，應敘明進一步檢視其他資料結果(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，並留存主管覆核軌跡。
- 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權結構，以辨識具控制權(係指直接或間接持有公司股份或資本超過 25% 者)之最終自然人身分，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，應辨識高階管理人員之身分。
 - 依前揭辦法第 3、5 條規定，應瞭解法人客戶是否可發行無記名股票，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，並定期檢視辨識客戶及實質受益人身分所取得之資訊是否足夠。
- 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。



✓ 業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

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

● 對監控報表顯示之疑似洗錢交易，有未確實查證交易背景及目的之合理性，並留存相關查證軌跡。

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及確實查證，並具體說明交易原因、查核過程及結果，留存適足之佐證資料及完整之評估確認紀錄，如確認為可疑交易者，應依規定辦理申報。
- 強化疑似洗錢異常交易查證機制作業之措施：
 - 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，並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、打擊資恐及反武擴作業

缺失
態樣

對防制洗錢及打擊資恐資訊分享政策與控管程序有欠妥適。

缺失
情節

- 審視海外分子行所在國法規是否允許其提供客戶資料予總行時，未留存相關佐證依據，且未將檢視結果及佐證資料陳報 AML/CFT 委員會及法令遵循委員會，不利依各國法規落實集團資訊分享作業。

改善
作法

- 應確實審視確認海外分支機構所在國法規對於客戶資料分享之要求，並提報 AML/CFT 委員會及法令遵循委員會，建立符合我國及海外分支機構所在國法規之 AML/CFT 資訊分享作業程序。



✓ 業務項目：授信業務

缺失
態樣

辦理授信業務之徵授信審核作業有欠嚴謹。

缺失
情節

- 對客戶放款償債能力之分析，未參酌會計師財務簽證報告所揭露借戶及關係戶在其他金融機構借款往來情形，一併納入對借戶整體借款償債能力之評估分析。
- 徵信報告未分析借戶進銷貨交易對象之集中度、付款方式及影響性，不利瞭解借戶交易模式及交易對象之合理性，且未確實評估借戶週轉天期。
- 對借戶財務報表帳列關係人應收款項占資產總額比例偏高等情事，有未於徵信報告評估分析其合理性，且該關係人同年度自編財報未帳列對借戶之其他應付款，亦未洽請借戶說明兩者帳列金額差異之原因，以供核貸參考。
- 辦理餘屋貸款，徵信報告未揭露周遭建案數量、銷售狀況及分析建案完工已久，惟銷售率欠佳之原因，且未徵提銷售計畫以評估還款來源之可行性。

改善
作法

- 應加強徵信調查及審核作業，確實瞭解借戶主要交易對象及付款方式、覈實評估借戶週轉天期與償債能力，並詳實評估財務報表之合理性。
- 對餘屋貸款應向授信戶徵提具體銷售計畫，確實評估還款來源，並於徵信報告揭露周遭建案數量及銷售概況，如有建案完工已久，惟銷售率欠佳者，應一併分析原因，以供核貸參考。



✦ 業務項目：授信業務

缺失態樣

辦理房貸業務對防杜代辦、實價登錄回查及貸後資金流向查核，未建立妥適作業程序。

缺失情節

- 辦理房貸業務防杜代辦作業，對銀行公會所列代辦貸款可能態樣項目，尚未建立產出管理報表並分析有無異常之機制。
- 對買賣房屋貸款案件，尚未依風險程度訂定貸後回查實價登錄價格之標準及相關作業程序。
- 貸後管理對貸後資金流向查核作業，尚未建立是否同一人代為繳息之控管機制，不利有效防止人頭戶貸款之風險。

改善作法

- 應參考本會 102 年 1 月 4 日金管銀合字第 10100348690 號函示「銀行業防杜代辦貸款案件措施」辦理。
- 應依風險程度建立實價登錄價格之回查機制，暨建立防止人頭戶貸款之控管機制及落實資金流向查核作業。



業務項目：衍生性金融商品

缺失
態樣

辦理衍生性金融商品客戶屬性評估、額度核給及資產評估等作業有欠妥適。

缺失
情節

- 衍生性金融商品評估客戶風險承受等級與對客戶從事推介為同一人，易影響金融交易業務(TMU)交易屬性評估及客戶風險評級結果之正確性。
- 核給非屬專業機構投資人之專業客戶及一般客戶衍生性商品額度有超逾其淨值者，或未考量同業已核給額度，並說明額度核給之合理性。
- 以新增貸款方式支應衍生性金融商品客戶交易平倉所需資金，未確實分析貸放款項收回可能性，覈實辦理資產評估。

改善
作法

- 辦理評估客戶風險承受等級與對客戶從事推介不宜同一人，以利風險屬性評估客觀及公正性。
- 應依「銀行辦理衍生性金融商品自律規範」第25條規定「...應考量客戶之營業收入、淨值、與其他銀行交易額度等因素，審慎衡酌客戶承受風險能力，核給客戶交易額度」辦理。
- 應依本會105年1月14日金管銀法字第10410006750號函規定「銀行計算衍生性金融商品貸方評價調整之原則：客戶之違約損失率不宜低於60%」覈實辦理新增貸款支應衍生性金融商品客戶交易平倉資金之授信資產評估，並提足備抵呆帳，以維債權風險。



✓ 業務項目：消費者保護

缺失
態樣

辦理客戶風險屬性評估作業有欠妥適。

缺失
情節

- 辦理客戶風險屬性評估作業，有評估結果未經客戶確認即受理其購買金融商品。
- 透過網路銀行對客戶辦理風險屬性評估，將風險等級調高後，當日即申購超逾原風險等級商品，未建立相關確認機制。
- 利用網路銀行對客戶進行風險屬性評估，系統允許產出分析結果後，仍可逕行返回上頁重填問卷，重新調整選項，影響風險屬性評估之正確性。

改善
作法

- 客戶風險屬性評估結果應經客戶以簽名、蓋用原留印鑑或客戶與銀行雙方同意之方式確認，以符合「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條及「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1項之規定。
- 對客戶風險屬性評估結果如有超逾原評估結果情形，應建立再確認機制，另對透過網路銀行進行風險屬性評估，系統已產出屬性分析結果者，應鎖定返回上頁重填問卷功能，以覈實反映客戶之風險屬性及其風險承擔意願。



✓ 業務項目：消費者保護

缺失
態樣

辦理個人購屋貸款及消費性無擔保貸款遲延利息及違約金計算有欠公允。

缺失
情節

- 辦理個人購屋貸款或消費性無擔保貸款，有借款人發生遲延還本或付息時，對借款人收取之遲延利息及違約金，在銀行行使加速條款前，以「未還本金餘額」（大本金）計收，未符合公平合理原則。

改善
作法

- 對於借款人發生遲延還款，且屬非連續違約狀態（如出國、因公繁忙而忘繳），因本金尚未視為全部到期，銀行向客戶收取之遲延利息及非固定金額方式計收之違約金，應以「當期應攤還本金」（小本金）為基礎計收。
- 若借款人發生財務困難，已無法按月正常還款，銀行行使加速條款，本金視為全部到期，銀行得以「未償還本金餘額」（大本金）為基礎計收遲延期間的利息；違約金並得以「未償還本金餘額」（大本金）為基礎收取。
- 另各銀行考量實務作業成本不予計收或提供借款人更優惠之計收方式則從其約定。
- 各銀行應依上開處理原則檢視現行計收方式，如相關資訊系統及契約內容有需調整者，應於108年9月底前完成。其中針對加速條款行使前，以「未償還本金餘額」（大本金）計收違約金者，自108年7月1日起即不得再以大本金計收，其餘計收方式則可於資訊系統及契約內容調整完畢後始依上開處理原則計收。



✓ 業務項目：消費者保護

缺失
態樣

信用卡違約金之收取情形有欠妥適

缺失
情節

- 對信用卡客戶連續未於每月繳款截止日前付清當期最低應繳金額，而約定向持卡人收取違約金時，收取期數有超過規定者。

改善
作法

- 應依本會 100 年 2 月 9 日金管銀票字第 10040000140 號令規定及 107 年 12 月 19 日金管銀票字第 10702749550 號函釋「發卡機構對於持卡人在連續違約狀態下之違約金收取期數無論如何至多不得超過 3 期，更不得在連續違約狀態下停收違約金後，再重新計收。唯有於該持卡人嗣後有繳足帳單所載之最低應繳金額後，再發生未繳足當期最低應繳金額之情事時，發卡機構始得再向持卡人計收違約金」。



業務項目：海外分子行管理

缺失
態樣

對海外分行內部稽核管理情形有待加強。

缺失
情節

- 總行及海外分行內部稽核制度及規範，尚未就風險評估及抽樣標準等訂定遵循規範。
- 未建立委外內部稽核之遴選標準及作業程序，不利總行內部稽核單位事前評估其適格性。
- 總行內部稽核單位未建立海外分行委外內部稽核之品質評核機制，作為對委外內部稽核之遴選及續聘參考。

改善
作法

- 應依「本國銀行對國外分(子)行內部稽核作業管理自律規範」，辦理下列事項：
 - 國外分行之內部稽核單位應訂定內部稽核程序，包括風險評估之方法與執行、稽核計畫、持續監控、品質評核等，惟總行內部稽核規範已包括前揭程序者，得依總行規範辦理，無須另訂。
 - 國外分行遴選委外內部稽核時，如當地主管機關另有規定者，從其規定；未有規定者，應委由會計師事務所或顧問公司等類似性質之機構辦理，其資格條件依國外分行特性自行訂定；國外分行委聘委外內部稽核前，應將內部稽核作業委外項目評估過程及結果、受委託機構遴選評估內容等陳報總行內部稽核單位，總行內部稽核單位應審查評估內容及其過程之妥適性，並將審查結果簽報總稽核(含)以上層級核可。
 - 國外分行內部稽核作業全部委外或部分委外者，總行內部稽核單位應訂定品質評核機制，對其委外內部稽核工作辦理品質評核，評核內容應涵蓋該分行內部稽核之各項委外作業。



✦ 業務項目：海外分子行管理

缺失
態樣

對海外分子行風險超限事件有未提報風險管理委員會，及未督導其訂定信用風險集中度。

缺失
情節

- 對海外分子行流動性、信用風險超逾監控指標，有未提報風險管理委員會討論或未揭露因應對策，不利對海外分行曝險及限額控管之監督管理，並督導採取妥適改善措施。
- 未督導各海外分行考量其資金規模、信貸業務成長及風險胃納等因素，訂定符合風險分散原則之信用風險限額及預警門檻。

改善
作法

- 應向風險管理委員會充分揭露海外分子行風險管理執行情形及其改善措施。
- 應督導訂定妥適之信用風險集中度管理機制(如：同一人、同一關係企業、產業別、同一集團等信用風險限額及預警門檻)，並確實監控海外分子行曝險情形，以強化信用風險管理。



☑ 業務項目：內部管理

缺失
態樣

對金庫庫房管理有欠妥善。

缺失
情節

- 依金庫庫房監視系統錄影紀錄，有未會同啟閉金庫、金庫庫房關閉後，密碼鎖未打散、庫房內攝錄範圍有欠完整等情事，另有金庫大門密碼未定期變更者。

改善
作法

- 應依「金融機構安全維護管理辦法」，辦理下列事項：
 - 金庫室鑰匙、密碼應指定二人以上分別控管。
 - 監視錄影系統應以彩色為主，攝錄範圍應包括金庫室及其他重要處所，並注意攝影角度、光源及影像清晰度等。
- 應定期變更金庫密碼，且密碼持有人於請假銷假後，應進行密碼變更，另金庫庫房關閉時，應將密碼打散，以符牽制原則。



業務項目：內部管理

缺失
態樣

對客戶以傳真指示扣款交易之管控有欠妥適。

缺失
情節

- 未留存客戶傳真之交易指示單。
- 辦理傳真指示交易，僅電話照會客戶匯款金額、受款人帳號，未照會受款銀行及受款人戶名，照會內容欠完整。
- 傳真交易指示單上註記之行員電話照會時間晚於傳票交易認證時間。

改善
作法

- 應依「金融機構代客戶辦理存提款作業範本」，落實辦理下列事項：
 - 客戶傳真之取款憑條或其他扣款憑證，應由主管指定之經辦人員受理，並設傳真指示扣帳備查簿登記，或以電子化方式記錄，以利控管。
 - 受理客戶傳真指示扣款時，應核對傳真文件上之印鑑是否與客戶留存印鑑相符，並應就傳真文件上之內容與客戶或其指定人員聯繫核對後辦理扣帳等事宜。
- 應對客戶以傳真指示扣款之交易，落實辦理客戶照會，且照會內容應完整及確實註記照會時間。



業務項目：內部管理

缺失
態樣

對交易室交易員於營業時間後或行外承作交易之管控有欠妥適。

缺失
情節

- 對交易員辦理營業時間外交易，未建立相關規範或規範有欠嚴謹，不利相關主管事先知悉交易員動態及控管交易員有無漏單情形。
- 交易員透過電子交易平台所承作之交易，未能區分行內或行外所承作之交易，且未於交易授權書上載明授權內容、經有權交易人員簽名確認及交由風險管理人員留存查證，無法落實行外交易之控管。

改善
作法

- 應建立營業時間後交易之相關管控機制，如：須事先告知交易主管及留存告知軌跡、規定交易員人數，以符牽制原則，及具體明確訂定營業時間外交易起訖時間，並檢討及加強管控交易單出單及催單之作業程序。
- 應對透過電子交易平台交易區分行內或行外交易，並落實依所訂程序辦理交易員之行外交易控管。



✓業務項目：內部管理

缺失
態樣

對本會所提重大檢查意見之改善辦理情形，提報董事會作業程序欠妥。

缺失
情節

- 對本會所提重大檢查意見之改善辦理情形，併入其他討論案提報，未以專案方式提報董事會討論。
- 對本會所提重大檢查意見以臨時提案方式提出，相關資料係於開會前一日下午始提供董事參閱，致董事未有充分時間瞭解其內容。

改善
作法

- 本會所提列重大檢查意見多涉及受檢單位之內控缺失改善辦理情形，應以專案方式提報董事會討論，俾董事會瞭解及督導改善情形。
- 對本會所提列重大檢查意見應避免以臨時提案方式提出，俾利董事有充分時間瞭解其內容並加以討論。
- 有關本會檢查金融機構所提檢查意見，受檢機構提報董(理)事會之方式及稽核單位之覆查作業，應依本會 108 年 2 月 15 日金管檢控字第 1080602035 號函辦理。



✓ 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

辦理伺服器主機弱點掃描作業，有欠妥適，影響網路安全。

缺失
情節

- 未明定伺服器弱點掃描週期，致部分系統之弱點掃描週期間隔過久，不利安全漏洞偵測及後續修補。
- 未明確規範各級風險弱點之評估及修補作業期限，或僅針對特定風險等級進行評估及留存修補紀錄，尚未全面覈實評估風險弱點對系統安全之實質影響，並研擬因應措施。

改善
作法

- 應評估各系統伺服器之重要性，據以研訂弱點掃描週期，並建立掃描結果之後續風險評估及處理程序，明確規範各級風險弱點之評估及修補作業期限，供作業遵循。
- 應依掃描結果進行風險評估，針對不同風險研訂適當修補措施及完成時間，詳實記錄評估結果與處理情形，並應確保作業系統及軟體安裝之修補程式，均經測試且無弱點顧慮。



業務項目：資訊安全

缺失
態樣

行動裝置應用程式(APP)之維護管理作業有欠妥適，不利資訊安全。

缺失
情節

- 對 APP 上架前安全檢測所發現之弱點，僅規範應完成中、高風險弱點項目修補作業，致未對低風險等級弱點評估對系統安全之實質影響，並研訂後續改善期程或其他配套風險控管措施，不利系統安全。
- 未於 APP 上架前檢視應用程式所需權限是否與提供服務相當，不利消費者權益維護。
- 尚未對 APP 發布平台建立蒐尋檢視機制，不利預先辨識偽冒之 APP 及採行適當處理措施。
- 對已上架提供服務之 APP 尚未建立安全性問題回報之管道及問題處理之控管程序，不利異常事件追蹤處理。

改善
作法

- 應確實遵循「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」、「金融機構提供行動裝置應用程式作業規範」等自律規範之規定，如：
 - APP 首次上架前及每半年應針對異動程式進行程式碼掃描或黑箱測試，並針對其掃描或測試結果進行風險評估，針對不同風險訂定適當措施及完成時間，執行矯正、記錄處理情形並追蹤改善。
 - 於 APP 首次上架或權限變動時，應逐項檢視 APP 所需各項權限之必要性及合理性，並經資安、法遵及風控等單位同意，以綜合評估是否符合「個人資料保護法」之告知義務。
 - 應建立偽冒 APP 之偵測機制，於發現有偽冒 APP 之情事應即時處理，以維客戶權益。
- 應建立 APP 安全性問題回報之管道及問題處理之控管程序，並落實執行，以保障消費者權益。



業務項目：個人資料保護

缺失態樣

對含有客戶個人資料檔案之筆記型電腦，未建立妥適之風險評估及控管機制。

缺失情節

- 對行員申請配發筆記型電腦及可存取客戶個人資料之授權作業，未提供相關資訊供主管審核參考，不利評估整體風險。
- 對將客戶個人資料檔案存入筆電者，尚無法控管其於銀行外部使用筆電中個資情形，易致個人資料遭不當利用或外洩。

改善作法

- 應針對筆記型電腦特性訂定管理規範及建置適當控管措施，以維護個資安全。
- 對因業務需要申請配發筆記型電腦及存取個人資料之授權作業，應覈實評估相關風險，並審慎判斷其適當性及必要性，據以准駁。