



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

102 年度下半年主要檢查缺失

-本國銀行

目 次

法令遵循.....	1
消金貸款.....	2
消費者保護.....	3
個資安全保護作業.....	4
申報作業.....	8
汽車貸款.....	9
投資業務.....	10
委外作業.....	11
放款利率定價.....	12
金融商品行銷(TMU).....	13



業務項目：法令遵循

缺失態樣

法令遵循部門陳報董事會之法令遵循報告，未就違法事項檢討評估法令遵循制度應否調整；董事會未就重要違規案件積極督導法遵部門檢討法遵制度之有效性。

缺失情節

- 法遵主管定期陳報董事會之法令遵循報告有不足之處：
 - ◎ 未檢討分析重要違規或舞弊案件之發生原因，並研提制度面之具體改善措施。
 - ◎ 對內部稽核、主管機關所查之重要違規缺失，未就法遵制度運作、教育宣導及自行評估等檢討評估是否應調整，且法遵報告未納入對各單位法令遵循考核執行結果及檢討分析。
- 董事會對法遵主管報告之重要法令遵循缺失，未要求督促分析發生原因及提出改善方案，並切實追蹤控管改善情形，而逕予備查。

改善作法

- 法令遵循主管定期向董事會報告法令遵循辦理情形，應納入本會處分、檢查、重大偶發、法遵檢核及內部稽核查核發現之重要違反法令缺失及檢討改善措施、配合法令增修檢討內規及因應措施、法遵教育訓練、法遵自評檢核及考核等辦理情形，並切實檢討法令遵循管理制度之有效性。
- 董事會對本會裁罰案件、違反法令缺失、舞弊違規事件等重要法遵事項，應積極督促相關部門檢討原因，採取制度面改善措施及因應方案，檢討法遵制度之有效性，以落實監督法令遵循功能。



✪ 業務項目：消金貸款

缺失態樣

對代辦貸款案件未建立妥適防杜控管措施，且稽核單位辦理查核有欠確實。

缺失情節

- 對經確認涉及代辦案件之業務人員，未全面清查所勸募案件之資金流向，以掌握疑似代辦帳號並納入資料庫管理，事後亦未檢討直屬主管督導之責。
- 對徵審過程中，有疑似偽(變)造財力證明文件，且貸後未久即告延滯者，未查證財力證明之真實性，以釐清人員責任；另對催理過程中知悉代辦進件者，未詳實查明妥善處理，亦未納入通報機制。
- 稽核單位依主管機關要求及就轉銷呆帳案件辦理涉及代辦案件查核，所訂抽樣原則欠妥，致未能完整評核相關案件，影響查核有效性。

改善作法

- 經確認涉及代辦案件，應清查進件來源及資金流向，以掌握代辦相關資料納入制管，並檢討業務與督導主管責任。
- 延滯案件中有疑似偽造財力文件者，應向相關單位查證文件真實性，並就偽冒案件追究人員責任，且向檢、警、調單位進行舉報。
- 稽核單位對涉及代辦之業務人員所承作個案應確實辦理查核，並訂定具體抽樣指標以辨識高風險案件，提升查核有效性。

✨ 業務項目：消費者保護



缺失態樣

各業務合約書有以概括式條款約定客戶同意提供個資予第 3 人辦理合作推廣，不利個人資料之保護。

缺失情節

- 客戶申辦業務時，各業務申請書均設專欄供客戶勾選是否同意提供個資予第 3 人辦理合作推廣。惟案件核准後客戶簽訂「業務合約書」及「個人資料蒐集、處理、利用告知事項」時，另以概括式條款約定，客戶同意將個資提供合作廠商。
- 對申請書已勾選「不同意」之客戶，仍依合約書之概括條款將個資提供第 3 人，核與本會 101.10.24 金管銀合字第 10130002690 號函規定不符。

改善作法

- 提供客戶簽署之各項業務約據，對涉及約定提供客戶個資予合作推廣廠商之條款，應以專欄供客戶勾選簽名是否同意，不得以概括式條款進行約定。
- 銀行設計各項業務申請書、合約書、約定及告知書等，應先洽會法務或法遵單位意見，以確保約據內容符合法令規定。

✪ 業務項目：個資安全保護作業



缺
態
失
樣

測試環境作業管制欠妥，未落實個資安全防護。

缺
失
情
節

- 因應特殊業務需求，將正式主機個資傳遞至測試主機作業，未建立妥適控制程序，且對資料檔案權限設定亦欠嚴謹，致客戶個資有外洩風險。
- 辦理應用系統測試，未能落實個資去識別化作業，致測試主機存有正式客戶檔案或資料庫，不利個資安全維護。

改
善
作
法

- 應避免將客戶真實資料複製至測試環境作業，如確有須將未去識別化個資複製至測試環境之業務需求，除應建立申請、刪除、留存完整稽核軌跡等管控程序外，並應嚴格管理該等資料檔案之存取權限。
- 應重新檢視複製正式主機檔案及資料庫至測試主機去識別化作業程序之妥適性，並落實執行。

☑ 業務項目：個資安全保護作業



缺
態

失
樣

對使用隨身碟等可攜式儲存媒體未建立控管機制或管理欠妥。

缺
失
情
節

- 對個人電腦之 USB、軟碟機、燒錄機等設備之使用，尚未建立控管機制，易致客戶個資及業務機敏性資料外洩。
- 對個人電腦之 USB、軟碟機、燒錄機等設備之使用，雖採防護軟體控管，惟對上開設備之使用軌跡紀錄，尚未產製稽核報表及建立覆核機制、或未及時覆核，管控措施尚欠周全，不利個資檔案安全維護及事後追蹤控管。

改
善
作
法

- 對個人電腦之 USB、軟碟機、燒錄機等設備，應降低使用比率，並建置軟體工具管制及建立使用管理機制，落實執行。
- 對前開儲存媒體及工具攜出檔案之使用紀錄，應產製稽核報表及建立覆核機制，並及時覈實覆核。



業務項目：個資安全保護作業

缺失態

共用資料夾檔案存取管制欠妥，不利個資安全防護。

缺失情節

因應業務需求，有以開啟共用資料夾分享方式，授權同一單位人員均可存取該等資料夾內個資檔案，惟未依職務需要適當授權，且對該等資料夾檔案存取未留存稽核軌跡，控管措施有欠妥適，不利個資安全維護及事後追蹤。

改善作法

涉及個資檔案之存取，應嚴格控管該等資料夾之存取權限，依職務需要覈實授權，相關存取應留存完整稽核軌跡、建立主管覆核及定期清查等管控機制，並落實執行。

✓ 業務項目：個資安全保護作業



缺
失
態
樣

對電腦主機下載含客戶個資檔案至外接儲存裝置，未建立妥適控管措施；且發現員工以外接儲存裝置下載大量客戶個資，未列為重大資安事件依程序通報。

缺
失
情
節

銀行員工於離職前，將電腦主機公用資料夾（內含上萬筆客戶個資）檔案下載至私人外接儲存裝置（USB），銀行對外接儲存裝置之使用情形未予即時監控，致行員離職後始發現此重大資安事件，且發現後未陳報高階管理階層，以積極改善資安弱點，亦未向本會通報重大偶發事件。

改
善
作
法

- 銀行電腦主機公用資料夾，應避免存放大量客戶個資。
- 對授權存取機敏資料之員工，應建立即時監控機制。
- 對發生客戶個資遺失、遭竊取或外洩等重大資安事件，應即時通報高階管理階層及主管機關，以利追蹤及管控。

✓ 業務項目：申報作業



缺
失
態
樣

申報本會單一申報窗口資料，有申報錯誤情事。

缺
失
情
節

未依報表填報說明申報，或以人工彙計方式產製報表過程發生錯誤，或有應申報項目欄位空白等，致申報內容與銀行帳載資料或管理報表不符。

改
善
作
法

- 應詳閱單一申報窗口各報表填報說明，如仍有疑義，可至單一申報窗口下載金融機構報表業務常見問答集或 e-mail 至該窗口信箱詢問，以瞭解正確之填報方式。
- 可至單一申報窗口下載「跨表檢核公式」，並加強跨表檢核勾稽作業。
- 應通盤檢討申報缺失發生之原因，並就申報流程及覆核程序應調整或加強之處，研提改善措施並落實執行。



☀️ 業務項目：汽車貸款

缺 失
態 樣

辦理汽車貸款，徵、授信條件欠嚴謹，對保作業欠牽制且不利消費者權益保障。

缺 失
情 節

- 徵授信規範欠嚴謹且未訂定風險控管指標：
 - ◎ 特定借戶免徵財力資料且以借保人存款推算收入，不利還款能力評估。
 - ◎ 對貸放成數較高者未要求提供購車發票佐證。
 - ◎ 未依業務風險訂定分析指標，不利風險控管。
- 核貸前即完成對保且對保流程欠牽制：
 - ◎ 核貸前即對保，致約據之授信條件及費用欄位均於核貸後由業務員代填，作業流程顛倒且不利消費者權益。
 - ◎ 由同一業務員受理借款申請、徵提與檢核徵信資料、查詢聯徵、授信案簽陳及對保，作業欠牽制。
 - ◎ 未建置借款資料及對保檢核機制，不利防範業務員私自委託車商對保情事。

改 善
作 法

- 徵授信作業
 - ◎ 徵信時須徵提借戶收入資料，以確實評估還款能力。
 - ◎ 對貸放成數較高案件，應洽請借戶於車輛過戶後提供車商摺發之交易發票，以利檢核實際貸款需求。
 - ◎ 應研議訂定風控指標並定期監控，如：同一車商(業務員)進件與核准案件數、回牌及設定日、例外案件比率等。
- 對保作業
 - ◎ 提供借戶簽署之各項約據，應確實填註經有權人員核定之各項授信條件及收費標準，以符合金融消費者保護法相關規定。
 - ◎ 徵、授信及對保作業應分人辦理，並建立空白約據抽核控管及借戶照會機制，以強化對保流程管理，防範車商代對保及人頭戶借款情事。

☀️ 業務項目：投資業務



缺 失
態 樣

投資每日均有公開報價及成交紀錄之有價證券，有帳列「無活絡市場」科目者，帳務處理方式與規定不符。

缺 失
情 節

- 未依據投資有價證券之持有目的及市場活絡性條件，訂定金融商品分類標準。
- 所投資之海外債券每日均有公開報價及成交紀錄，顯示具活絡市場且可決定其公允價值，惟仍帳列「無活絡市場之債務商品投資」科目，帳務處理方式與「公開發行銀行財務報告編製準則」規定不符。

改 善
作 法

- 辦理有價證券帳列作業應確實評估其交易目的及市場活絡性並遵循會計準則及銀行財務報告編製準則相關規定。
- 對具活絡市場且缺乏積極意圖持有至到期日之債券投資，應帳列「透過損益按公允價值衡量」或「備供出售」科目，且確實依公允價值辦理後續衡量。



✓ 業務項目：委外作業

缺
失
態
樣

銀行辦理委外作業，對傳遞予受託機構所產出之檔案管理有欠周延、未定期查核受託機構及未依受託業務性質訂定適切之查核項目。

缺
失
情
節

- 交付受託機構所產出檔案之儲存位址，非經辦人員亦可存取，或檔案傳遞後仍留存於經辦人員電腦中。
- 未定期對受託機構辦理查核，以瞭解其辦理受託業務之內部控制情形，或雖辦理定期查核，惟查核項目未配合受託業務性質予以調整。

改
善
作
法

- 對委外業務所產出之檔案，儲存位址之有權存取人員應加以管制，非經授權不得任意存取檔案。
- 檔案傳遞予受託機構後，應即刪除，以降低不當利用之風險，且銀行應對檔案刪除時點及作業管制訂定相關控管程序。
- 辦理委外業務，銀行應定期查核受託機構，以瞭解其內部控制之良窳，另配合委外業務性質之不同，查核項目亦應適切調整，以確實瞭解受託機構執行業務之妥適性。



業務項目：放款利率定價

缺
態

失
樣

利率定價政策及相關作業規範欠周延，未定期檢討並適時修訂；利率定價僅考量資金成本，未確實考量營運及預期風險損失成本。

缺
失
情
節

- 有關資金成本、營運成本及預期風險損失成本相關定義及計算方法、定價作業規範、利率定價減項因素之減碼標準及上限、利率減碼事由及損益分析等項，均未明確規範，不利據以執行合理放款利率及定價作業之內部控制。
- 銀行利率定價對利率減碼或低於內部成本（資金、營運及預期損失成本）者，未具體分析說明其利率減項評估因素或減碼幅度，缺乏合理依據。
- 辦理逐案議價利率偏低且一再展期，未合理反映授信風險，業務單位因同業競爭而調降放款利率。

改
善
作
法

- 應參酌「銀行公會會員授信準則」第 26 條規定，定期檢討放款利率定價相關規範，以利營業單位遵循並訂定合理放款定價。
- 應建立放款定價作業控管機制，確實考量資金、營運及預期風險損失成本等因素，反映授信風險，並敘明放款定價減項事由及進行損益分析，作為減碼依據。
- 逐案議價應建立控管機制，並對一再展期或借新還舊者，宜依原經授審會、常董會或董事會核定之利率條件計息。

業務項目：金融商品行銷(TMU)



缺
失
態
樣

未落實認識客戶(KYC)作業及未充分告知重要內容。

缺
失
情
節

- 評估客戶風險屬性問卷內容及分數級距規劃不當，無法正確評估客戶風險屬性。
- 推介衍生性金融商品予客戶，有由未受專業訓練及具備相關資格條件之業務人員辦理，或未向客戶說明應負擔之手續費用及對於結構複雜之衍生性金融商品未充分告知商品風險。
- 核定 TMU 交易額度或行銷商品，未考量客戶外幣營收、過去投資交易經驗及實際需求。

改
善
作
法

銀行向一般客戶提供衍生性金融商品交易服務，除應由符合資格之人員辦理，並建構妥善制度及落實執行，以維護消費者權益及控管業務風險：

- 建立商品適合度制度，其內容至少應包括衍生性金融商品屬性評估、瞭解客戶程序及客戶屬性評估，以確實瞭解客戶之投資經驗、財產狀況、交易目的、商品理解等特性，及承作該項衍生性金融商品之適當性。
- 提供衍生性金融商品交易服務之推廣文宣資料，應清楚、公正及不誤導客戶，對商品之可能報酬與風險之揭露應以衡平且顯著方式表達。
- 依金融商品或服務之特性，向金融消費者說明其應負擔之費用及違約金，包括收取時點、計算及收取方式。