金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

101 年度主要檢查缺失
-本國銀行

102 年 8 月 30 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、檢查評等 2

(一)法令遵循 2

(二)消費者保護 4

(三)風險管理 9

二、專案檢查 18

(一)資訊作業 18

(二)消金貸款 25

(三)建築貸款 26

(四)國際金融業務分行業務 29

參、主要檢查缺失（簡要版） 31

一、檢查評等 31

二、專案檢查 32

金管會檢查局

金管會檢查局

壹、綜合評述

101 年度對本國銀行檢查分為「檢查評等」及「專案檢查」等兩類，其中檢查評等結果，法令遵循及消費者保護方面需積極改善，風險管理方面則以執行面之缺失為主；另專案檢查除發現不動產授信等之風險控管仍有不足，應予強化外，其餘屬作業執行面缺失，說明如下：

一、檢查評等

(一)法令遵循：經檢查發現法遵單位雖已定期向董事會陳報法遵報告，惟內容未包括重要法遵缺失及改善措施，亦未據以檢討法遵制度之有效性，另有內部規章未及時修訂、自評作業流於形式者，顯示銀行之法遵功能有待努力改善提升。

(二)消費者保護：客戶風險屬性評估表設計欠妥，影響評估正確性，部分銀行對業務獎金未採遞延方式發放，無法避免理專人員為追求短期績效而不當行銷；另有將未同意共同行銷或合作推廣之客戶個資提供予合作行銷對象者，對個資保護程度仍屬不足。

(三)風險管理

1. 銀行法第 72 條之 2 法定限額遵循情形：對銀行法第 72 條之 2 之住宅建築及企業建築貸款分類仍多見錯誤，甚或清查更正後經檢查仍有錯誤，應檢討分類錯誤原因並加強覆核。
2. 金融資產及授信資產之評估及帳務處理：銀行對金融資產之評價及減損評估多無重大缺失，惟放款及應收款依財會公報辦理之減損評估，則有現金流量估計過於樂觀、使用參數不合理等情事。
3. 對疑似不法交易之存款帳戶管理：大多數銀行雖已以資訊系統篩選疑似洗錢表徵之交易，惟經查有篩選範圍及指標不完整，及對已篩選之異常交易未詳實記錄查證情形等缺失。

二、專案檢查

(一)資訊作業：將資訊作業委外處理，對受託機構之安全控管未進行有效之獨立監督查核，過度仰賴受託機構自行管理，與資訊作業委外相關規範不符。

(二)消金貸款：對消金無擔保放款之進件來源未加強管理，致有遭以不實文件申貸，或受理疑似代辦轉介案件。

(三)建築貸款：對久未動工興建之土地抵押貸款尚未妥善控管追蹤、鑑價程序經抽查有欠嚴謹、部分案件未確實遵循中央銀行之土地抵押貸款成數規定。

(四)國際金融業務分行業務：未落實對大陸地區授信及暴險餘額之統計及限額控管者，甚有虛增資產提高法定限額情事；銀行與大陸金融機構合作辦理貿易融資之海外墊款業務，未事先評估合作金融機構之風險，並訂定適當承作限額，或雖訂定限額卻未予控管是否超限等。

貳、主要檢查缺失(完整版)

一、檢查評等

(一)法令遵循

主要檢查缺失

法遵單位陳報董事會之法令遵循報告，未涵蓋對違法事件之檢討與改善；董事會未積極督導法遵單位就重要違規案件檢討法遵制度有效性。

對業者營運之影響

無法有效改善業務運作缺失，並主動發現法令遵循制度及運作之弱點，易致違反法令規定情事重複發生。

認定缺失之原因

- 法令遵循主管定期向董事會提報之法令遵循報告內容，有下列情事：
  - ◎ 對重要違反規定情事，未分析缺失發生原因，並從制度面研提具體改善措施。
  - ◎ 未彙整對各單位法令遵循考核結果，及內部稽核發現之重要違反法令事項，並檢討是否須調整法遵運作及自行評估程序。
- 董事會對法令遵循主管或稽核單位報告之重要法遵缺失案件，未要求相關單位針對缺失內容採取制度面之改善措施，並督促法令遵循單位檢討法遵管理制度之有效性，而逕決議洽悉或准予核備。

正確作法

- 法令遵循主管向董事會報告法令遵循情形時，其報告內容須包括本會檢查、處分、重大偶發、法遵檢核及內部稽核發現之重要違反法令缺失及檢討改善措施、配合法令修訂內部規章及因應措施、法遵教育訓練、自評檢核及法遵考核等辦理情形，並據以檢討法遵管理制度之有效性。
- 董事會應落實監督法令遵循功能，對特定法遵事項，如：本會裁罰案件、重要違反法令缺失，應督促檢討原因，採取制度面改善措施，及檢討法遵制度之有效性。

金管會檢查局

主要檢查缺失

法遵單位未督促各單位配合法令修訂適時更新內部規章；未妥善督導各單位之自評檢核作業。

對業者營運之影響

內部規章未即時配合法令修正，影響法遵之落實，易致發生違反法令規定情事；另法遵自評未確實辦理，不利及早發現並導正違法案件。

認定缺失之原因

- 主管機關發布或修訂法規後，法遵單位未建立追蹤控管機制，督促總行權責單位配合修訂內部規章，致有未適時修訂內部規章者。
- 各單位辦理法令遵循自評檢核作業，未將重要法令規定納入自評項目，且自評檢核多採筆試方式辦理，未實際抽查交易，法遵單位未予督導改善。

正確作法

- 法遵單位應建立追蹤控管各權責單位是否配合法令即時增修訂內規之機制。
- 法遵單位定期查核與督導各單位法遵自評辦理情形，除應確保自評項目內容已涵蓋重要法令外，應避免僅以筆試或面試方式辦理自評，而未進行實際交易之抽查驗證。

金管會檢查局

(二)消費者保護

主要檢查缺失

將不同意提供個資進行合作推廣或共同行銷之客戶個人資料，提供予合作對象。

對業者營運之影響

未經客戶同意，即將其個人資料提供他人蒐集及運用，將侵害客戶隱私權，對銀行信譽造成負面影響。

認定缺失之原因

- 客戶辦理存款開戶或申辦信用卡,未簽署同意提供個人資料予第三人進行共同行銷或合作推廣之約定書，或簽署為不同意提供，惟銀行建檔為「同意」提供。
- 因上揭建檔錯誤，或雖未建錯，然於擷取資料時系統設計錯誤，致將不同意共同行銷或合作推廣之客戶資料逕行提供予合作廠商。

正確作法

- 對客戶資料建檔作業須建立覆核並落實辦理，以確保資料建檔之正確性。
- 應定期自行檢視比對提供予合作推廣或共同行銷對象之客戶資料，是否均為簽署「同意」提供者。

金管會檢查局

主要檢查缺失

對含有個資檔案之傳遞作業，未建置妥適之加密及網路傳輸控管機制。

對業者營運之影響

未建置有效客戶資料保護機制，影響客戶權益；若個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，恐將負擔鉅額賠償責任及有損銀行商譽。

認定缺失之原因

- 未於規章中明確規範產製、儲存及傳遞個資檔案之監控及加密機制。
- 對含有個資之檔案，未予加密即儲存於光碟、磁片、磁帶等媒體，並逕行於網際網路對外傳遞。

正確作法

- 對個資檔案之運用及傳輸，應訂定內部規範，並建置安全控管機制。
- 個資檔案下載後，應壓縮加密，且系統應留存檔案下載之稽核軌跡並定期檢視。
- 傳輸個人資料，應有嚴格控管機制，如：檔案應先經加密處理、事先經主管審核同意，傳輸時留下稽核軌跡，系統增設過濾攔阻功能等。

主要檢查缺失

對客戶投資風險屬性評估內容設計不當，致客戶投資屬性之評估結果不確實；評分計算錯誤，影響評分正確性。

對業者營運之影響

未妥適執行客戶風險屬性評估，可能將高於其風險屬性之金融商品推介予客戶，易滋生客訴及金融消費爭議。

認定缺失之原因

- 評估方法設計之缺失例舉如下：
  - ◎ 未將個人或家庭年收入、現金流量期望及投資經驗等客觀因素納入評估，另配分設計有未臻衡平。
  - ◎ 客戶投資風險屬性評估表內容，各項目權重皆相同，未依重要性配置不同得分，且積極型之評分級距過於寬鬆。
- 評估分數計算錯誤，或電腦建檔資料與評量結果不同，且覆核時未發現，致風險屬性評估結果錯誤。

正確作法

- 檢討調整客戶風險屬性分析問卷之評估項目及配分設計，依重要性分配不同權重，並以電腦系統核算得分，避免人為疏失致評估結果錯誤。
- 倘客戶評估結果有集中高風險屬性之情形，應瞭解原因，並檢討評估項目或配分設計之妥適性，及理專有無不當誘導客戶勾填。
- 依規不得由同一人辦理客戶風險屬性評估及對客戶從事推介，故應建立事後覆核及監控機制，以避免因理專不當誘導，致影響客戶風險屬性評估之妥適性。

主要檢查缺失

理財業務人員之獎金採一次發放，未考量潛在風險，採遞延方式發放；或遞延比率過低、期間過短，未能發揮遞延效果。

對業者營運之影響

一次全數發放業務獎金，易導致業務人員追求短期績效，銷售不適當商品予消費者，除損害消費者權益，亦使銀行本身信譽受損。

認定缺失之原因

- 所訂定銷售業績獎金需遞延發放之門檻過高，致理專人員及其主管之業績獎金均一次全額給付。
- 理財業務人員及督導經理之季獎金雖保留三成作為半年度獎金，惟第二季及第四季獎金與半年度獎金於同時點發放，爰該二季之獎金實際並未遞延發放。
- 已保留本季獎金之 2 成併入下季獎金發放，惟保留之目的係為激勵理財人員達成下季業績目標，無法避免理財人員為追求短期績效，而忽略消費者權益。

正確作法

業績獎金制度之設計，除考量績效因素，必須兼顧消費者保護，爰獎金支付方式應與潛在風險連結，如：客訴情形，且應保留顯著比例以遞延方式支付，以避免引導業務人員不當行銷。

主要檢查缺失

對消費者申訴情形未深入分析發生原因，並研提改善因應措施。

對業者營運之影響

對消費者申訴案件未深入檢討發生原因，將使客訴層出不窮，影響銀行形象，增加處理成本及消費爭議。

認定缺失之原因

- 未建立向董事會或高階管理人員陳報重要客訴案件處理情形之制度。
- 雖已建立相關陳報機制，惟未綜合分析主要客訴發生原因，並研提業務面及作業面改善措施，以降低客訴案件，改善作業品質。

正確作法

- 應訂定妥適之消費者申訴處理及追蹤控管制度，並定期將重要客訴案件處理情形提報董事會或高階管理人員，以利督促落實消費者保護及提升服務品質。
- 應由專責單位負責追蹤控管申訴案件之處理進度及時效，督導營業單位於規定期限內妥善處理及回覆申訴客戶，並留存完整之書面紀錄。
- 由專責單位定期統計、分析及陳報客訴件數、客訴發生原因及研擬改善措施，並檢視相關作業規範是否須配合修正，以期降低客訴及消弭消費糾紛。

(三)風險管理

1. 總合風險管理

主要檢查缺失

利害關係人資料未確實建檔控管，致有辦理違反銀行法令之交易。

對業者營運之影響

銀行利害關係人之資料建檔不全，或未確實控管，易致非常規或不當交易發生，並有違反銀行法規定之虞。

認定缺失之原因

- 經查銀行負責人擔任董事之公司或其利害關係人之資料有未確實填報，亦未覈實覆核，建檔內容欠完整。
- 因利害關係人之資料未確實建檔，或交易前未執行查詢控管程序，致有投資負責人擔任董事之公司所發行之股票及無擔保公司債，或對利害關係人辦理無擔保授

正確作法

- 銀行宜採取下列措施，以避免發生漏建檔情事：
  - ◎ 請銀行負責人詳填利害關係人資料，並與相關資訊核對，以確認有無漏報情事。
  - ◎ 建置有效之電腦管理系統，即時更新並定期查證檢核上開資料之正確性。
- 辦理交易前查詢是否屬利害關係人交易，並依規進行交易程序控管。

金管會檢查局

主要檢查缺失

董事於董事會審議時，對與其有利害關係之交易，未說明利害關係之內容，亦未迴避。

對業者營運之影響

董事會審議與董事自身有利害關係之議案，相關董事若未確實依法令規定予以說明並迴避，致生有害於公司利益時，將因決議方式違法而有遭訴請撤銷決議之虞。

認定缺失之原因

董事於董事會審議與其有利害關係之授信案件、或租售銀行自有行舍之討論案，未依公司法第 206 條第 2 項規定，說明自身利害關係之重要內容，且仍參與議決，未落實利益迴避。

正確作法

- 銀行應加強向董事宣導，董事對於自身利害關係之會議事項，應依公司法第 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，以健全公司治理。
- 董事應主動不參與對本身有利害關係議案之審議，確實離席迴避；另於議案審議前，議事及業務單位應再次確認並提醒相關董事離席迴避。
- 董事會會議紀錄須依事實記載相關董事是否迴避。

主要檢查缺失

對於本會指示辦理查核或重大偶發等特定事項之查核，稽核單位有未確實辦理查核，並檢討人員責任者。

對業者營運之影響

辦理內部稽核工作未落實，易滋生內控鬆散之各種弊案及作業風險事件。

認定缺失之原因

- 對本會通函要求查核事項，如：對新修訂法規或重要法令之遵循情形，有未確實清查，或清查範圍有欠完整者。
- 辦理特定事項之查核，如：檢舉案、重大偶發案件，有未完整深入查明事實及缺失、或未針對缺失發生原因及內部作業流程之主要控制點進行檢討改善。
- 辦理授信轉銷呆帳案件之查核，未依疏失程度檢討相關失職人員責任，並提出制度面及作業面之改善意見。

正確作法

- 應確實依本會要求進行查核，如有發現缺失除應如實向本會報告外，並應研擬改善控管措施，以免再有類似缺失發生。
- 對重大偶發或檢舉案等特定事項之查核，應探討其發生原因，並就作業流程之主要控制點研議改善，並檢討失職人員責任。
- 辦理轉銷呆帳之查核，應分析借戶違約原因是否確屬貸後信用狀況惡化所致，並就個案查明徵授信程序有無疏失，或不合常理之處，據以研判授信人員有無相關責任。

金管會檢查局

主要檢查缺失

向本會「單一申報窗口」辦理申報作業，有連續 2 個月延遲申報或有涉及法定比率申報項目數值申報錯誤，未能即時檢核，相關檢核機制及法遵情形明顯欠佳。

對業者營運之影響

- 銀行未依規申報財務、業務資訊，影響監理機關資訊統計分析，且有超逾法定限額之虞，突顯法令遵循成效不彰。
- 申報作業未落實，亦可能導致銀行揭露不正確之資訊，影響投資人權益及銀行信譽。

認定缺失之原因

- 承辦未及時申報或主管未放行，致有延遲申報情形。
- 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，致申報數與銀行帳載資料或管理報表不符。

正確作法

- 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，瞭解正確填報方式。
- 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。
- 可利用單一申報窗口系統之「RM343 已申報及未申報明細查詢報表」，檢查是否有未申報完成或未填報之報表，以確認各單位均已確實完成申報作業。
- 應通盤檢討申報缺失原因，並就申報流程及查核程序應調整或加強之處研提改善措施，並落實執行。

2. 信用風險管理

主要檢查缺失

辦理放款及應收款之個別評估減損，對未來現金流量估計過於樂觀，或以組合方式評估之參數有低估或不合理情形。

對業者營運之影響

未來現金流量估計過於樂觀或使用參數不合理，可能導致銀行備抵呆帳低列，影響財務健全度，且無法反映授信部門之管理責任。

認定缺失之原因

- 企金借戶財務報表已顯示淨值為負數、淨現金流入不足支應 1 年內到期負債，銀行雖已將該等借戶納入個別評估減損範圍，惟評估時仍預估本金可全數收回，估計過於樂觀。
- 組合方式評估之各項參數有下列不合理情形，舉例如下：
  - ◎ 對於已發生減損客觀證據之群組，未以 100%計算減損發生率。
  - ◎ 回收率依有無擔保品及擔保品內容區分為四個不同群組，惟減損發生率則未分組計算。
  - ◎ 減損發生率之計算，應為各群組當期已發生減損家數佔期初未發生減損家數之比率，惟計算公式有誤(分母包括非該群組之放款)，致該組合減損發生率低估。

正確作法

- 評估未來現金流量時，除應依各筆契約個別評估外，並應考慮擔保品回收金額及相關直接處理成本，擔保品價格與履約可能性應儘可能貼近事實，不宜過於樂觀。
- 銀行以組合方式評估減損時，參數應依過去歷史經驗，參考目前狀況，做最適之估計，不宜過度樂觀，亦不應任意更動，為達前揭目的，銀行應：
  - ◎ 建立書面作業流程，包括計算各項參數之流程、定期驗證程序及負責部門等。
  - ◎ 每次辦理減損應留存適切書面紀錄，以利事後稽核及驗證。
  - ◎ 管理單位應定期對減損評估之方式及內容進行覆核，內部稽核亦應加以抽查。

主要檢查缺失

依財會準則評估之應提備抵呆帳，遠低於法定分類法之評估結果，未重新檢視評估方法妥適性。

對業者營運之影響

減損評估金額低於法定分類最低標準，可能顯示估計方法有誤，正確減損評估餘額可能高於法定分類最低標準，若未予查明調整，可能因低估減損評估金額，導致備抵呆帳提列不足。

認定缺失之原因

放款及應收款依財會公報評估之資產減損數額，遠低於法定五分類法之評估結果時，銀行未分析可能原因，亦未重新檢視第 34 號公報所採用估計方法之妥適性、相關參數是否已納入較長之歷史損失經驗，或相關估計參數是否有低估或不合理之情形。

正確作法

- 銀行業之會計制度應顯現其保守穩健之產業特性，爰金融機構放款及應收款之備抵呆帳提列，仍應以逾催辦法作為法定最低提列之標準。
- 如法定最低標準高於依財會公報之減損評估結果時，銀行應分析原因，比較：
  - ◎ 二者評估範圍是否相當。
  - ◎ 找出減損估計數較法定分類法明顯偏低之資產組合，先檢視計算公式是否合理，並以長期景氣循環觀點，檢視所用參數是否僅考量短期資料，而未能涵蓋潛在損失。
- 前揭比較及檢視作業，應訂有書面作業流程以資遵循。如有減損評估金額遠低於法定分類法之最低標準時，內部稽核應加強查證減損方法是否合理，並要求會計師就此查證確認，提供意見。

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，致未納入限額控管，經銀行自行清查更正後，仍有錯誤。

對業者營運之影響

未依銀行法第 72-2 條規定控管授信，有超逾法定限額之虞，且使授信風險過度集中於不動產。

認定缺失之原因

- 銀行 100 年自行清查不動產貸款分類正確性後，經查舊貸或新貸案件仍有分類錯誤，如：
  - ◎ 徵授信資料中顯示為購置（買賣）不動產，或經查資金流向取得土地、建物者，列為「週轉金貸款」
  - ◎ 他行轉貸或自行增貸案件，全數列為修繕貸款或週轉金貸款。
  - ◎ 對建商餘屋貸款列為週轉金放款。
- 雖經就分類錯誤要求全面清查更正，惟本局檢查仍有發現分類不正確情事。

正確作法

- 辦理應全面清查時，除更正所發現個案之錯誤外，應採行下列措施：
  - ◎ 檢討錯誤原因，如：未確實瞭解借戶資金用途、行員對規定認識不清、建檔錯誤、主管未覆核、系統科目欄位擷取錯誤等，研提制度面具體改善措施。
  - ◎ 法遵及內部稽核應將此規定納入加強檢核事項，確保改善措施持續落實執行。

3. 市場風險管理

主要檢查缺失

對營業時間外及偏離市價交易未訂定作業規範；交易系統權限授予欠牽制；金融商品評價非由風險管理部門獨立辦理。

對業者營運之影響

交易室控管不當，可能導致交易員承作不當或未經授權交易或使銀行未能即時監控暴險狀況，造成銀行損失。

認定缺失之原因

- 尚未就營業時間外交易訂定規範，以控管可交易種類、交易單開立程序、交易檢核、確認及帳務處理等。
- 未訂定偏離市價交易之監控、處理與回報機制。
- 交易室主管本身具有執行交易及交易授權核准、限額控管、停損控管等權限；交易員同時擁有交易單之新增與刪除權限，均不符牽制原則，易滋弊端。
- 對金融商品交易風險之衡量及控管，由交易部門提供評價及減損測試報告，而非由風控部門獨立辦理。

正確作法

- 應就營業時間外交易訂定作業規範，以確保事前審核、交易檢核及確認、交易列帳等作業符合牽制且適當控管。
- 應建立偏離市價交易控管機制，以檢核各筆交易價格大幅超逾市場行情之原因。
- 交易室主管本身擁有之權限仍應符合牽制原則；交易員刪除交易單，應經由交易主管核准後，送由後台部門審查無誤始得刪除。
- 風險管理部門（中台），應自行定期產出評價及減損測試報告，以執行金融商品交易之風險衡量及控管。

金管會檢查局

4. 作業風險管理

主要檢查缺失

以資訊系統篩選疑似洗錢交易之範圍不完整；或對所篩選之異常交易，未詳予查證。

對業者營運之影響

未完整篩選過濾疑似洗錢交易，有違反防制洗錢法令規定之風險，可能面臨幫助犯罪之法律責任及影響經營形象。

認定缺失之原因

- 對客戶異常存提交易，如密集多筆存入即提款、突然有高於帳戶平均餘額之交易等；或信託業務，尚未納入疑似洗錢交易之篩選範圍，定期產出監控報表。
- 辦理現金收付作業，有「提現為名，轉帳為實」情事，惟未依「銀行防制洗錢注意事項」，交由單位專責主管判斷是否屬應申報交易。
- 對於已列入異常交易控管報表者，僅註記判斷結果為「合理」或「正常」，未說明已詳實查證或瞭解客戶辦理該項交易之原因，以判斷是否須依規定向法務部調查局申報疑似洗錢之交易。

正確作法

- 應參考「防制洗錢注意事項範本」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。
- 應向客戶宣導禁止此類交易，若客戶要求以「提現為名，實為轉帳」方式辦理，或行員注意到實為轉帳交易時，應依規注意是否為疑似洗錢交易，並留存紀錄說明其判斷理由。
- 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需申報者，亦應具體說明原因，經由主管覆核後，留存紀錄備查。

二、專案檢查

（一）資訊作業

1. 個人資料保護

主要檢查缺失

資訊作業委託境外處理，未充分監督受委託機構對客戶資料之安全控管情形。

對業者營運之影響

確保客戶資訊安全，為銀行重要經營責任之一，若個資外洩，將失去客戶信賴，恐遭致團體訴訟及鉅額求償，影響行譽，並可能遭損失求償。

認定缺失之原因

- 對境外受委託機構之使用、處理及控管我國客戶資訊，未建立有效監控機制，且未辦理實地查核。
- 對我國客戶個資之使用者存取權限有設定欠妥者；另有對最高權限使用者帳號未妥善控管，且未留存完整稽核軌跡者。
- 資訊作業委外作業複委託他人辦理，未取得銀行書面同意。

正確作法

- 依「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」第 19 條第 1 款規定，金融機構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。
- 為符合前揭規定，銀行應有下列明確規範及監控程序，以確保客戶資料安全：
  - ◎ 受委託機構對銀行委託處理交易紀錄及存放客戶資訊之資料庫，應與受委託機構及其處理他機構資料有效明確區隔，並嚴格控管資料存取權限，避免資料遭不當使用。
  - ◎ 應建立檔案傳送清單、檔案傳輸日誌及覆核機制，就傳輸檔案之欄位內容進行抽查，以確保檔案傳輸內容妥適性。
  - ◎ 受委託機構資訊運作應符合分工原則及權責分明。
- 依「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」第 10 條規定，委外契約中應針對複委託情形，訂明複委託之範圍、限制或條件，並要求受委託機構非經書面同意，不得將作業複委託。
- 銀行應定期或不定期查核受委託機構之控制環境，以確認內控機制有效執行。

主要檢查缺失

對全行之系統功能、報表、文件或電子檔未辦理全面清查，以確認是否涉及個資，不利掌控風險並據以建置資料之保管、傳遞、運用等安全控管措施。

對業者營運之影響

未全面清查，致無法辨識所持有之個資，如有保管不當、管控程序不嚴謹或系統殘存業務不需要之個資，致客戶個資外洩，影響消費者權益及銀行之信譽。

認定缺失之原因

對與個人資料有關之系統功能、報表、文件或電子檔未採全面且完整之清查，不利確認客戶資料之保管、傳遞、運用等安全控管措施是否恰當。

正確作法

應對個人資料相關之系統功能（查詢、列印、下載）、報表、文件或電子檔等確實全面清查，進行盤點及建立清冊納管，俾有效維護客戶資料安全。

金管會檢查局

主要檢查缺失

對 USB 等移動式儲存媒體之使用管理機制尚未建立，或未落實執行。

對業者營運之影響

對移動式儲存媒體未建立使用管理機制，易遭致下載個資後攜出行外而無法掌控。

認定缺失之原因

對移動式儲存媒體之使用未建立管理機制或管理鬆散，開放過於浮濫；或未有效執行控管機制。

正確作法

建立使用移動式儲存媒體之管理機制，並落實執行，避免個人資料或業務機敏性資料遭不當竊取。

金管會檢查局

主要檢查缺失

對寄送含有「可辨識客戶資料」電子郵件，未建立監測管理機制，致有客戶資料及業務機敏性資料外洩之風險。

對業者營運之影響

客戶資料及業務機敏性資料若遭非法傳遞或駭客攔截，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

未建立監測對外電子郵件之機制，查明資料傳送作業是否合法等。

正確作法

對寄送含有「可辨識客戶資料」電子郵件，應建立阻擋信件、留存稽核日誌及資料傳送作業是否合法等監測機制，並落實執行。

2. 網路銀行

主要檢查缺失

防火牆規則之設定或變更，未確實依作業程序執行，且未落實定期檢視防火牆規則，影響網路安全。

對業者營運之影響

防火牆是網路銀行第一道防線，若防火牆管理作業不當，易遭駭客入侵進行資料竊取及破壞，將損及客戶權益及銀行商譽。

認定缺失之原因

- 未訂定防火牆管理辦法，據以建立防火牆規則及監控異常狀況。
- 防火牆異動作業有未經申請、核准及覆核之程序，且未留存變更軌跡。
- 防火牆規則設定過於寬鬆，亦未定期檢視防火牆規則有無需調整者。

正確作法

- 應明定網路管理辦法，據以建立防火牆設定管理規則。
- 建立防火牆異動作業程序，包括申請、核准及覆核，落實執行並留存完整變更軌跡。
- 至少每半年檢視防火牆規則設定，並確實檢討及調整不適當之設定。

金管會檢查局

主要檢查缺失

弱點掃描範圍及頻率不足，且未確實評估掃描結果或未執行漏洞更新及修補作業。

對業者營運之影響

若駭客利用作業系統之弱點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

- 對網路弱點掃描、滲透測試作業未建立相關規範或作業程序；或所訂規範未完整納入頻率、範圍及掃描結果之處理程序等內容，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、對掃描結果未妥為處理，不利網路安全維護。

正確作法

- 制定弱點掃描作業程序，依自評風險高低，規範掃描範圍、頻率及掃描結果處理等；程序應至少每年檢討 1 次。
- 定期辦理弱點掃描，並就掃描結果進行分析評估，且落實漏洞更新及修補作業。

金管會檢查局

主要檢查缺失

電子銀行業務交易系統安全設計未符合「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」，影響客戶交易安全。

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。

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：應偵測網頁與程式異動時，進行記錄與通知措施、辨識客戶輸入與系統接收之非約定轉帳交易指示一致性等。

正確作法

依據銀行公會公布之「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」，逐項檢視電子銀行業務相關資訊系統之安全需求及安全設計，以維交易安全。

(二)消金貸款

主要檢查缺失

辦理消金無擔保放款，對進件來源未建立控管機制。

對業者營運之影響

銀行之內部控制如未能發揮防範代辦功能，可能使代辦公司有機可乘，轉介客戶以不實文件向銀行申貸，使銀行蒙受呆帳損失。

認定缺失之原因

對業務人員進件未加強管理，且未訂定或未落實執行防範代辦轉介案件之日常控管措施，致有遭以不實文件申貸，或受理疑似代辦轉介案件者。

正確作法

應依據本會所訂「銀行業防杜代辦貸款案件措施」辦理，尤應注意落實下列事項：

- 由風險管理部門設置獨立查核機制，定期追蹤業務人員送件之授信品質。
- 應產出管理性報表，分析可疑案件，深入查證借戶資料及所得文件是否真實。
- 內部稽核須發揮獨立查核功能，不宜簡化或以制式勾選之查核程序辦理；如有檢舉或重大客訴案件，不宜僅以業務人員之說明或原貸書面文件內容為據，並應審慎判斷檢舉或申訴內容是否屬實。

金管會檢查局

(三)建築貸款

主要檢查缺失

辦理土地抵押貸款，未徵提興建計畫，且未追蹤興建進度，信用風險控管不足。

對業者營運之影響

空地抵押貸款未控管興建進度而久未動工，易使借戶長期以銀行資金持有土地，還款來源不明確，致銀行承受不動產價格反轉之風險。

認定缺失之原因

- 承作土地抵押貸款前，未徵興建計畫，或未對興建計畫是否具體可行予以合理評估，致逾 1 年以上仍未動工之比率偏高。
- 對於 1 年以上尚未動工興建之空地抵押貸款案，未建立妥善控管報表，並追蹤其興建情形。

正確作法

- 辦理土地抵押貸款，應徵提土地興建計畫，並落實審查評估其資金需求及開發之可行性，詳實填註於徵信報告。
- 對所承作土地抵押貸款案件，應建立開發案進度之控管報表，據以追蹤空地抵押貸款整體興建情形。
- 對久未進行開發之案件，應瞭解實際狀況，重新評估借戶所需資金之必要性，辦理展期時應與借戶約定如無法按重新擬定計畫開發，相關貸款可立即收回。

金管會檢查局

主要檢查缺失

辦理建築貸款，未建立妥善之土地鑑價機制。

對業者營運之影響

未覈實鑑價而高估不動產價格，可能造成超貸情事，易滋弊端；且使銀行過度承擔不動產價格波動之風險。

認定缺失之原因

- 僅以土地開發法或借戶買賣價為鑑價依據，未徵提其他成交案例佐證鑑估結果。
- 逕以外部鑑價為依據，未自行評估外部鑑價結果之合理性。

正確作法

- 建立不動產鑑價資料庫，以利鑑估人員參考使用。
- 應以比較法為主要鑑價方法，參酌鄰近地區成交價格及行內、金融聯合徵信中心所蒐集之客觀資訊，審慎鑑估。
- 應訂定妥善之鑑價方法及作業流程，以作為鑑價依據。
- 對外部鑑價單位、人員、方法及結果仍應採行適當之評估程序，以確保鑑價之合理性。

金管會檢查局

主要檢查缺失

辦理土地抵押貸款，違反中央銀行對辦理購置住宅貸款及土地抵押貸款業務規定。

對業者營運之影響

違反央行規定可能遭受處分，且對不動產貸款未嚴加控管將導致提高信用風險。

認定缺失之原因

- 辦理舊案展期案件，於展期時以提高擔保品鑑價金額方式承作，且對借戶貸款成數超過原鑑價 6.5 成者，未依規與借戶協商分期償還。
- 貸款金額超逾土地取得成本與鑑價金額較低者之 6.5 成。
- 土地抵押貸款未依規定保留 1 成俟借戶動工興建後始撥貸。

正確作法

- 土地抵押貸款舊貸展期續貸時，原貸成數高於 6.5 成者，應依中央銀行貸款成數調整期規定辦理，且不得以提高鑑價方式規避適用相關規定。
- 核定貸款額度時，應注意確認不得超過「取得成本」與「鑑價金額」孰低者之 6.5 成。
- 應注意「1 成」係以土地取得成本與鑑價較低者之金額（而非核貸金額）計算；於核貸時先予保留，俟動工興建後始撥貸。
- 授信部門對中央銀行之不動產管制規定（問答與函釋）應詳予瞭解，並配合訂定內部規章，以及自行檢視辦理案件之適法性；法遵部門應協助確認其遵循情形，如有適用疑義應洽主管機關釐清，以免違反規定。

(四)國際金融業務分行業務

主要檢查缺失

透過拆款交易，增加資產總額，以提高對大陸地區授信限額。

對業者營運之影響

刻意操縱資產規模，提高對大陸地區授信限額，除違反主管機關規定，並使銀行之授信風險增高。

認定缺失之原因

期末同時向同業拆入及拆出短天期鉅額資金，增加資產淨額，以提高對大陸地區授信限額。

正確作法

對大陸地區暴險限額，應由法遵部門確認所採行之檢核控管方式是否符合主管機關規定，內部稽核並應查核有無刻意增加資產金額，以提高限額情事。

金管會檢查局

主要檢查缺失

對大陸地區授信，有未納入法定限額控管；或對大陸銀行辦理海外墊付業務，未納入同一人授信限額控管，額度控管流於形式。

對業者營運之影響

未確實遵守對大陸地區之法定授信限額，將違反主管機關規定；對單一金融同業未確實依風險程度訂定限額並進行控管，可能造成銀行暴險過度集中情形。

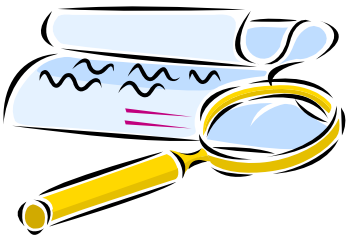
認定缺失之原因

- 對大陸地區授信，未建立適當檢核機制，致有部分授信案，未依規納入「海外分行及 OBU 對大陸地區授信總額度」及「大陸地區授信、投資及資金拆存總額度」等法定限額控管者。
- 對大陸銀行辦理海外墊付業務，未依風險管理原則辦理徵信，核予適當往來額度，並予納入同一法人授信限額進行控管。
- 雖已賦予海外墊款業務往來銀行交易額度，惟未控管有無超限，或於超限時逕以調升額度方式因應。

正確作法

- 內部稽核應查核對大陸地區授信有無依規列入限額控管，避免違反規定。
- 對海外金融機構客戶之貿易融資需求所承作之墊款業務，其到期日、資金流向均與海外同業之客戶需求連結，屬放款性質，應以授信科目列帳。
- 應依金融同業之風險程度，核予妥適暴險限額，且確實控管，以避免有超限或暴險過度集中情形，亦不得超逾銀行法對同一法人無擔保授信限額。

金管會檢查局



參、主要檢查缺失（簡要版）

一、檢查評等

(一)法令遵循

1. 法遵單位陳報董事會之法令遵循報告，未涵蓋對違法事件之檢討與改善；董事會未積極督導法遵單位就重要違規案件檢討法遵制度有效性。
2. 法遵單位未督促各單位配合法令修訂適時更新內部規章；未妥善督導各單位之自評檢核作業。

(二)消費者保護

1. 將不同意提供個資進行合作推廣或共同行銷之客戶個人資料，提供予合作對象。
2. 對含有個資檔案之傳遞作業，未建置妥適之加密及網路傳輸控管機制。
3. 對客戶投資風險屬性評估內容設計不當，致客戶投資屬性之評估結果不確實；評分計算錯誤，影響評分正確性。
4. 理財業務人員之獎金採一次發放，未考量潛在風險，採遞延方式發放；或遞延比率過低、期間過短，未能發揮遞延效果。
5. 對消費者申訴情形未深入分析發生原因，並研提改善因應措施。

(三)風險管理

1. 總合風險管理

（1）利害關係人資料未確實建檔控管，致有辦理違反銀行法令之交易。

（2）董事於董事會審議時，對與其有利害關係之交易，未說明利害關係之內容，亦未迴避。

（3）對於本會指示辦理查核或重大偶發等特定事項之查核，稽核單位有未確實辦理查核，並檢討人員責任者。

（4）向本會「單一申報窗口」辦理申報作業，有連續 2 個月延遲申報或有涉及法定比率申報項目數值申報錯誤，未能即時檢核，相關檢核機制及法遵情形明顯欠佳。

2. 信用風險管理

(1) 辦理放款及應收款之個別評估減損，對未來現金流量估計過於樂觀，或以組合方式評估之參數有低估或不合理情形。

(2) 依財會準則評估之應提備抵呆帳，遠低於法定分類法之評估結果，未重新檢視評估方法妥適性。

(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，致未納入限額控管，經銀行自行清查更正後，仍有錯誤。

3. 市場風險管理

對營業時間外及偏離市價交易未訂定作業規範；交易系統權限授予欠牽制；金融商品評價非由風控部門獨立辦理。

4. 作業風險管理

以資訊系統篩選疑似洗錢交易之範圍不完整；或對所篩選之異常交易，未詳予查證。

二、專案檢查

(一)資訊作業

1. 個人資料保護

(1)資訊作業委託境外處理，未充分監督受委託機構對客戶資料之安全控管情形。

(2) 對全行之系統功能、報表、文件或電子檔未辦理全面清查，以確認是否涉及個資，不利掌控風險並據以建置資料之保管、傳遞、運用等安全控管措施。

(3) 對 USB 等移動式儲存媒體之使用管理機制尚未建立，或未落實執行。

(4) 對寄送含有「可辨識客戶資料」電子郵件，未建立監測管理機制，致有客戶資料及業務機敏性資料外洩之風險。

2. 網路銀行

(1) 防火牆規則之設定或變更，未確實依作業程序執行，且未落實定期檢視防火牆規則，影響網路安全。

(2) 弱點掃描範圍及頻率不足，且未確實評估掃描結果或未執行漏洞更新及修補作業。

(3) 電子銀行業務交易系統安全設計未符合「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」，影響客戶交易安全。

(二)消金貸款

辦理消金無擔保放款，對進件來源未建立控管機制。

(三)建築貸款

1. 辦理土地抵押貸款，未徵提興建計畫，且未追蹤興建進度，信用風險控管不足。
2. 辦理建築貸款，未建立妥善之土地鑑價機制。
3. 辦理土地抵押貸款，違反中央銀行對購置住宅貸款及土地抵押貸款業務規定。

(四)國際金融業務分行業務

1. 透過拆款交易，增加資產總額，以提高對大陸地區授信限額。
2. 對大陸地區授信，有未納入法定限額控管；或對大陸銀行辦理海外墊付業務，未納入同一人授信限額控管，額度控管流於形式。

金管會