



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

100 年度主要檢查缺失 - 本國銀行

101 年 2 月 29 日

目 次

壹、綜合評述	1
貳、主要檢查缺失（完整版-含缺失、對業者營運影響、認定缺失原因及正確作法）	2
一、檢查重點部分	2
（一）第 34 號財務公報及逾催辦法有關應收款及放款之評估與減損	2
（二）個人資料保護與資訊安全管理	3
（三）洗錢防制及存款帳戶管理	8
（四）內部稽核與內部管理之落實情形	11
（五）利害關係人交易之法令遵循及作業程序	14
（六）衍生性金融商品及財富管理之內部控制及風險管理機制	15
二、其他查核部分	17
（一）風險管理	17
（二）公司治理	23
參、主要檢查缺失（簡要版）	25
一、檢查重點部分	25
二、其他查核部分	26

壹、綜合評述

100 年度檢查重點包括：內部稽核與內部管理之落實情形、個人資料保護與資訊安全管理、利害關係人交易之法令遵循及作業程序、放款減損評估、洗錢防制及存款帳戶管理、衍生性金融商品及財富管理、資本適足性評估、信用卡及現金卡業務差別利率定價及基金銷售通路報酬之揭露情形等，檢查結果除資本適足性評估無重大缺失，利害關係人交易及洗錢防制等 4 項為執行面缺失外，其餘項目有制度面待加強事項。綜合說明如下：

- 一、**內部稽核與內部管理之落實情形方面**，多數銀行之自行查核尚未發揮應有功能，亦有部分銀行之內部稽核品質欠佳，均影響內部控制之健全，本局已要求該等銀行須提報改善計畫，並將持續追蹤其改善落實情形。
- 二、**個人資料保護與資訊安全管理方面**，本局 100 年度首次對本國銀行資訊作業進行專案檢查，綜合而言，各銀行網路銀行交易之風險尚屬於可控制範圍，惟未落實網路系統安全控管作業；另因應個人資料保護法之施行，各銀行雖已逐步規劃個資保護措施，惟多屬內部研議處理方案階段，尚未落實或建立偵測及防堵個資外洩之安全控管機制，已請各銀行自行加強檢視並積極辦理改善。
- 三、**利害關係人交易之法令遵循及作業程序方面**，各銀行尚能遵照規定辦理，僅部分銀行建檔不完整及程序要求欠周延，惟情節尚非嚴重。
- 四、**放款減損評估方面**，各銀行大致尚能依規定方法評估減損，惟對於「債信不良」、「顯著財務困難」，多尚未訂定明確客觀標準，致有評估範圍不完整之缺失，仍請儘量完整辨識信用或財務狀況已有不良變化之借戶，以確保評估範圍完整。
- 五、**洗錢防制及存款帳戶管理方面**，各銀行已甚為重視，建立監控機制尚屬完備，100 年所列均屬執行不夠落實之缺失，已請各銀行落實執行面之管理，以改善作業品質。
- 六、**衍生性金融商品及財富管理方面**，100 年度檢查發現銀行對於客戶投資屬性之評估結果，有過度偏向積極型投資屬性的現象，積極型客戶比率甚或有高達 90% 以上者，宜檢討其評估方式之合理性；另部分銀行獎金發放基礎偏重銷售績效，且未遞延發放，可能使理專過度追求短期績效，而忽略客戶權益及法令遵循。

此外，在其他查核部分：

- 一、依本局對銀行不動產授信專案查核結果，部分銀行以房地為擔保之放款集中度偏高；辦理銀行法第 72-2 條住宅建築及企業建築放款，仍有分類錯誤未納入控管者；鑑價方面有未明確規定鑑價方法、未參考內部資料庫之資料及未確實查訪成交案例等缺失，易致鑑價受房仲價格或借戶提供成交價左右，綜合以上查核結果，本國銀行對於不動產授信仍須加強風險控管。
- 二、經本局抽查銀行聯貸授信，發現多數未能落實利率定價原則，部分銀行逕將聯貸業務排除適用利率定價規定，未排除適用者，則透過無明確規範之減碼降低承作利率，致利率定價未能涵蓋全部營運及風險成本；另有實際核貸額度大於借戶申請金額甚多，惟未合理分析資金用途，貸放後亦未確實追蹤其實際用途是否妥適，應注意聯貸業務亦須遵循授信風險管理原則。



貳、主要檢查缺失（完整版）

一、檢查重點部分

（一）第 34 號財務公報及逾催辦法有關應收款及放款之評估與減損



查核項目

減損客觀證據之標準、放款資產組合之分類、減損發生率及回收率之估算。

主要檢查缺失

借戶已有債信不良，未納入授信資產評估範圍；或已有顯著財務困難仍未列為已有減損客觀證據，以評估可能遭受損失。

對業者營運之影響

不良放款或減損評估範圍不完整，將使備抵呆帳低列，影響財務健全度，且無法適當反映授信部門之業務績效及管理責任。

認定缺失之原因

- 借戶已向銀行申請紓困或債權協商、協議分期償還條件不符合免列報逾放規定、免列報期間未依約履行超過 3 個月、或重整中之借戶，均屬債信不良，惟未納入授信資產評估範圍。
- 借戶房貸違約，已有顯著財務困難，惟其信用放款及現金卡放款未一併納入有減損客觀證據之應予評估放款。
- 企金借戶之財務報表顯示其淨值為負數、持續虧損、淨現金流入遠不足支應負債、因財務困難向銀行申請變更授信條件，惟仍未列為已有減損客觀證據。

正確作法

- 授信資產雖未屆清償期，但已有債信不良者，如：已公告拒絕往來戶、擔保品遭他行強制執行、申請紓困或債務協商、他行已轉列催收款項或呆帳、停業、破產、重整、清算、會計師出具繼續經營假設存疑等情形，應依相關規定列入不良授信資產評估。
- 依第 34 號財務公報第 52 段規定，借戶發生顯著財務困難者，如：已向銀行申請紓困或債權協商、向法院聲請重整、支付利息或清償本金發生違約、及其他償付能力惡化之情形，應列入不良授信資產評估。
- 銀行應對於「債信不良」及「有顯著財務困難」訂定明確適當定義，並依據該項定義，建立資訊系統，必要時輔以部分人工判斷，蒐集符合應列入評估範圍者。
- 管理單位日常應自行查核評估範圍是否完整，內部稽核亦應加以抽查。

(二)個人資料保護與資訊安全管理



查核項目

客戶資料之保密(管理)、運用及銷毀程序、資安控管機制。

主要檢查缺失

辦理委外作業，對於受委託機構之資料保密作業，未瞭解或查證其辦理情形。

對業者營運之影響

客戶資料如外洩，除影響消費者權益，恐面臨違反個人資料保護法相關規定之法律責任，並損及金融機構信譽。

認定缺失之原因

- 對於委外作業，未要求受託機構應遵循客戶資料之保管、運用及銷毀程序；或雖有要求，惟並未查證其實際遵循情形。
- 辦理內部稽核或與受託機構往來過程中，已有資訊顯示受託機構未妥善處理客戶個人資料（包括該銀行或其他銀行客戶資料），未予詳加注意查明並要求受託機構改善。

正確作法

- 辦理委外作業，與受託機構簽訂契約應包括客戶資料之保管、運用及銷毀程序等相關約定。
- 平時應瞭解受託機構對個人資料保護之管控程序，並加強查核該機構對個人資料之管理及執行情形，以防個人資料外洩。
- 若發現受託機構未善盡個人資料保護責任時，應要求該機構立即改善，並依雙方約定處理法律責任及後續事宜。

主要檢查缺失

各項業務之帳務、客戶個人資料與交易資訊，委託境外之資訊中心進行維護管理，且相關控管程序及稽核作業有欠妥善。

對業者營運之影響

客戶資料國際傳輸有外洩之風險，且受託機構對客戶資訊如發生不當使用、處理及控管時，除影響消費者權益，恐使銀行面臨違反個人資料保護法相關規定之法律責任。

認定缺失之原因

- 銀行將消費金融業務相關資訊系統委託至境外辦理。
- 對於存放及處理銀行交易紀錄及客戶資訊之資料庫，受託機構未將該機構與其他機構之資料庫有效區隔，且未控管資料存取權限。
- 內部稽核未實地查核境外受託機構之資訊安全控管作業，亦未取得外部稽核報告，以確認受託機構對客戶資料之安全控管是否嚴謹。

正確作法

- 銀行辦理資訊委外作業，應依本會 101.2.8 新修訂之「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」第 18 條及第 19 條規定辦理，不得將消費金融業務相關資訊系統之資料登錄、處理、輸出等事項委託至境外辦理，應依規定於四年內調整至符合規定，於境內建置相關資訊系統。
- 受託機構對於存放及處理銀行交易紀錄及客戶資訊之資料庫，應與受託機構及其他機構之資料庫有效區隔，銀行應充分瞭解及掌握受委託機構對客戶資訊之使用、處理及控管情形，提供予受委託機構之客戶資訊僅限與受委託事項直接相關，以避免資料不當使用。
- 稽核單位應定期赴境外資訊中心辦理資訊作業及安控管理、客戶個人資料保護及存取之監督及查核，並提升查核品質。

主要檢查缺失

客戶資料檔案存取權限設定欠嚴謹；或測試開發主機之資料未去識別化；或未規範「可辨識客戶資料」控管流程及監測電子郵件對外傳輸。

對業者營運之影響

客戶資料易遭駭客攔截、竊取、或相關人員非法攜出，增加客戶資料外洩風險，除影響消費者權益，恐面臨違反個人資料保護法相關規定之法律責任，並損及金融機構信譽。

認定缺失之原因

- 對與個人資料有關之系統功能、報表及文件未徹底清查，以確認相關資料下載、列印等使用情形之適當性。
- 對下傳至核心業務主機測試及開發作業環境之正式客戶資料，未建置妥適之去識別化程序，或未將提供身分證字號及姓名等「可辨識客戶資料」控管作業方式納入規範，或對下載「可辨識客戶資料」之控管過於寬鬆，不利個人資料之安全防護。
- 未建置監測對外電子郵件（含即時通訊）管理機制，且對內容及附件檔案含有「可辨識客戶資料」（客戶 ID、信用卡號、帳單等）之郵件，未限制不得以明碼方式傳輸。

正確作法

- 應建立防護個人資料外洩之嚴謹管控程序，定期清查個人資料相關之系統功能、文件檔案之存取權限適當性及使用情形有無異常。
- 核心業務主機測試及開發之作業環境，對客戶資料應予去識別化，及強化對個人資料儲存和傳遞的追蹤管理措施。
- 對含有「可辨識客戶資料」之檔案，除限制不得以明碼方式傳輸外，並應建置個人資料電子檔案傳遞之監控及追蹤控管措施，俾有效維護客戶資料安全。

主要檢查缺失

電子銀行業務交易安全設計，未符規定；又對網路系統弱點掃描、滲透測試之規範欠完整，作業執行欠確實，對測試結果未及時妥處。

對業者營運之影響

- 網路攻擊、入侵與破壞事件日益嚴重，健全電子銀行交易安全，方能建立社會大眾使用網路金融交易之信心。
- 若駭客利用作業系統安控不周延進行資料竊取及破壞，將損及客戶權益及金融機構商譽，甚至危及市場交易安全。

認定缺失之原因

- 電子銀行業務交易系統安全設計有多項未符合上述「作業基準」，如：應具備訊息隱密性防護措施、辨識客戶輸入與系統接收之非約定轉帳交易指示一致性、驗證元件網站正確性等。
- 對網路弱點掃描、滲透測試作業控管程序未建立相關規範或作業程序；或雖有規範惟未完整納入執行頻率、週期、範圍及執行結果後續處理等內容，不利作業遵循。
- 未定期執行弱點掃描、滲透測試作業，或執行週期過長、執行範圍及項目不完整、對執行結果未妥為處理因應，不利網路安全維護。

正確作法

- 應依據銀行公會公布之「作業基準」，重新檢視電子銀行業務相關資訊系統之安全需求及安全設計，以維電子銀行交易之安全性。
- 弱點掃描或滲透測試之相關作業規範應力求完整，安全漏洞須及時研擬補強措施並建立後續追蹤控管機制。
- 應明定網路安全政策，據以建立防火牆設定管理規則，並訂定設定、異動與稽核作業程序，以供作業遵循。

主要檢查缺失

主機或系統使用者密碼管理及使用者存取權限控管有欠妥善；或未建置資訊資產管理機制；或未訂定妥適之可攜式設備管理規範。

對業者營運之影響

- 存取權限控管不周延，易遭內外部人員非法存取或篡改資料庫或檔案內容之詐欺舞弊風險。
- 使用者帳號密碼控管欠妥，易致行員藉以竊取客戶資料或從事不法。
- 若駭客利用作業系統安控不周延進行資料竊取及破壞，不僅損及客戶權益，亦會造成金融機構商譽及營業損失。

認定缺失之原因

- 未依作業職掌、職務需要，賦予使用者適當作業權限，不符合內部分工牽制原則。
- 主機使用者帳號管理欠妥適，如：對最高權限使用者帳號密碼控管欠妥或使用者帳號有借用或共用情形，權責不易釐清。
- 未建置資訊資產管理機制，以確認與主機連線之個人電腦均為合法資產，網路作業安全之風險難以控管。
- 未訂定可攜式設備管理規範；或雖訂有規範卻未有效執行控管機制，及未留存相關紀錄備查。

正確作法

- 網路銀行業務系統、資料庫系統使用者密碼管理、存取權限控管及最高權限使用者密碼管理，應依職能分工賦予適當作業權限，以符合內控及內部牽制原則。
- 重新檢討對開放式系統主機最高權限使用者管理機制之妥適性，並對最高權限使用者帳號登入等使用情形建立稽核報表覆核機制，以維系統運作安全。
- 應建立系統檢核主機連線之個人電腦均為合法資產。
- 建立使用隨身碟等可攜式儲存媒體或具傳檔功能之應用程式（如電子郵件、MSN）之管理規範，避免個人資料或業務機敏性資料遭不當竊取。

(三)洗錢防制及存款帳戶管理



查核項目

對達一定金額以上通貨交易及疑似洗錢交易辦理情形、對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理作業情形。

主要檢查缺失

輔助查核疑似洗錢表徵交易之資訊系統，所設定參數未完整涵蓋各種交易態樣；或對於經判斷屬異常或可疑交易者，欠缺確認程序。

對業者營運之影響

未完整篩選過濾疑似洗錢交易，並留存查證資料，有違反防制洗錢法令規定之風險。

認定缺失之原因

- 銀行雖有建立資訊系統輔助清查存款異常交易，惟漏未涵蓋「銀行防制洗錢注意事項範本」所規範之疑似洗錢態樣，或部分業務（如信託或證券業務）未納入清查範圍。
- 對於系統過濾出之可疑交易，僅註記判斷結果為「合理」，未留存紀錄說明該判斷所依據之事實為何。

正確作法

- 應參考相關規定所列之疑似洗錢表徵交易態樣，於資訊系統設定參數，並將各項業務交易納入清查範圍，以確保所篩選異常交易之完整性。
- 對於異常交易報表應逐項確認及敘明查證結果。對於經判斷已排除為疑似洗錢交易而無須申報者，亦應具體說明原因，經由主管覆核後，留存紀錄備查。

主要檢查缺失

辦理新開戶及靜止戶恢復往來作業，事前審核及事後監控作業仍有疏漏。

對業者營運之影響

銀行未確實辦理開戶或靜止戶恢復往來之檢核查證及交易監控，易使存款帳戶管理出現弱點，而遭歹徒不當使用。

認定缺失之原因

- 未確實依各銀行所訂「新開戶或靜止戶恢復往來作業檢核表」完成檢核，並填寫檢核結果。
- 對新開戶或靜止戶初恢復往來之交易，未予監控有無異常情形。

正確作法

- 銀行應建立之相關控管機制如下：
 - ◎ 事前應按「開戶/靜止戶恢復往來作業檢核表範本」相關審核項目辦理檢核，以確認客戶身分，且開戶及恢復往來設定之交易應由主管覆核放行。
 - ◎ 為避免前揭檢核表填寫有疏漏情事，應由主管加強覆核填寫之完整性，或於系統鍵入時設定要求須填寫完整始得辦理開戶或恢復往來交易。
 - ◎ 事後對於新開戶或初恢復往來之靜止戶，應能藉由資訊系統輔助篩選有無頻繁存提等異常交易情形。
- 另對非臨櫃申請恢復往來者，應設計適當程序，以確認客戶身分，並完成靜止戶恢復往來作業檢核，方得將帳戶恢復使用。

主要檢查缺失

辦理一定金額以上之通貨交易申報有失誤情事。

對業者營運之影響

違反洗錢防制法令規定之申報義務，依法須受行政處分。

認定缺失之原因

資訊系統雖已將一定金額以上通貨交易列出明細，以利辦理申報，惟行員自行判斷為免申報，或操作失誤選擇為不申報，或資訊作業之傳送申報動作未確實執行，致有漏未申報情事。

正確作法

對於法令規定應向法務部申報之大額通貨交易，銀行應建立以下機制，以確保符合規定：

- 由資訊系統自動列出已達應申報標準之大額通貨交易，且對於所有未依系統列出資料進行申報者，應產出異常報表，逐一覆核確認原因，以免失誤。
- 經營業單位提供應申報之交易，資訊單位或業務管理單位應建立檢核機制，留存上傳成功之訊息，並經主管覆核以確認已申報。

(四)內部稽核與內部管理之落實情形



查核項目

內部稽核之獨立性與運作情形、內部稽核作業計畫與實際執行情形、營業單位自行查核辦理情形

主要檢查缺失

自行查核及內部稽核之執行有欠落實。

對業者營運之影響

自行查核及內部稽核未落實，則內部控制第一道及第三道防線無法發揮功能，易滋生內控鬆散之各種弊案及作業風險事件，造成財務損失，並影響銀行聲譽與形象。

認定缺失之原因

屬查核有欠落實之情事如下：

- 查核項目未包括法令或主管機關要求查核項目、未涵蓋重要業務。
- 未訂定適當抽樣原則、或雖有訂原則卻未落實執行。
- 對於查核結果表示均符合規定，惟並未留存或說明抽查情形。
- 對於查核結果之記載，與受查單位之實際情況不符。
- 抽查已發現應予追蹤改善之缺失，惟未揭露於查核報告。

正確作法

為確保自行查核及內部稽核品質，宜建立以下機制：

- 查核項目：定期檢視查核項目及工作底稿之完整性。
- 抽樣：針對各查核項目訂定適當抽樣原則，且應選取具有代表性及與查核目的攸關之樣本，樣本量應足以瞭解一般辦理情形，俾作成查核結論。
- 工作底稿：對於每一查核項目，除記載查核結論外，應留存查核過程相關資料，如認為無需將所有抽查資料影存者，至少應說明實際已抽查之樣本為何，以利佐證其查核責任已完成。
- 品質控管：由主管、稽核人員覆核工作底稿及查核結論是否已完整忠實表達，發現有缺失者，應加強訓練，並列入考核，以督促查核人員善盡查核責任。

主要檢查缺失

對約定免寄對帳單之客戶未建立防弊機制。

對業者營運之影響

未定期與客戶對帳，易滋生理專挪用客戶存款，或未經客戶授權而進行交易等弊端。

認定缺失之原因

- 金融機構辦理信託業務，對於客戶申請不寄發對帳單者，未設計以其他有效之對帳方式，易使理財專員有挪用客戶存款之機會，且與「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 12 條第 1 項之規定不符。
- 對於長期遭註記為「退件停寄」或「不寄對帳單」之信託客戶，尚未建立客戶親自領取對帳單之確認機制。

正確作法

- 對於免寄對帳單之客戶，仍應約定以電子郵件寄發、電話對帳、或親自來行領取等方式定期辦理對帳。
- 若客戶辦理風險較高之交易，如：變更印鑑、地址、磁條重設、約定轉帳帳戶變更、大額贖回、定存中途解約等，應在交易後寄送對帳單，或以其他方式確認交易。
- 寄送對帳單之作業方式，應符合牽制；所寄對帳單之回覆情形，應有專人追蹤管理，並記錄異常事件之聯繫方式及結果。

主要檢查缺失

行員電腦 IP 位址有辦理客戶網路銀行交易情事。

對業者營運之影響

若與客戶產生交易糾紛，銀行將無法確認實際係客戶或行員辦理，影響銀行之聲譽。

認定缺失之原因

經篩檢由行員電腦之 IP 位址完成網路銀行交易明細報表發現，行員電腦 IP 有辦理客戶網路銀行相關交易。

正確作法

- 銀行內部規範應明定行員電腦不得辦理客戶網路銀行相關交易，並透過電腦程式限制行員電腦執行該類交易，以杜紛爭。
- 前開限制交易之資訊系統未上線前，應定期篩選列印行員電腦 IP 辦理網路銀行交易明細報表，送交營業單位主管查明原因及指派第三人辦理照會，確認該等交易是否係客戶本人所為，如有不當交易應議處失職人員。
- 設置公用電腦區域供客戶查詢或從事網路銀行相關交易。

(五)利害關係人交易之法令遵循及作業程序



查核項目

利害關係人交易(含授信、不動產及其他交易等)之作業控管情形、集團內或與主要股東、董監事等有實質關係者之交易與管理。

主要檢查缺失

辦理利害關係人資料建檔作業，有建檔不完整情形；或董事開會涉及自身利害關係議案時，有未能迴避者。

對業者營運之影響

利害關係人建檔欠完整，不利利害關係人授信審核及管理，易滋生利益衝突之爭議；另董事開會涉及自身有利害關係議案時，未能迴避，決議效力可能發生爭議，且涉及違反公司法第 206 條規定。

認定缺失之原因

- 銀行之負責人或其利害關係人係借戶之董事、監察人或持股超過 10 %之股東，銀行未將其列為利害關係人予以建檔。
- 董事開會時，參與討論及表決與其自身有利害關係議案時，有未能利益迴避而參與討論及表決，核與「公開發行公司董事會議事辦法」第 16 條規定不符者。

正確作法

- 銀行負責人應確實提供利害關係人資料，且配合人員異動及股權變動隨時更新資料，另應訂定標準作業程序，其內容應包括：
 - ◎利害關係人資料之填報、建檔、更新及確認之時間及流程。
 - ◎定期確認利害關係人資料之正確性。
 - ◎建置有效之電腦管理系統。
- 銀行應向董事宣導，董事對於自身利害關係之會議事項，應依 101.1.4 公司法修正第 206 條第 2 項規定，於當次董事會說明其自身利害關係之重要內容。董事對於有害於公司利益之虞時，不得加入表決，並應於董事會議事錄詳予敘明，以利查考。

(六) 衍生性金融商品及財富管理之內部控制及風險管理機制



查核項目

客戶屬性評估、商品適合度評估、基金網路下單交易、理財業務人員之管理制度

主要檢查缺失

理專之薪酬、獎金制度設計，可能鼓勵業績導向之銷售行為。

對業者營運之影響

業務人員不易注重長期服務績效及客戶長期權益，易滋客戶申訴。

認定缺失之原因

- 理專之薪酬制度，主要依理專當期銷售之手續費收入及資產成長量決定。
- 各期獎金採一次發放，未予遞延，並視其有無不當銷售行為調整獎金金額。

正確作法

- 訂定合適之薪酬制度：業務人員之薪酬應考量教育訓練、證照取得完整性、稽核缺失、客訴紛爭、服務品質監測（含有無鼓勵短期多次申購贖回）等因素，不宜以銷售業績為主要考量。
- 獎金發放方式：各期獎金應保留適當部分予以遞延至少一季，再評估理專銷售行為之守法性及服務品質，決定是否發放該部分遞延獎金，以引導理專自我約束其銷售行為。

主要檢查缺失

辦理財富管理業務，未確實審查客戶適格性，或銷售超逾客戶風險承受度之商品。

對業者營運之影響

一旦客戶投資遭受非屬其預期範圍之損失，將產生投資爭議或違約行為，增加銀行處理成本及法律風險。

認定缺失之原因

- 投資屬性暨風險承受度評量表不完整，如：缺少投資目的、投資經驗、個人/家庭年收入等項目；或雖有該等項目，惟未納入計分。
- 投資屬性暨風險承受度評量表之配分方式偏頗，過度偏重少數項目，未均衡考量所有各評分項目所反映之風險承受度差異，以致客戶多數被評估為積極型。
- 對非專業投資客戶申購投資風險等級較其風險承受度為高之商品，僅要求客戶填寫聲明書，仍續予受理申購，有越級投資情形。

正確作法

- 評量表之設計：問卷內容應包括「銀行辦理財富管理業務作業準則」第2條規定之所有項目。
- 配分方式：KYC 評量表評分項目應將可能影響投資屬性之重要因素（如：年齡、學歷、收入、投資經驗等）納入配分評估選項，並依其重要性給予不同之權重，以有效區分客戶風險屬性。
- 客戶風險等級之分級不宜過少，致無法區分客戶風險等級之差異性。
- 執行結果：若過於集中積極型，應檢討原因，是否係評量表之設計或配分有欠周延妥適。
- 若投資標的風險等級較客戶風險承受度為高時，不應接受客戶投資該標的，以落實受託投資商品適合度之確認程序。

二、其他查核部分

(一)風險管理

主要檢查缺失

辦理不動產鑑價作業，鑑價規範不完備，致鑑價結果有欠合理。

對業者營運之影響

於總體經濟反轉且客戶違約時，高估之擔保品價格易造成銀行損失。

認定缺失之原因

- 對鑑估價格之形成及對訪價之採樣，未訂定明確及有系統之方法，致鑑估人員可自行參採各項資料來源據以決定。
- 對房屋買賣成交價高於查訪市價者，有逕以較高之買賣成交價格作為鑑估價格者。
- 有訪查市價案例均為房仲業者之代售價或市調價，未有成交案例佐證鑑估每建坪單價之合理性；或逕以房仲業之買賣成交價為依據，致有房屋仲介主導不動產市場價格者。
- 辦理土地抵押貸款之鑑估作業，逕以外部鑑價報告為依據，未審慎評估委託鑑價結果。

正確作法

- 應訂定明確及有系統之鑑價方法及鑑價標準作業流程，使鑑估人員據以執行。
- 應建立不動產鑑價資料庫，並訂定資料庫使用規則，要求鑑估人員充分查詢運用。
- 個案擔保品鑑價，若未採用規定之鑑價方法、或鑑價結果與資料庫價格、或相近時點、地區、物件之訪價結果有過大差異時，應要求於鑑價報告內合理說明原因。

主要檢查缺失

辦理授信聯貸業務，未妥善訂定利率訂價公式並落實執行。

對業者營運之影響

實際承作利率未能涵蓋銀行資金成本、預期損失、營運及風險成本等，不符風險報酬原則，且易造成同業間削價競爭現象。

認定缺失之原因

- 未明定聯貸業務之利率計算公式，實際承作時僅簡述擬承作利率條件、或說明承作利率高於資金成本，未計算承作之營運成本、風險成本、合理利潤及預期損失，致無法判定其利率定價之合理性。
- 雖訂有利率計算公式，惟公式中包括無明確標準之減碼因素，致依公式執行結果，實際承作利率仍未能涵蓋銀行資金成本、預期損失、營運及風險成本等。

正確作法

- 銀行辦理授信業務，應依中華民國銀行公會授信準則第 26 條「不論採何種方式訂價，或對任何授信客戶（包括公營事業或政府機關），應避免惡性削價競爭，其實際貸放利率，宜考量市場利率、本身資金成本、營運成本及預期風險損失成本等，訂定合理之放款定價」之規定，訂定各項授信業務之利率定價公式，包括聯貸業務。
- 利率定價公式訂定後，應控管、覆核其執行情形，注意有無以額外減碼、或排除適用等方式，未確實遵循利率公式者。
- 對於有特殊考量，而以優惠利率承作之案件，應要求合理說明原因，並監控該等例外案件承作量，以免使利率定價公式流於形式。

主要檢查缺失

辦理銀行法第 72-2 條住宅建築及企業建築放款，有分類錯誤，而未納入控管者。

對業者營運之影響

不動產貸款分類不正確，無法依實際情形進行風險控管，且違反法令規定。

認定缺失之原因

- 對辦理新購屋案件，徵授信資料中顯示為購置（買賣）不動產，惟全數列為「修繕貸款」或「週轉金貸款」，未納入控管。
- 對他行轉貸案件，實際資金用途為代償他行房貸，惟全數列為修繕貸款或週轉金貸款，未納入控管。
- 對自行增貸案件，原資金用途為購置不動產，惟增貸後全數列為修繕貸款或週轉金貸款，未納入控管。
- 個人購置商用不動產，未納入計算。
- 對未償還土建融之餘屋貸款列為週轉金放款，未納入計算。
- 以土地為擔保之購地融資，資金用途為購置土地，惟分類為週轉金貸款。

正確作法

- 銀行辦理不動產貸款業務，應確實依本會 100.4.21 金管銀法字第 10010001433 號函及 100.5.12 金管檢控字第 10001520742 號函之規定辦理。
- 應加強人員訓練及覆核機制，以避免錯誤重複發生。
- 管理單位日常應自行查核不動產貸款之分類是否正確，內部稽核亦應加以抽查。

主要檢查缺失

以房地為擔保之放款加計以空地為擔保比率偏高，且擔保品主要集中於特定地區。

對業者營運之影響

若以不動產為擔保授信之比率偏高，且過度集中於特定地區，嗣後不動產市場景氣反轉，銀行將因擔保品之處分價值大幅滑落，而遭受鉅額損失。

認定缺失之原因

調閱以房地、空地為擔保之授信明細表及該等授信之定期監控報表，經彙整統計後發現，以房地及空地為擔保之授信比率偏高，且擔保品有集中於特定地區之情形。

正確作法

- 參酌不動產市場景氣狀況及銀行風險承擔能力，經壓力測試程序，訂定妥適之不動產(含房地及空地)擔保授信占授信總餘額之比率，並定期檢討修訂，以控管授信資產之組合風險。
- 資訊系統定期列印上開授信限額報表，由風險管理部門指派專人監控並向高階管理主管呈報監控結果。另應訂定適當的預警指標比率，倘上揭授信比率達預警指標時，風險管理單位應通知相關授信管理單位研擬調整措施，以降低承作比率。
- 衡酌各地區之不動產市況，研訂各區域之不動產授信比重。並由專人定期列印報表監控，以避免擔保品有集中於特定地區之情事。

主要檢查缺失

辦理聯貸案件實際核貸額度遠逾借戶申請金額，且未合理分析資金用途。

對業者營運之影響

提供高於借戶需求之資金，使借戶過度融資，增加銀行信用風險。

認定缺失之原因

聯貸銀行核給之授信總額度大於借戶原申請之金額，且資金用途為「營運週轉金」，並未建立估計營運週轉金需求之審核機制，以評估借戶實際資金需求。

正確作法

- 銀行授信應避免側重擔保品，而忽略實際資金用途之查證，於貸前徵信時，應確認借款人資金需求，依借戶規模及營運模式估算營運週轉資金需求；貸後授信管理應追蹤借款人資金用途是否與申貸用途相符。
- 如發現有資金用途不符情事，應評估是否依公平交易委員會對於金融業經營行為之規範說明第五點規定辦理(有關借貸契約明定行使加速條款事由，包括「立約人對於金融業者所負債務，其實際資金用途與該業者核定用途不符」)，以維護金融機構權益。

主要檢查缺失

信用風險及市場風險辨識、衡量及監控報表之產出，委託集團企業辦理。

對業者營運之影響

若未能自行建立或驗證使用模型之妥適性，恐嚴重影響該行風險管理及永續經營能力。

認定缺失之原因

- 銀行管理信用風險及市場風險之相關報表皆仰賴集團關係企業提供，內部並未建置相關模組亦未訂定相關規範，或請受託機構提供，欠缺獨立風險管理能力。
- 對集團關係企業所使用之信用管理系統，未就風險衡量程序進行檢測以確認其妥適性。

正確作法

- 銀行應自行建立信用及市場風險管理架構及文件化作業，並配合訂定內部規範，以落實風險管理。
- 在自有信用風險管理建立前，對使用集團企業所提供之信評系統，亦應針對系統可信度之定期檢驗訂定相關資料蒐集與作業規範，以確保風險管理作業之妥適性。

(二) 公司治理

主要檢查缺失

董事兼任經理人者出席董事會議以經理人立場發言，有角色混淆及責任相互衝突情事。

對業者營運之影響

董事兼任經理人並以經理人立場於董事會發言，無法有效發揮監督功能及落實經理階層對董事會負責之公司治理原則。

認定缺失之原因

- 董事會為銀行最高決策層級，負責整體經營策略與重大政策，並選擇及監督經理階層，經理階層則負責執行重要政策及發揮業務督導管理功能，以維持監督制衡機制。
- 惟董事兼任經理人於董事會以經理人角色發言，會有球員兼裁判疑慮，易致權責不清、名實不符，且未能有效發揮董事會之監督功能。

正確作法

為落實董事會負責決策及經理階層負責執行之公司治理分工情形，銀行應避免過高比率之董事兼任經理人情形，董事會應專職督導，以有效發揮監督功能，經理人亦能回歸專業、創造績效，以貢獻知能及善盡職責，並增進銀行整體穩健經營。

主要檢查缺失

指派員工擔任子公司經理人與職員，並兼領銀行及子公司之薪酬或紅利。

對業者營運之影響

違反法令規定，且透過薪酬、費用給付方式圖利特定人，恐將損害公司及投資人之權益。

認定缺失之原因

指派員工兼任轉投資子公司之總經理、副總經理、經理及行政專員等職務，且同時領有銀行及轉投資子公司分配之薪酬或員工紅利，核與「商業銀行轉投資應遵守事項準則」第2條第2款規定不符。

正確作法

- 商業銀行對金融相關事業之轉投資事業，其負責人及職員依規不得兼任轉投資子公司之董事及監察人以外之任何職務，以避免業務執行上發生利益衝突或產生內線交易弊端，並確保銀行健全經營。
- 為避免違反前揭規定，應建立防範控管機制，例如：納入相關部門之法令遵循自評及自行查核事項，內部稽核亦應加以查核。

參、主要檢查缺失 (簡要版)



一、檢查重點部分

(一)第 34 號財務公報及逾催辦法有關應收款及放款之評估與減損

借戶已有債信不良，未納入授信資產評估範圍；或已有顯著財務困難仍未列為已有減損客觀證據，以評估可能遭受損失。

(二)個人資料保護與資訊安全管理

1. 辦理委外作業，對於受委託機構之資料保密作業，未瞭解或查證其辦理情形。
2. 各項業務之帳務、客戶個人資料與交易資訊，委託境外之資訊中心進行維護管理，且相關控管程序及稽核作業有欠妥善。
3. 客戶資料檔案存取權限設定欠嚴謹；或測試開發主機之資料未去識別化；或未規範「可辨識客戶資料」控管流程及監測電子郵件對外傳輸。
4. 電子銀行業務交易安全設計，未符規定；又對網路系統弱點掃描、滲透測試之規範欠完整，作業執行欠確實，對測試結果未及時妥處。
5. 主機或系統使用者密碼管理及使用者存取權限控管有欠妥善；或未建置資訊資產管理機制；或未訂定妥適之可攜式設備管理規範。

(三)洗錢防制及存款帳戶管理

1. 輔助查核疑似洗錢表徵交易之資訊系統，所設定參數未完整涵蓋各種交易態樣；或對於經判斷屬異常或可疑交易者，欠缺確認程序。
2. 辦理新開戶及靜止戶恢復往來作業，事前審核及事後監控作業仍有疏漏。
3. 辦理一定金額以上之通貨交易申報有失誤情事。

(四)內部稽核與內部管理之落實情形

1. 自行查核及內部稽核之執行有欠落實。
2. 對約定免寄對帳單之客戶未建立防弊機制。

3. 行員電腦 IP 位址有辦理客戶網路銀行交易情事。

(五)利害關係人交易之法令遵循及作業程序

辦理利害關係人資料建檔作業，有建檔不完整情形；或董事開會涉及自身利害關係議案時，有未能迴避者。

(六)衍生性金融商品及財富管理之內部控制及風險管理機制

1. 理專之薪酬、獎金制度設計，可能鼓勵業績導向之銷售行為。
2. 辦理財富管理業務，未確實審查客戶適格性，或銷售超逾客戶風險承受度之商品。

二、其他查核部分

(一)風險管理

1. 辦理不動產鑑價作業，鑑價規範不完備，致鑑價結果有欠合理。
2. 辦理授信聯貸業務，未妥善訂定利率訂價公式並落實執行。
3. 辦理銀行法第 72-2 條住宅建築及企業建築放款，有分類錯誤，而未納入控管者。
4. 以房地為擔保之放款加計以空地為擔保比率偏高，且擔保品主要集中於特定地區。
5. 辦理聯貸案件實際核貸額度遠逾借戶申請金額，且未合理分析資金用途。
6. 信用風險及市場風險辨識、衡量及監控報表之產出，委託集團企業辦理。

(二)公司治理

1. 董事兼任經理人者出席董事會議以經理人立場發言，有角色混淆及責任相互衝突情事。

2. 指派員工擔任子公司經理人與職員，並兼領銀行及子公司之薪酬或紅利。