金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

103 年度上半年主要檢查缺失

-本國銀行

目　　次

消費者保護 1

利害關係人建檔 2

放款利率訂價 3

信用卡業務 4

消金貸款業務.....9

衍生性金融商品銷售業務 10

網路安全 14

個資安全保護作業 15

投資業務 16

洗錢防制作業 17

委外作業 18

金管會檢查局

金管會檢查局

業務項目：消費者保護

缺失態樣

契約書有關銀行行使抵銷權之條款，約定如有數宗債務，由銀行逕行指定抵充債務之順序，或約定銀行行使抵銷權無須事先通知客戶，有違公平合理及平等互惠原則，核與金融消費者保護法第 7 條規定不符。

缺失情節

銀行貸款契約書或存款開戶契約書約定，銀行辦理抵償之債務內容及先後順序由銀行自行決定、不論保證人之屬性(一般或連帶保證人)，借款提前到期時，銀行有權將借款人及保證人之存款逕行抵銷借款人之債務，或約定銀行得無須事先通知，逕自借款人帳戶內扣除抵償積欠之款項。

改善作法

- 契約訂立之基本原則，依民法及消費者保護法等法律規定，主要包括：1.企業經營者故意或重大之過失責任不得預先免除；2.契約約定不得違反強制或禁止之規定；3.公平、合理。
- 基於前項原則，銀行行使抵銷權時，除應通知客戶外，契約條款應依據相關定型化契約應記載事項或定型化契約範本之規定，載明辦理抵銷之順序如下：

1.借款人對銀行之債權先抵銷，保證人對銀行之債權於銀行對借款人強制執行無效果後抵銷。

2.已屆清償期者先抵銷，未屆清償期者後抵銷。

3.抵銷存款時，以存款利率低者先抵銷。

業務項目：利害關係人建檔

缺失態樣

利害關係人資料建檔欠完整，致有對其辦理無擔保授信，或投資其發行之有價證券等違反法令情事。

缺失情節

- 利害關係人因未確實填報擔任個人任職企業董事、監察人或經理人等資料，金融機構又未確實辦理金融聯合徵信中心資料查詢，以比對申報人申報資料差異，致對有利害關係者辦理無擔保授信情事。
- 稽核單位發現獨立董事填報之利害關係人資料與金融聯合徵信中心查詢結果不符，未積極瞭解確認，致有投資獨立董事兼任獨立董事之公司所發行股票，核與「商業銀行投資有價證券之種類及限額規定」第 5 點之規定不符。

改善作法

- 金融機構應確實要求董事、監察人或經理人填報其有利害關係者資料，並確實辦理金融聯合徵信中心資料查詢，以比對申報人申報資料差異。
- 發現董事或經理人填報之利害關係人資料與金融合徵信中心查詢結果不符，應積極向董事求證資料填報是否有錯誤情事。
- 獨立董事是否兼任其他公司獨立董事，可以由公開資訊觀測站「獨立董監事兼任情形一覽表」查詢，金融機構辦理利害關係人資料建檔，宜多方查證交叉比對。

業務項目：放款利率訂價

缺失態樣

利率訂價未確實考量營運及預期風險損失成本，對核定利率有減碼情形或低於銀行內部成本者，未敘明理由。

缺失情節

- 於客戶申請動撥時議定放款利率，對利率定價未覈實考量營運成本及預期風險損失成本等因素，並具體說明承作理由及留存佐證資料。
- 核定利率有減碼情形或低於資金成本、營運成本及預期風險損失成本者，未敘明理由，並分析損益情形。

改善作法

- 業務單位與客戶議定利率時應切實遵循放款定價政策及作業規範，確實考量資金、營運及預期風險損失成本等因素，有減碼情形者應具體說明承作理由並留存佐證資料。
- 對核定利率有低於內部成本之情形者，應敘明妥適理由，進行損益分析，並落實審查及貸後覆審作業。
- 稽核單位應加強查核，對核定利率偏低之案件應產出報表作為抽樣查核之依據。

業務項目：信用卡業務

缺失態樣

對於新卡戶未依個別申請人信用狀況，採取差別利率定價，而係逕核予同一固定利率。

缺失情節

雖設有進件評分卡據以計算新卡申請人之信用評分，惟該評分結果係供作審核額度使用，對於新卡戶均逕核予同一固定高利率，未依新卡戶之信用狀況採取差別利率定價。

改善作法

- 發卡機構應考量持卡人內部信用評分要項及整體信用評分要項，建立持卡人信用評分制度，進行持卡人風險分級，並依個人申請人之信用狀況，核予具風險區隔度之差別利率。
- 發卡機構並應定期檢討信用評分制度，以確定其有效性及正確性，使個別客戶所適用之利率能確實反映其真實風險。

業務項目：信用卡業務

缺失態樣

信用卡差別利率定價作業未能有效區隔客戶風險。

缺失情節

因信用行為評分制度設計欠妥，致差別定價之風險等級有偏導至高利率之情事：

- 對已動用循環信用者，過於集中高利率級距。
- 新進件信用卡，有因持卡人低消費金額而核予高利率之情形。
- 未定期檢討客戶之信用狀況及覆核所適用利率。

改善作法

發卡機構應改善客戶信用評分之分級標準及定價基礎之合理性，制定具區隔度之差別利率定價規則，並落實執行，以確保持卡人之權益：

- 評分制度之評分項目不應集中於單一變數，如：「是否動用循環信用」、「消費金額」，或以單一項目作為調高利率之依據。
- 應定期就信用評分制度進行檢討，以確定其有效性與正確性，並定期覆核持卡人所適用之差別利率。

業務項目：信用卡業務

缺失態樣

有將「循環信用動用與否」作為調升利率或作為衡量信用風險之主要因素。

缺失情節

以信用評分卡計算卡戶之得分以衡量其風險程度，已考量持卡人之繳款狀況及動用循環狀況，惟對循環信用利率之分級仍以卡戶有否動用循環信用為分級考量，致曾動用循環信用之卡戶均適用較高利率。

改善作法

- 循環信用雖係信用卡產品所提供之附屬功能，可作為信用評分系統中風險衡量之評估項目，但不應將其作為主要評分項目，或作為調整利率之主要因素。
- 發卡機構應檢視差別利率信用評分系統所採用之評分項目、其權重之合理性，或調整利率因素之合理性，以確保風險分級結果能適當反映持卡人之風險。

業務項目：信用卡業務

缺失態樣

有未將信用卡核給額度計入 DBR 之計算，致有卡戶之 DBR 超逾 22 倍。

缺失情節

核給信用卡客戶額度或對客戶調升額度時，有未將核給客戶之額度或所調升之額度計入 DBR 之計算，致核給額度或調升額度後，有卡戶之 DBR 超逾 22 倍者。

改善作法

- 發卡機構核給申請人之信用卡額度加計申請人於全體金融機構之無擔保債務(含信用卡)歸戶總餘額不得超逾申請人最近一年平均月收入之 22 倍;「核給額度」之計算方式，於新核卡時，應以「核給額度總額」計算，於調高持卡人信用額度時，應以「可使用之信用卡額度淨額」(即信用卡總額度扣除持卡人於申請機構已動用循環餘額後之金額)認列。
- 釋例如下：客戶已有信用卡額度 8 萬元，循環信用餘額為 4 萬元，若調高其信用額度為 10 萬元，則該卡戶「可使用之信用卡額度淨額」為 6 萬元，循環信用餘額 4 萬元則計入無擔保債務總餘額。

業務項目：信用卡業務

缺失態樣

辦理信用卡收單業務，對特約商店之實地查核作業與規定未符。

缺失情節

- 對特約商店之實地查核大部分委由端末機設備廠商於維護設備時一併辦理，惟尚未就該項委外作業依「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」之規定，向主管機關申請及申報相關之委外項目、內容及範圍等資料。
- 該委外廠商查核重點在觀察中心所提供刷卡設備是否在現場及特店是否使用非經主管機關核准之收單機構所提供刷卡設備二項目，而未涵蓋營業狀況、簽帳請款是否與營業規模相當等項目，核與銀行公會所訂「信用卡收單機構辦理特約商店查核作業要點」第 4 條之規定不符。

改善作法

- 委外辦理特約商店之實地查核屬上開辦法第 3 條第 1 項第 20 款規定，應經主管機關核定之作業項目，爰金融機構應報經主管機關核定後始得委外辦理，且應依規定方式申報。
- 實地查核項目應完整涵蓋上開要點規定之項目，以落實查核工作。

業務項目：消金貸款業務

缺失態樣

對信貸進件來源未建立控管機制、對案件之異常徵兆未建立監測及調查機制，且內稽單位未能對有異常案件加強抽樣。

缺失情節

- 辦理無擔保信用貸款業務，未對業務員進件來源之合理性予以了解分析、徵審單位對案件相關資料之異常，未提出相關說明或查證，或未確實辦理電話照會，以確認申辦資料之正確性。
- 對信用貸款案件之異常徵兆(如：同一業務員所承作案件之地緣關係、業務員進件數量或退件比率偏高等)未建立監測及調查機制，且內部稽核單位未對異常徵兆案件加強抽樣。

改善作法

應依據「銀行業防杜代辦貸款案件措施」檢討加強銀行內部控制之各道防線，發揮防範代辦案件功能，尤應注意落實下列事項：

- 業務單位應建立相關表報，據以管理及了解業務員承作案件之合理性。
- 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；徵審單位應分析可疑案件，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，不宜簡化查核程序。

業務項目：衍生性金融商品銷售業務

缺失態樣

未具備法定資格條件之衍生性金融商品銷售人員(TMO)及企金業務人員(RM)，向客戶進行交易內容說明及推介行為等商品銷售作業。

缺失情節

- 金融商品行銷人員(TMO)有未具備「銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項」第 17 點第 2 項之相關資格條件，即與客戶辦理選擇權交易。
- 有未具備「銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項」第 17 點及中央銀行「銀行業辦理外匯業務管理辦法」第 12 條所訂資格條件之企金業務人員(RM)，向客戶進行下列選擇權商品行銷作業：
  - 說明選擇權商品之商品架構與交易內容。
  - 提供與談論報價。
  - 要求 TMO 提供報價以轉交客戶並進行推介。
  - 向 TMO 詢價後自行調整名目本金及交易架構後向客戶報價。
  - 與 TMO 進行議價。

改善作法

- 銀行應建立衍生性金融商品銷售人員法定資格條件檢核機制與資料庫，以確保相關人員於辦理業務前均已符合法定規定。
- 金融商品行銷單位及企金與消金業務單位應建立業務人員首次辦理交易前，再次確認該等人員是否已具備法定資格條件之機制。
- 內部稽核、自行查核及法令遵循查核應就此項加強抽查，以防範違反法令規定情事。

業務項目：衍生性金融商品銷售業務

缺失態樣

新種衍生性金融商品上架前審查欠嚴謹，且客戶風險屬性及商品適合度評估機制欠妥善，影響 KYP 作業有效性及客戶權益保障。

缺失情節

- 新衍生性金融商品上架前審查，僅涵蓋向主管機關申請核准之項目，對無須申請惟屬複雜或高風險商品，未辦理審查。
- 辦理客戶商品適合度評估作業，有下列缺失：
  - OBU 未依規訂定接受客戶標準、KYC 與 KYP 程序及可提供商品範圍等規範。
  - 專業客戶適合度評估由 RM 辦理，再經 RM 主管、TMO 及 TMO 主管審核，上開人員績效與客戶交易相關，且檢核結果未附佐證資料或經客戶確認，影響評估獨立性。
  - 未彙整評估客戶風險承擔能力與專業程度等級，不利區隔客戶差異性；未將商品依複雜度、流動性及風險程度進行分級；商品適合度評估程序缺乏明確標準，致有對避險目的及交易目的客戶，核給相同可交易商品情事。

改善作法

- 依自律規範妥善辦理新商品上架審核作業:
  - 訂定首次辦理新種衍生性金融商品內部審查作業規範。
  - 依規定由相關人員組成商品審查小組。
  - 新種複雜型高風險商品，商品審查小組審定後須再提報常務董事會或董事會通過。
- 依自律規範落實 KYC 及 KYP 作業:
  - 建立商品風險分級制度，將波動度、標的資產類別及天期等納入考量。複雜型高風險商品應核予最高風險評級。
  - 複雜型高風險商品限專業客戶及避險為目的一般客戶承作，且客戶應具備責出選擇權之知識與經驗。
  - 建立控管制度確認商品是否為避險目的而承作，及其曝險與應避險部位是否相當，並應徵提相關文件。
  - 內部作業程序至少應包含商品分級依據、商品風險分類、客戶交易目的評估及風險集中度控管機制。

業務項目：衍生性金融商品銷售業務

缺失態樣

核給客戶衍生性金融商品交易額度，未充分考量客戶交易目的、營運需求及風險承擔能力，致所核額度有超逾客戶實際需求或承擔能力者。

缺失情節

- 核給客戶衍生性金融商品交易額度，對避險需求者，未評估每期避險部位、其他銀行已核給額度及擬於該行避險部位，亦未訂定額度計算公式，將上開資訊與所核額度連結；另未訂定非避險客戶額度核給標準，而逕由企金業務人員研提額度後經審核單位核准，額度核給機制欠嚴謹，致有核給交易額度與客戶營業額或淨值顯不相稱者。
- 未於徵信及 KYC 調查文件敘明其他銀行已核予客戶之交易額度及往來情形，不利額度核給評估，易核予過高額度。
- 調高客戶交易額度前，未確實評估客戶業務量成長情形及與其他同業交易往來情形，致全體金融機構核給額度超逾客戶營業需求及淨值。

改善作法

- 應依自律規範辦理客戶交易額度審核作業:
  - 核給額度或額度展延時，請客戶提供其他銀行核予額度。
  - 核給交易額度，應考量客戶之營業收入、淨值、與其他銀行交易額度等因素，審慎衡酌客戶承受風險能力。
  - 對非避險目的之客戶應設有徵提擔保品機制；另對非避險目的承作之複雜型高風險商品交易應設有損失上限。
- 對非避險目的之複雜型高風險商品，應建立客戶風險集中度控管機制，明確訂定客戶投資該等商品之每期名目本金總和占其於該行衍生性金融商品契約名目本金總金額之最高比重或投資該等商品所使用之未來潛在曝險額（MLIV）總和占其衍生性金融商品曝險額度之最高比重。

業務項目：衍生性金融商品銷售業務

缺失態樣

未落實辦理客戶權益保障事項。

缺失情節

與一般客戶及非屬專業投資機構之專業客戶辦理具高風險匯率選擇權交易，未充分告知及揭露相關客戶權益保障事項，如：

- 商品最大損失風險及中途解約事宜。
- 未實現損失超逾一定額度時，須補繳保證金。

改善作法

- 銀行提供衍生性金融商品交易服務，應依「銀行辦理衍生性金融商品自律規範」等規定，告知及揭露商品風險，並應妥善保存紀錄，證明已告知客戶相關風險。
- 對一般客戶及非屬專業機構投資人之專業客戶，應就客戶權益保障事項建立內部作業程序，並依相關作業程序辦理。
- 對於短期內大幅成長的類似金融商品行銷業務，應就其可能產生之負面影響及重大風險，建立適當風險控管機制。

業務項目：網路安全

缺失態樣

對電子郵件社交工程，未建置妥適安全控管機制。

缺失情節

- 對疑似社交工程攻擊之電子郵件，未建立阻擋及查明是否屬社交工程攻擊之電子郵件。
- 未定期辦理員工電子郵件社交工程教育訓練及辦理演練。

改善作法

- 對疑似社交工程攻擊之電子郵件建立管控機制，及訂定電子郵件社交工程演練規範，並確實執行。
- 安裝相關資訊安全軟體，定期進行系統更新與掃毒，建立早期預警系統, 監控可疑連線及電腦，佈建多層次之資安防禦機制, 以達到縱深防禦效果，並對內部敏感資料建立監控與存取政策。
- 加強資安教育訓練，提升「使用者」的資安意識，養成良好的電腦使用習慣，包括未經確認則不予提供資料、不開啟來路不明之電子郵件及附加檔案、不連結及登入未經確認之網站、不下載非法軟體及檔案等。
- 企業內部應定期執行社交工程攻擊演練。

業務項目：個資安全保護作業

缺失態樣

對個人電腦網路位址、最高權限及各類儲存裝置未建立控管機制或管理欠妥。

缺失情節

- 個人電腦網路位址採用浮動配發（DHCP）之方式，未建立辨識是否為內部電腦設備之機制。
- 行員可使用本機最高權限使用者帳號登入其個人電腦，致可任意安裝或移除其個人電腦之相關軟體。
- 對已報廢之硬碟，未儘速執行低階格式化或實體破壞。
- 可攜式儲存裝置（USB）使用之稽核報表內容欠完整。

改善作法

- 建立辨識內部電腦設備之機制，加強控管內部網路連線。
- 回收個人電腦最高權限使用者帳號密碼，建立資訊資產清查管理機制。
- 檢討回收個人電腦作業流程，對報廢之硬碟，建立後續追蹤管控機制，並落實執行。
- 使用可攜式儲存裝置（USB）之稽核報表內容宜包含檔案大小、名稱、內容及執行作業使用者代號與時間等資訊，並落實稽核報表覆核作業。

業務項目：投資業務

缺失態樣

投資決策之會議紀錄及資料留存有欠完整。

缺失情節

投資有價證券之決策過程，於審議中曾對被投資對象之財務營運不利因素表達疑慮，經提案部門以口頭或書面補充說明，惟會議紀錄未完整記載討論經過及對應策略，無法佐證當時投資決策之合理性。

改善作法

對於審查投資案件之會議紀錄，應清楚載明討論內容，並保存原始提案及補充之書面資料，留存完整及明確之事後稽核軌跡，以保留決策過程紀錄，佐證投資交易決策之合理性。

業務項目：洗錢防制作業

缺失態樣

漏未申報受理客戶大額現金收付已達50萬元之交易。

缺失情節

行員及主管於收付客戶達一定金額(等值新臺幣50萬元)以上通貨交易時，既未於營業中即時登錄交易人資料，亦未於營業時間終了後確實覆核，致有未向法務部調查局申報之情事。

改善作法

為避免人工作業之疏失，致有違反「洗錢防制法」及「金融機構對達一定金額以上通貨交易及疑似洗錢交易申報辦法」之情事，除加強教育訓練及宣導工作，應檢視洗錢交易及存款帳戶異常交易監控機制之完整性，以防杜類此缺失再次發生。

業務項目：委外作業

缺失態樣

信用卡系統委外維運，未督導受託機構建立內稽制度，或未要求受託機構定期提供重要作業稽核報表，不利控管委外作業風險。

缺失情節

- 未督導受託機構建立適當之內部稽核制度，僅著重於作業文件之完整性及正確性之審查，或僅以 ISO9001 取代內部稽核制度。
- 未定期請受託機構提供重要作業之稽核管理報表，如:受託機構之管理者帳號使用情形、存取權限設定、逾權存取之監控及追蹤等重要控管項目。

改善作法

- 應依「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」第 6 條第 1 項規定，確實督導受託機構建立妥適之內部稽核制度。
- 切實檢討現行對受託機構重要作業控管機制之妥適性，據以要求受託機構依約提供相關稽核表報，並落實覆核。

業務項目：委外作業

缺失態樣

資料處理後勤作業跨境委外事項或對象，有超逾主管機關核准範圍，或與核准對象不符。

缺失情節

- 實際辦理跨境委外處理作業，有超逾主管機關核准範圍者，核與本會委外辦法第 18 條第 1 項規定不符:
  - 獲准將企金戶交易查詢、企金放款資料處理、國外匯款跨境委外處理，實際有將個人戶交易查詢及放款資料處理、匯款交易電話確認委外處理，逾越本會核准範圍。
  - 獲准將信用狀通知資料處理作業跨境委外，經查有另委託受託單位對非現有客戶進行電話聯繫爭取業務往來。
  - 獲准將國內外匯款作業跨境委外，經查實際有將行內轉帳交易委外處理。
- 實際跨境委託對象有與主管機關核准對象不符，核與委外辦法第 18 條規定不符。

改善作法

- 銀行應建立妥善跨境委外處理審核機制:
  - 完整且妥善管理向主管機關申請委外處理及主管機關核准公文資料檔案。
  - 委託單位申請將作業委外處理前，應以書面方式詳細說明實際委外之作業內容、流程、文件、涉及之客戶資料，經業務、作業及法遵等單位審核，以確認相關委外作業符合主管機關核准之委外範圍。
- 辦理內部作業流程調整時，應確認對委外作業之影響，以及調整後委外作業流程與內容是否仍符合主管機關核准之委外範圍，必要時須重新申請核准。
- 委外單位、法遵單位與稽核單位應定期檢視實際委外作業內容是否符合主管機關核准範圍。

業務項目：委外作業

缺失態樣

未妥善控管交易資料傳輸系統存取權限，致有非處理人員取得權限者；另未確實監控受託機構存取客戶資料情形，致有未經銀行許可即自行下載客戶交易資料。

缺失情節

- 委外資料傳輸系統有賦予非獲授權人員系統權限情事，核與本會委外辦法第 19 條第 1 項第 3 款第 1 目規定不符。
- 受託機構對資料傳輸系統權限設定，除實際處理委託事項及直接備援人員外，另以備援需求為由賦予眾多非處理臺灣資料人員存取臺灣客戶資料權限，權限設定浮濫且核與本會委外辦法第 19 條第 1 項第 3 款第 1 目規範意旨不符。
- 受託機構有未取得委託銀行書面同意並確認已經客戶同意，即自行於系統下載台灣客戶交易資料，供第三人使用，且未留存資料存取稽核軌跡。

改善作法

- 銀行應建立委外資料傳遞系統及委外作業處理系統之有權存取資料人員權限設定之控管機制，權限設定與調整應由使用者提出申請，經直屬主管審核後，由該行之委託單位主管及資訊管理單位審核，方得辦理權限設定。
- 銀行應定期產出委外資料傳遞系統及委外作業處理系統之有權存取資料人員名單，並與實際處理(備援)人員名單進行勾稽，以及早發現不當建檔情形。
- 委託銀行應要求受託機構留存並每日提供系統存取資料稽核軌跡，以定期檢核相關存取作業及實際存取資料是否符合規定，並經委託銀行之核可。

業務項目：委外作業

缺失態樣

未確實辦理委外成本效益分析，另費用支付及損失負擔方式欠合理，影響銀行權益。

缺失情節

- 委外後未定期辦理成本效益分析，不利委外必要性評估。
- 成本效益評估未分析自行辦理成本，包括作業流程調整後之預估增加工作時數、人力數、設備及場所等成本。
- 委託服務費採成本加價方式計收，惟契約未約定成本計算方式，不利對費用合理性之審核及銀行權益之維護。
- 委外服務費認列與支付，係逕依受託機構每月開立發票金額所列示金額辦理，未要求提供詳細佐證資料。
- 委外內容簡單，徒增銀行額外作業流程或費用，如:僅委託文件上傳作業，除須支付費用，另增加內部文件傳真、電郵確認及日終勾稽作業流程。
- 受託機構作業疏失衍生損失，由銀行負擔，顯欠合理。

改善作法

- 銀行應訂定委託前及委託後成本效益評估規範，以利有效分析比較委外處理之單位成本及改由自行辦理之成本，並作為評估委外必要性之依據。
- 委外契約應詳細訂定收費方式與計算標準，實際認列與支付費用時，應要求受託機構提供明確佐證資料，以利與銀行內部資料進行比對，確認無誤後再行支付列帳。
- 銀行應確實評估委外作業之成本效益，須將為配合委外作業而增加之內部作業流程及成本，納入評估事項。
- 委外契約應明確約定作業損失之分擔方式，若受託機構辦理相關作業有賺取一定收益者，則受託機構作業疏失衍生之損失，應由其自行負擔，以維護銀行權益。