



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

109 年度上半年主要檢查缺失

-本國銀行

目 次

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業	1
業務項目：消費者保護	3
業務項目：法令遵循制度	6
業務項目：海外分子行管理	8
業務項目：數位金融	10
業務項目：內部管理	11
業務項目：授信業務	13
業務項目：轉投資事業管理	14
業務項目：風險管理	15
業務項目：資訊安全	16



✓ 業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

對客戶間彼此有共通特徵者，未以關聯性角度進行客戶審查。

缺失情節

- 辦理客戶審查，對於客戶間彼此有共通特徵者，於審查時未予揭露及敘明客戶具備共通特徵之原因，並以關聯性角度進行客戶審查，全盤瞭解其彼此之關聯及關聯之合理性，以充分評估開戶之必要性，如：相同通訊或營業地址、相同聯絡人、相同網銀交易授權人員及操作人員等。
- 客戶有以設立境外公司且疑似安排與關聯戶間之交易以達成洗錢目的，辦理定期審查時，未對該等客戶視為攸關之關聯戶予以瞭解其交易模式之合理性且是否與開戶目的相同。

改善作法

- 應透過系統對有共通特徵之客戶群產出資訊，並以關聯戶邏輯辦理客戶審查，全盤瞭解關聯之合理性，以充分評估開戶之必要性。
- 於辦理對客戶及其交易之持續審查及監控時，應釐清關聯戶之營運模式，並瞭解其交易模式之合理性及評估是否與開戶目的相同。



✓ 業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失
態樣

對疑似洗錢交易之查證、申報作業及監控管理方式欠妥。

缺失
情節

- 對大額現金交易客戶所留存資料與事實不符者，未及時查證並予更正，同時檢核交易合理性，及衡酌申報可疑交易。
- 對大額現金交易未符客戶職業常態者，未衡酌申報可疑交易。
- 對於疑似洗錢交易態樣表徵出現次數統計、篩選態樣標準有效性驗證與確認交易表徵態樣完整性等，尚無系統輔助管理分析並定期檢討參數設定之有效性；且未有外部專家對可疑交易態樣監控參數設定之有效性進行驗證。
- 對可疑交易態樣未依風險基礎方法，就高風險及中低風險設定不同監控標準。

改善
作法

- 應加強客戶審查及資料查證確認作業，並考量客戶職業類別及檢視其現金交易是否與營業活動相符，衡酌申報可疑交易。
- 應依「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」第9條第1項規定，對銀行帳戶及交易監控政策及程序，至少應包括完整之監控型態、參數設定、金額門檻、預警案件與監控作業之執行程序與監控案件之檢視程序及申報標準；另依客戶性質、業務規模與複雜度、內外部資訊及內部風險評估結果，定期檢討更新監控政策與程序，且應就上開機制予以測試。
- 應依風險基礎方法，對高風險及中低風險設定不同疑似洗錢態樣監控標準，以提升監控效能。



業務項目：消費者保護

缺失
態樣

辦理信用卡溢繳款項之退還作業有欠積極。

缺失
情節

- 對於信用卡溢繳款項，未定期檢視未銷帳明細及積極洽請停卡戶辦理退款事宜。
- 對於信用卡停卡戶尚有溢繳款項者，僅每月寄送對帳單通知客戶，對通知逾一段時間以上仍未來行辦理退款之停卡戶，未能研議其他有效通知客戶之方式。

改善
作法

- 應建立定期清查機制，並積極通知有溢繳款之停卡戶，訂定內部作業規範及內部控制程序並落實執行。



✓ 業務項目：消費者保護

缺失
態樣

辦理金融商品銷售，對客戶以貸款或提前解約定期存款方式投資信託商品或購買保險商品者，未建立內控強化措施。

缺失
情節

- 對客戶以融資或定存中途解約方式購買金融商品者，未建立照會客戶或其他控管機制。
- 對客戶以貸款方式購買金融商品者，未於貸放前確認是否出於客戶意願並留存確認紀錄。
- 對客戶以借款購買投資型保單者，未於業務員報告書據實敘明實際保費來源，或有放款申請文件與保險業務員報告書所載之年收入不一致之情形。

改善
作法

- 應建立確認行員有無不當勸誘客戶融資或定存中途解約購買理財商品之機制，以落實消費者權益之保護。
- 應確實瞭解客戶購買保險商品資金來源及貸款情形，並應依本會 108 年 10 月 5 日金管銀合字第 10802731011 號函，強化對客戶以貸款或定期存款解約方式購買保險商品之相關內控措施及勾稽機制。
- 應正確填載業務員報告書，忠實揭露保費資金來源，並建立以系統勾稽客戶或保險業務人員所填資料之正確性。



✓ 業務項目：消費者保護

缺失
態樣

辦理交易對帳(通知)，未建立確認及管理機制。

缺失
情節

- 對客戶約定以電子郵件寄發電子對帳單，遇有下列情事時，未建立確認及管理機制，致未能確實辦理交易對帳或通知：
 - 有多位客戶留存同一電子郵件地址之情事。
 - 有客戶未留存電子郵件信箱。
- 對不同客戶利用網路銀行進行基金交易，卻經由同一行動電話接收交易確認簡訊密碼(OTP)者，有未瞭解原因。

改善
作法

- 應於系統建立控管客戶辦理開戶或異動作業時，是否須留存「電郵信箱」及留存之「電郵信箱」是否與他人相同之檢核機制，以及時處理查明其合理性。
- 對不同客戶留存接收交易簡訊確認之電話號碼應比對是否有相同情形，如有相同情形應主動瞭解原因及聯繫客戶處理，以維護消費者權益及確保其能充分知悉銀行提供之對帳訊息。



✦ 業務項目：法令遵循制度

缺失態樣

海外分子行辦理法令遵循自評作業，有欠確實。

缺失情節

- 對應遵循之重要法令條文未列入自評程序；對當地主管機關訂定之相關規範，未納入自評檢視表配合檢視，或未於自評表中詳述規範。
- 對於重要查核項目僅採取筆試及面試之檢核方式，未辦理抽樣檢核。
- 辦理定期檢視法令及內部規範作業，有未及時更新之情事。

改善作法

- 應確實辦理法令遵循自評作業，確保法令遵循自評作業之完整性，並加強法令遵循宣導及檢核工作。
- 應督導海外分行增加法遵自評抽查比重且落實執行。
- 應定期檢視內部規範資料並注意規範更新情形。



業務項目：法令遵循制度

缺失
態樣

對銀行法第 72 條之 2 住宅及企業建築放款限額控管及申報作業有欠確實。

缺失
情節

- 對購置或興建廠房客戶未確實徵提已依法申請或設立工廠之佐證資料，致未納入銀行法第 72 條之 2「住宅及企業建築放款」限額控管。
- 對借戶申貸購置土地貸款後未依原計畫興建廠房者，或對申貸週轉金而實際用途為購置不動產者，未計入銀行法第 72 條之 2 限額控管。
- 將得免列入銀行法第 72 條之 2 之放款餘額者(如公私立學校、醫療機構及都更案件)列入；且未訂定放款總量限額，並納入整體不動產內部風險控管機制。

改善
作法

- 依本會107年8月31日金管銀法字第10702733630號令，銀行法第72條之2「住宅建築及企業建築放款」，如用於興建或購置建築物種類之放款(含公私立各級學校、醫療機構、政府廳舍、長期照顧服務機構、社會住宅、廠房)，得不計入。其中「廠房」係指「依工廠管理輔導法申請許可或登記之工廠，含其設立工廠所使用之土地及其土地上相關建築物及設施」。
- 為強化自主管理，銀行應將上述排除項目之放款總量納入整體不動產內部風險控管機制，並訂定相關風險管理政策及作業規範提報董事會。另應定期追蹤貸款之實際資金用途與原申貸用途是否相符。



業務項目：海外分子行管理

缺失
態樣

海外分行辦理防制洗錢客戶風險評估作業，未將「重要政治性職務人士」(PEPs)評為高風險客戶。

缺失
情節

- 實質受益人雖為活躍中之政治敏感人物(PEPs)，惟海外分行以該實質受益人位於低風險國家、產品風險較低等為由，將其評為低風險。
- 海外分行未依我國較高防制洗錢標準，將法人客戶之實質受益人為現任外國政府之政治敏感人物直接視為高風險客戶。

改善
作法

- 依我國「金融機構防制洗錢辦法」第 10 條規定，客戶或其實質受益人若為現任外國政府之重要政治性職務人士，應直接視為高風險客戶；另依上開規定，應對我國政府或國際組織現任與卸任 PEPs 訂定相關風險評估程序。
- 海外分子行對防制洗錢及打擊資恐之法令遵循作業，應依本會 107 年 11 月 9 日發布之「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」第 6 條規定，確保在符合當地法令情形下，實施與總(母)行一致之防制洗錢及打擊資恐措施；當總(母)行與分(子)行所在地之最低要求不同時，分(子)行應就兩地選擇較高標準者作為遵循依據。



✓ 業務項目：海外分子行管理

缺失
態樣

海外分行防制洗錢之可疑交易監控措施，有欠妥適。

缺失
情節

- 所訂可疑交易監控態樣未完整納入「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」附錄所列授信類疑似洗錢態樣之項目。
- 未能即時產出防制洗錢可疑交易報表。
- 執行客戶姓名檢核作業，有系統或網頁比對標準過高，致有部分制裁名單無法檢測出之情事。
- 防制洗錢黑名單資料建檔未盡完整。

改善
作法

- 建置防制洗錢可疑交易監控態樣，應將「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」附錄所列可能產生之疑似洗錢或資恐交易表徵完整納入。
- 應即時產出可疑交易態樣案件報表，以利即時判斷是否需申報可疑交易。
- 應強化客戶姓名檢核系統黑名單資料建檔之完整性，及注意姓名比對標準參數設定之妥適性。



✓ 業務項目：數位金融

缺失
態樣

辦理網路開戶作業之檢核機制，有欠妥適。

缺失
情節

- 客戶以網路方式辦理開戶作業，未於系統留存客戶開戶之網路位址(IP)。
- 透過電子郵件方式寄送數位存款帳戶對帳單至客戶電子郵件信箱，對多位客戶留存之電子郵件信箱均相同者，未建立異常檢核機制。
- 與客戶約定書所定條款有欠完整，如未納入帳戶如供非法使用應負法律責任條款、未納入帳戶遭盜用之處理方式及發現帳戶遭盜用應即通知銀行並中止使用等條款。

改善
作法

- 應留存客戶網路開戶之網路位址(IP)，並確實建立客戶留存電子郵件信箱之檢核控管機制及留存查證軌跡。
- 與客戶訂定契約內容，應包含「銀行受理客戶以網路方式開立數位存款帳戶作業範本」第6條所列項目。



✓ 業務項目：內部管理

缺失
態樣

財富管理業務之內部控制制度設計有欠周延，或未落實相關控管作業。

缺失
情節

- 未建立理財業務人員休假檢視控管機制並制定制度。
- 理財業務人員於輪調後仍持續辦理原任營業單位理財客戶相關業務。
- 理財業務人員有先以電話聯絡客戶談妥申購、轉換或贖回內容，俟交易完成後，再以外出收件方式補蓋印章情事者。
- 理財業務人員有保管留存已簽蓋完妥之客戶文件情事。
- 辦理行外服務作業，未詳實填載行外服務清單內容；收付清單未事先印錄流水編號。
- 行員公假當日仍辦理控管報表之檢視及核章作業。

改善
作法

- 應參照本會 108 年 6 月 14 日准予備查之銀行公會「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」，強化內部控制之防弊功能。
- 應強化理財業務人員法令遵循觀念與教育訓練，並落實客戶個人資料保護與控管，防止個資外洩與遭不當利用。
- 行外服務清單應加印流水編號並裝訂成冊，以利控管，並應詳實填載內容。
- 應建立理財業務人員休假檢視管控機制及訂定相關管理制度，並落實執行請假制度。
- 應確實落實理財業務人員輪調制度。



✓ 業務項目：內部管理

缺失
態樣

辦理風險導向內部稽核制度之相關作業，有欠妥適。

缺失
情節

- 調整重要內部稽核風險評估方法，有未向本會檢查局申報備查者。
- 辦理分行內部稽核作業，有未將本會要求應列入內部稽核查核事項納入查核者。
- 依所訂內部稽核風險評估方法，個別分行剩餘風險評估等級分高、中、低三級，其中低風險等級每3年至少對分行之各項業務與內部管理事項進行查核1次，惟於檢查週期內(3年)對分行有僅辦理專案查核。

改善
作法

- 對受查主體縮減或整併及風險評估方法論等有重要變更者，屬整體風險導向內部稽核制度之重大改變，應報本會檢查局備查。
- 對本會要求列入內部稽核查核事項應建立相關資料庫，並完整列入查核範圍。
- 對經評估為低風險等級之分行營業單位，仍應依分行性質，至少每3年執行1次辦理各項業務與內部管理事項之查核，以完整評估分行整體內部控制制度之有效性。



✓業務項目：授信業務

缺失
態樣

辦理授信案，未審慎評估擔保品處分難易度、可行性或市場價格。

缺失
情節

- 徵提無土地所有權(僅設定地上權)及其建物為擔保者，有依一般商務大樓市場價格鑑估，而未就將來處分難易度進行評估分析。
- 辦理不動產鑑價作業，有逕以不動產鑑價公司提供之價格作為時價認定之依據，而未就時價合理性進行評估。
- 對以船舶為擔保品者，僅以直線法計提折舊後之淨額作為市場價值，未能反映擔保品實際價格。

改善
作法

- 對借戶提供之擔保品，應評估未來處分之難易度及市場性，並視案件狀況，審慎訂定授信條件及加強貸後管理，以確保債權。
- 對不動產鑑價公司出具之鑑價報告，應建立價格合理性之查證機制，以妥適核定擔保品之放款值。
- 對船舶等特殊擔保品，應於貸放後定期瞭解其現況並評估市價，或請借戶提供公正第三方機構之鑑估報告，以適時反映擔保品實際市場價值。



✓ 業務項目：轉投資事業管理

缺失態樣

對轉投資之融資租賃子公司，未建立具體有效監督管理機制。

缺失情節

- 子公司未依本會規定就總暴險額、負債比率、墊款倍數及利害關係人授信等訂定監控指標並執行控管，或所訂財務監控指標未能有效衡量風險承擔能力，如：將負債比率(負債/資產)訂為 10 倍(負債比率大於 1，即淨值為負)、對墊款倍數(墊款/淨值)之「墊款」定義限代墊客戶法律訴訟之相關費用，未將資金貸予他人納入等。
- 對借戶於短期間連續向銀行及租賃子公司申請授信額度，未建立雙方聯繫機制，致重複融資，或對客戶已由銀行核給授信額度後，再向子公司申請授信額度時，子公司未進行綜合評估分析。

改善作法

- 應依本會 106 年 11 月 15 日金管銀控字第 10660004381 號函，督導融資租賃子公司確實依其營運規模及風險承擔能力，訂定相關財務監控指標，包括對單一對象暴險額、總暴險額、墊款倍數、負債比率、利害關係人授信及目標客戶與銀行之區隔等。
- 應建置銀行與租賃子公司之雙向聯繫控管機制，並研議強化子公司之徵授信業務管理措施，對於原與銀行往來客戶，改與租賃子公司往來者，應瞭解原因，並建立適當之風險控管機制。



 業務項目：風險管理

缺失
態樣

對流動性風險之管理及監控機制，有欠妥適。

缺失
情節

- 對使用電子憑證透過網路銀行於非營業時間(含例假日)辦理跨行轉帳交易者，未訂定轉帳限額。
- 對每日非營業時間「跨行業務結算擔保專戶」之餘額變化情形，未留存相關紀錄，以作為機動調整該專戶留存餘額及警戒值之參考。

改善
作法

- 應對非營業時間(含例假日)使用電子憑證進行跨行轉帳交易訂定適當控管機制，以避免非營業時間之「跨行業務結算擔保專戶」餘額不足，影響跨行轉帳及提款業務之順利進行。
- 應強化非營業時間之跨行業務結算擔保專戶餘額變化之監控機制，以確保非營業時間跨行轉帳及提款業務之順利進行。



☀️ 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

對業務主機系統帳號管理作業有欠妥適，或未落實檢視機制。

缺失
情節

- 對主機系統特殊權限帳號之管理，有最高權限帳號未關閉其遠端登入權限或未設定密碼保護等欠妥情事。
- 未定期檢討業務主機系統使用者帳號之權限指派原則，以覈實評估是否符合業務與安全需求。

改善
作法

- 應加強主機特殊權限帳號之控管機制，如：限制最高權限帳號僅能由本機登入及設定密碼保護，以維系統安全。
- 應定期檢討使用者帳號權限指派原則及辦理權限清查作業，落實最小授權及分工牽制原則，以維主機系統安全。



 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

對金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)資安情資或警訊通報處理作業，有欠妥適。

缺失
情節

- 未訂定對F-ISAC 資安情資或警訊通報處理之標準程序或作業規範，如：未指定權責單位及留存處理紀錄，致未即時修補弱點，影響資安防護。

改善
作法

- 應訂定對F-ISAC 資安情資或警訊通報處理之標準程序或作業規範，並落實留存評估、處理及簽報等相關作業紀錄，以強化資訊安全防護措施。



☀️ 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

對物聯網設備採購及管理作業，有欠妥適。

缺失
情節

- 未於採購物聯網設備前進行安全評估及必要檢測。
- 未與物聯網設備供應商簽訂資訊安全相關協議，不利設備安全。

改善
作法

- 應參照「金融機構使用物聯網設備安全控管規範」第11條「設備於採購前應依據本規範進行評估及測試」規定辦理。
- 應參照上開安全控管規範第8條「應與設備供應商簽訂資訊安全相關協議，以明確約定相關責任」規定辦理。