



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

110 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
法令遵循	3
消費者保護	5
個資保護	8
數位金融	9
授信業務	10
海外分子行管理	12
內部管理	13
資訊安全	15



✓ 業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失
態樣

辦理客戶風險評估作業，所訂評分方式易低估客戶之風險等級。

缺失
情節

- 辦理客戶風險評估作業，對客戶職業如屬高風險行業者，雖已提高風險分數，惟因所配權重過低，易使高風險職業客戶被評為中、低風險。

改善
作法

- 設計客戶風險評估作業時，應審慎考量所訂風險因子定義、各風險因子之配分與權重，並就試算結果妥予確認，以落實客戶風險評估。
- 定期檢討客戶風險評估作業之合理性。



✓ 業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失
態樣

客戶審查及交易監控機制有欠妥適。

缺失
情節

- 法人客戶已轉列警示帳戶，惟未重新評估其風險等級，仍列為低風險等級。
- 客戶交易已觸及疑似洗錢監控態樣，惟系統未產出警示資料供營業單位檢核。
- 對使用共用網路銀行服務之客戶，未明訂申請資格並建立定期審視客戶關聯性是否存續之控管措施，亦未將該項業務型態之客戶交易情形，完整納入疑似洗錢控管機制。

改善
作法

- 應將轉列警示帳戶納入客戶風險評估因子，並妥適評估對客戶風險等級之影響。
- 應強化資訊系統檢核條件，確實篩選觸及疑似洗錢監控態樣交易。
- 應訂定申請共用網路銀行服務之資格及定期審視相關規範，並歸戶檢核疑似洗錢交易。

✓ 業務項目：法令遵循



缺失態樣

推出新商品服務前，未落實法令遵循審查作業。

缺失情節

- 推出新商品服務前，法令遵循單位未確實並完整評估是否符合外部法令及內部規範，致開辦業務後有違反法規情事。

改善作法

- 法令遵循單位應完整蒐集與新商品服務相關外部法令及內部規範，並確實評估是否符合該等規定，以落實「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 3 款規定。

✓ 業務項目：法令遵循



缺失
態樣

向董事會提報之法令遵循報告內容過於簡略，不利董事會對法令遵循制度執行有效性之監督管理。

缺失
情節

- 向董事會提報之法令遵循報告內容，有未就重要違反法令缺失事項，確實檢討發生原因並評估法令遵循制度各環節是否應調整(如規範、宣導、教育及自評等項目)，不利董事會對法令遵循制度執行有效性之監督管理。

改善
作法

- 法令遵循單位應加強法令遵循報告內容之完整性，並切實就相關案件發生原因具體分析改善方法，及檢討法令遵循作業之妥適性。



✚ 業務項目：消費者保護

缺失
態樣

未充分揭露金融服務收費標準，或信用卡申請書未設計「共同行銷」同意與否選項供客戶勾選。

缺失
情節

- 對金融服務費用(如：貸款費用、授信條件變更費用及保管箱各項收費項目等)之收取，官方網站僅公告依個案收取，不利客戶充分瞭解應繳交費用。
- 信用卡申請書未就「共同行銷」條款，提供客戶選擇是否同意之欄位及簽名處。

改善
作法

- 應於官方網站明確揭露金融服務費用收費標準。
- 應依本會 95 年 12 月 1 日金管銀(三)字第 09500481331 號函示規定，將「共同行銷」列為特別商議條款，並於信用卡申請書設計同意與否欄位供客戶勾選，或提供另一書面予申請人選擇。



✓ 業務項目：消費者保護

缺失
態樣

辦理房貸業務，不當搭售房貸壽險商品，或未充分說明影響客戶權益重要事項。

缺失
情節

- 辦理房貸業務，以搭配購買房貸壽險方可獲准貸款或提高貸款成數勸誘客戶。
- 未具體說明房貸壽險契約終止、繳費方式(未提供期繳型及躉繳型商品供客戶選擇)等攸關客戶權益重要事項。

改善
作法

- 應建立預防及檢核不當勸誘客戶購買房貸壽險機制，以落實「中華民國銀行公會會員授信準則」第20條第4項及本會101年11月30日金管銀合字第10100341680號函示規定。
- 應確實辦理認識客戶作業，瞭解客戶需求，並加強員工教育訓練，以客戶可充分瞭解之方式，具體說明保險契約重要內容，以落實本會105年3月25日金管銀合字第10530000630號函示規定。



✓ 業務項目：消費者保護

缺失態樣

辦理交易對帳通知作業及對客戶留存之基本資料，未建立管理機制。

缺失情節

- 對寄發對帳單遭退件，且仍辦理新交易或留有投資部位者，未研議有效之後續處理機制。
- 對約定以電子郵件寄送對帳單，惟所留存之電子郵件信箱欠完整，致無法成功寄送者，未建立有效之管控機制。

改善作法

- 辦理客戶開戶或資料異動作業時，對寄發對帳單所留存之地址或電子郵件信箱是否完整，應建立及時檢核機制。
- 對寄發對帳單遭退件者，應研議聯繫客戶機制，以利落實執行對帳單寄發作業。



✓ 業務項目：個資保護

缺失
態樣

對客戶個人資料之保管方式有欠妥適。

缺失
情節

- 對客戶之個人資料未妥適保管，有置於未上鎖櫃子或未封裝於紙箱內之情事。
- 辦理自行查核及內部稽核作業，對含有個資相關資料之保管及歸檔尚未納入查核項目。

改善
作法

- 應妥適建立客戶個人資料之管理及保護措施，並加強個人資料保護之認知宣導及行員教育訓練。
- 應將客戶個人資料文件保管之妥適性納入內部稽核及自行查核項目。



✓業務項目：數位金融

缺失
態樣

辦理線上申辦存款帳戶、信用卡及信貸作業之檢核機制有欠妥適。

缺失
情節

- 對客戶線上申請數位存款帳戶，部分以人工方式評估客戶風險分級作業，惟未建立檢核機制並留存人工評估紀錄備查。
- 對不同信用卡客戶於同一日利用相同 IP 位址或電話申辦信用卡，未建立檢核機制，不利防杜他人偽冒申辦信用卡。

改善
作法

- 應對數位存款客戶風險分級之人工評估作業留下評估軌跡，並建立檢核機制，以瞭解其評估客戶風險等級之妥適性。
- 應確實建立同一 IP 位址或同一電話申辦金融服務之檢核控管機制，以防杜人頭帳戶。



✓ 業務項目：授信業務

缺失
態樣

辦理購屋及建築購地授信作業有欠妥適。

缺失
情節

- 借戶已持有多筆房屋、短期內辦理多筆購屋貸款或短期內連續買進賣出房屋，惟未確實查證購屋用途，即以購置自用住宅條件核貸。
- 未向借戶徵提明確動工興建期程資料，或借戶多次辦理續約展期，惟未有效督導借戶依約動工，致貸放後數年仍未動工興建。
- 同一房地短期間內交易價格大幅提高，惟未加強分析價格異動原因及審慎辦理擔保品估價。

改善
作法

- 應確實查證客戶購屋用途，並妥適核給授信條件。
- 應徵提明確動工興建期程資料，並建立興建進度之控管機制，及研擬督促借戶依約動工興建措施。
- 應強化短期內以同一房地辦理房貸之擔保品估價及審核機制，並落實執行。



✓ 業務項目：授信業務

缺失態樣

防杜代辦貸款案件之相關措施未盡妥適。

缺失情節

- 辦理信用貸款業務，有未落實執行徵審照會之情形。
- 未對業務人員跨區進件比例較高及同一進件來源集中度較高者，建立檢核機制。
- 未就進件異常情事分析比對可疑案件，並產出管理性報表及辦理檢核，以防杜代辦業者或詐騙案件之進件。

改善作法

- 應確實依銀行公會所訂之「銀行業防杜代辦貸款案件措施」訂定內部控管機制，並落實執行信用貸款之徵審照會作業。
- 應研議相關可疑態樣之控管指標，及建立進件檢核機制，並產製報表供分析可疑情形。



✓ 業務項目：海外分子行管理

缺失態樣

未確實督導海外分行配合當地法規修訂內部規範。

缺失情節

- 未依當地主管機關規定，對異地授信訂定控管限額。
- 當地主管機關修正法規，海外分行漏未通報總行，致總行未確認分行是否已配合修訂內部規範。
- 海外分行未配合當地法規完成修訂內部規範作業，惟總行未確實追蹤其後續辦理情形。

改善作法

- 應確實依當地主管機關監管指標訂定內部規範，並落實執行。
- 應確實督導海外分行通報當地主管機關法規修正情形，並配合修訂內部規範。
- 應建立海外分行內部規範修訂情形追蹤機制，並落實執行。



業務項目：內部管理

缺失
態樣

辦理一定金額以上之交易確認作業有欠妥適。

缺失
情節

- 辦理一定金額以上之交易，尚未建立客戶交易確認管理機制，由非執行交易之第三人執行確認作業之情事。
- 雖訂有交易確認管理機制，惟所訂須確認交易之金額門檻過高，致照會比率偏低。

改善
作法

- 應建立一定金額以上之交易確認管理機制。
- 應依客戶交易往來金額之分佈，合理訂定須確認交易金額之適當門檻。



 業務項目：內部管理

缺失
態樣

內部稽核制度之設計與執行情形有欠妥適。

缺失
情節

- 所採行風險導向內部稽核制度，風險評估機制無法適時反映各單位風險等級，而多仰賴人工調整；或未依所訂固有風險評估指標辦理風險評估作業。
- 未配合組織工作調整及法規異動情形修正內部稽核查核範圍。
- 內部稽核單位未向董事會及監察人或審計委員會報告法令遵循單位辦理績效及全行法令遵循程度之評估意見。

改善
作法

- 應定期檢討所採行風險導向內部稽核制度之有效性，並確實依所訂指標辦理風險評估。
- 應掌握各單位工作職掌及法規異動情形，配合調整查核範圍。
- 應確實依「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 之 1 條第 1 項第 10 款規定，每半年向董事會及監察人或審計委員會報告法令遵循單位辦理績效及全行法令遵循程度之評估意見。



✓ 業務項目：資訊安全

缺失態樣

辦理應用系統或行動裝置應用程式(APP)異動之相關安全檢測及上線作業，有欠妥適。

缺失情節

- 異動程式上版前辦理程式碼檢視程序及測試驗證流程欠嚴謹，未能發現程式邏輯錯誤，或未循既有作業流程執行完整測試並提供佐證資料。
- 未明訂程式碼檢視(Code Review)作業之檢視項目，或雖已訂定程式碼檢視基準原則，惟程式上版前未落實檢視。
- 雖已辦理應用系統程式上線前資安評估及弱點檢測，惟對檢測所發現之低風險弱點，未辦理弱點修補或衝擊影響評估，對無法立即修補者，亦未提報改善計畫。

改善作法

- 應檢討應用程式(含APP)開發及上線作業流程妥適性，修訂安全檢測與弱點修補等作業規範，並落實執行，以確保應用程式上線之安全與正確性。



☀️ 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

辦理重要業務主機或伺服器作業系統安全參數管理作業，有欠妥適。

缺失
情節

- 未建立系統組態設定檢核表，或雖訂有參數檢核表，惟未將核心業務主機系統重要安全參數納入檢核。
- 系統安全參數設定欠妥，如：未啟用密碼歷程紀錄、密碼複雜度、密碼最短使用期限、帳戶鎖定閾值等，或未開啟系統重要稽核原則。

改善
作法

- 應全面檢視主機系統及伺服器重要安全性參數設定之妥適性，確實辦理各項定期檢核作業，並落實執行，以維主機系統安全。