



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

112 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	4
消費者保護	6
數位金融	9
授信業務	10
內部管理	13
資訊安全	14



✓ 業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失
態樣

虛擬帳號代收業務之管理機制未臻健全。

缺失
情節

- 對使用虛擬帳號代收服務之高風險客戶，未依其交易型態、實際收款需求及營業性質，研議強化控管措施。
- 提供網站業者或企業虛擬帳號代收服務，未與該等業者明訂申請虛擬帳號收款資格及運用範圍，並於契約要求業者加強虛擬帳號控管作業。

改善
作法

- 應依本會 110 年 6 月 9 日金管銀法字第 1100137440 號函規定，對高風險客戶研議採取強化控管措施(如：設定虛擬帳號繳費時效、匯入金額上限、同一虛擬帳號設定為不可重複繳款等)。
- 應依本會 97 年 12 月 4 日金管銀(二)字第 09700466490 號函規定，與網站業者或企業明訂申請虛擬帳號收款資格及運用範圍，並於契約明訂該等業者應對其會員之身分嚴加確認，及請該等業者對網路客戶申請交易款項由虛擬帳號轉入客戶實體帳戶，應設定虛擬帳戶監控資訊系統並紀錄。



☑業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失
態樣

調高 ATM 提款限額或網路銀行轉帳限額相關審查作業未臻完善。

缺失
情節

- 受理客戶申請調高 ATM 每日現金提款限額或網路銀行轉帳限額達一定金額以上案件，未審視所請額度與客戶身分、收入及資金來源等是否相當，不利洗錢防制作業。

改善
作法

- 應針對客戶申請調高 ATM 提款限額或網路銀行轉帳限額，研訂評估與其背景是否相當之審核機制，並確實執行，以落實「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」第 4 條及第 5 條規定。



✓業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失
態樣

對經營第三方支付、P2P 業務等客戶，未能確實辦理洗錢風險評估或身分持續審查。

缺失
情節

- 對第三方支付業者有以歸屬其他行業類別並評估為較低風險情形。
- 辦理客戶定期審查，未就客戶異常交易模式進行調查，致未辨識出客戶實際經營媒合小額借款之 P2P 業務，顯與開戶之使用目的「儲蓄」不符。

改善
作法

- 應確實辦理認識客戶作業，於識別個別客戶風險及確立其風險等級時，確實考量客戶背景、職業與社會經濟活動特性以評估客戶洗錢風險，並對客戶業務關係中之交易，詳細審視是否與客戶之業務及風險相符。



✓ 業務項目：法令遵循

缺失
態樣

未依規定辦理行銷事宜。

缺失
情節

- 辦理電話行銷前，未先徵詢客戶接受行銷之意願。
- 客戶已表示不同意行銷，仍對其進行行銷活動。
- 客戶變更意思表示為不同意共同行銷，惟系統未配合更新註記。

改善
作法

- 應依本會 110 年 6 月 28 日金管銀合字第 1100202234 號函規定，於進行電話行銷時，先詢問客戶是否接受行銷，客戶表達同意後始得進行。
- 應依「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」第 8 條第 5 款規定，於當事人表示拒絕行銷時，立即停止利用其個人資料行銷。
- 應依「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 3 款規定，於接獲客戶通知停止使用其資料後，立即停止金融控股公司及所有子公司相互使用其資料。



✓ 業務項目：法令遵循

缺失態樣

未落實利害關係人資料維護及交易控管相關規定。

缺失情節

- 辦理銀行法第 33 條之 1 利害關係人資料維護作業，未將新任經理人之利害關係人即時納入資料庫。
- 辦理利害關係人授信條件與其他同類授信對象比較作業，未確實就授信期限等授信條件選擇同類比較對象。
- 變更利害關係人擔保授信條件，未檢核授信條件是否優於其他同類授信對象。

改善作法

- 應督導利害關係人主動即時提供本人及利害關係人資料，並於取得資料後即時檢核其正確性與完整性。
- 應確實依銀行法第 33 條及「銀行法第 33 條授權規定事項辦法」第 3 條規定辦理利害關係人授信條件與其他同類授信對象比較作業。



 業務項目：消費者保護

缺失
態樣

個人購屋貸款及消費性無擔保貸款之定型化契約內容有欠妥適。

缺失
情節

- 未提供「無限制清償期間」與「限制清償期間」二種方案供借款人選擇。

改善
作法

- 應依「個人購屋貸款定型化契約應記載事項」第3點及「消費性無擔保貸款定型化契約應記載事項」第5點規定，提供「無限制清償期間」與「限制清償期間」二種方案供借款人選擇，並完整揭露方案內容。

業務項目：消費者保護

缺失
態樣

銷售金融商品予高齡客戶，未建立妥適管理機制。

缺失
情節

- 銷售高風險等級基金商品予高齡客戶，未依客戶弱點建立交易檢視或確認機制。
- 對高齡客戶於一定期間內頻繁使用網路銀行進行基金交易，未進行交易確認。

改善
作法

- 對高齡客戶辦理適合度評估，應考量 KYC 及 KYP 結果、高齡客戶之弱點與財務特性及所擬推介商品之特殊風險事項，建立妥適之評估機制。
- 對高齡客戶短期內頻繁進行交易應建立確認關懷機制，以避免有不當行銷或代為交易之情事。



✪ 業務項目：消費者保護

缺失
態樣

對長期使用循環信用且繳款正常之信用卡持卡人，未依規提供還款轉換方案。

缺失
情節

對連續使用循環信用達一年以上且繳息正常之持卡人，未通知還款轉換訊息，如：

- 對未留存電子郵件信箱或未成功傳遞電子郵件信箱者，未再以其他方式主動通知持卡人。
- 有僅告知客戶信用卡分期轉換，未告知個人信用貸款轉換方案，不利持卡人選擇還款方案。

改善
作法

- 應依本會 104 年 1 月 9 日金管銀票字第 10300337980 號令規定，主動以書面或其他管道通知持卡人個人信用貸款及信用卡分期二種還款方案，供長期使用循環信用且繳款正常之持卡人選擇轉換方案。



業務項目：數位金融

缺失態樣

辦理電子銀行業務，對個人授信及 ATM 轉帳交易之安全設計有待強化。

缺失情節

- 受理客戶線上申辦信用貸款，有將貸款金額撥入不合規之帳戶類型，如：
 - 對自行既有第三類數位存款帳戶，辦理簽約對保採視訊會議辦理者，有將款項撥入自行本人數位存款帳戶。
 - 對自行個人既有信用卡客戶簽約對保採一次性密碼(OTP)進行身分驗證者，有將款項撥入本人之第三類數位存款帳戶。
- 個人辦理實體 ATM 轉帳交易，每筆達新臺幣一萬元以上時，對無法及時通知者，未再採取後續其他措施。

改善作法

- 應依「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」第 8 條第 3 款第 2 目規定，受理個人授信業務，對既有第三類數位存款帳戶採視訊會議辦理簽約對保者，限將款項撥入本人非數位帳戶、對個人既有信用卡客戶簽約對保採一次性密碼，得將款項撥入本人非數位帳戶、第一類(不含限適用第 6 條低風險交易)或第二類數位存款帳戶。
- 應依照上開安全控管作業基準第 8 條第 2 款第 1 目第 2 子目規定，個人辦理實體 ATM 轉帳業務，每筆達新臺幣一萬元以上時，應以簡訊、APP 推播、電子郵件或其他方式通知，若無法及時通知，應於如對帳單上提示請客戶提供及時聯繫管道，以利後續帳務通知。



✓ 業務項目：授信業務

缺失
態樣

未確實依銀行法第 72 條之 2 相關規定控管住宅建築及企業建築放款總額。

缺失
情節

- 辦理企業建築放款，對借戶未依規定取得工廠設立許可或登記證明文件者，未納入限額控管。
- 辦理資金用途非購置房屋之貸款，未確實查證資金流向，致有借戶將資金轉至建築經理公司履約保證專戶購置房屋或償還購屋貸款，惟未納入限額控管之情事。

改善
作法

- 應依銀行法第 72 條之 2 及本會 107 年 8 月 31 日金管銀法字第 10702733630 號令規定，定期追蹤貸款之實際資金用途與原申貸用途是否相符，如有移用貸款至興建或購置住宅及企業建築，惟未符該函令第 2 點所列得不計入住宅建築及企業建築放款總額情事，應即計入銀行法第 72 條之 2 限額控管。



✱ 業務項目：授信業務

缺失
態樣

對大陸地區授信暴險管理欠妥適。

缺失
情節

- 未就大陸地區高風險產業訂定授信限額。
- 審查人員已敘明借戶所屬集團財務狀況欠佳且當地政府將對所營產業加強監管，並建議不予承作，惟核決層級未要求海外分行釐清疑義仍准予核貸。
- 媒體報導大陸地區借戶負面新聞，總行未請海外分行查證及分析對授信案之影響，並評估是否採取風險抵減措施。

改善
作法

- 應依本會 110 年 12 月 30 日金管銀法字第 11002741111 號函規定，針對大陸地區監管措施及國際政經情勢，建立高風險產業及政經風險評估控管機制。
- 應瞭解掌握大陸地區產業政策方向，並落實授信審查(核決)及風險控管。



✓ 業務項目：授信業務

缺失
態樣

辦理建築貸款之徵信審查欠嚴謹。

缺失
情節

- 對財務狀況顯不足支應都更工案所需資金，未分析借戶自有資金不足之因應策略。
- 未確實調查借款人檢附之興建計畫是否具體周延，即核貸購地貸款。

改善
作法

- 應強化授信業務之徵信審查作業，審慎評估借戶支應都更之財力狀況。
- 應依「中央銀行對金融機構辦理不動產抵押貸款業務規定」問與答相關說明，詳細查核土地之建築計畫、財務計畫、還款計畫及其他授信所需考量之內容。



✓ 業務項目：內部管理

缺失態樣

未落實遵循銀行公會「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」。

缺失情節

- 對客戶登入網路銀行（或行動銀行）辦理交易等作業之控管，未將使用行動裝置異常情形納入監控，如：
 - 有理財專員與客戶使用相同行動裝置登入網路銀行進行交易。
 - 同日同一客戶有使用多個行動裝置登入網路銀行。
- 對理財專員轄管客戶於一定期間轉帳或匯款至他行同一受款人姓名或同一帳號(如:國外證券商)，且達一定金額以上者未予監控。
- 對理財專員頻繁或大量從事高風險投資或日常有購買奢侈品之行為，且與其收入顯不相當者，未建立相關態樣檢核規則。

改善作法

- 應依「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」第 8 條規定，對客戶登入網路銀行所使用之行動裝置，建立異常檢核機制，並依「疑似理財專員挪用客戶款項之態樣」建立監控範圍，以辨識出可能為理財專員挪用客戶款項之情形。



 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

辦理主機系統安全參數管理作業有欠妥適。

缺失
情節

- 系統安全參數設定欠妥，如：未啟用密碼複雜度、密碼最短使用期限、密碼最短長度、密碼輸入錯誤次數上限等，或未開啟系統重要稽核原則。
- 對主機系統未提供之服務，未於系統定義檔移除其服務埠(port)。

改善
作法

- 應全面檢視安全參數設定之妥適性，覈實評估業務與安全需求，以維主機系統安全。



業務項目：資訊安全

缺失
態樣

未落實辦理資安監控管理作業。

缺失
情節

- 已建置資安事件監控平台，惟仍有重要伺服器未納入監控，或未建立定期檢討修訂告警指標機制。
- 定期產製網路入侵防禦報告，惟未分析惡意行為來源或攻擊手法，並敘明後續因應處理措施，不利及時處理危害事件。

改善
作法

- 應確認資安事件監控平台監控範圍之完整性及告警指標之妥適性，並確實檢討分析網路攻擊事件，以強化網路防禦機制。



 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

辦理防火牆管理作業有欠妥適。

缺失
情節

- 未訂定防火牆參數檢核表，或防火牆參數設定欠妥，如：未設定密碼原則、控制台連線閒置逾時等。
- 未建立防火牆韌體版本更新管控機制，對原廠公布應辦理更新之韌體版本未予查明列管，並評估辦理更新之必要性。

改善
作法

- 應訂定防火牆參數檢核表，以利作業遵循，並建立防火牆韌體版本更新控管作業，以維網路安全。