



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

104 年度上半年主要檢查缺失

-本國銀行

目 次

消費者保護.....	1
法令遵循.....	2
洗錢防制作業.....	4
風險管理.....	5
授信資產評估與逾期放款提列情形.....	13
委外作業.....	14
金融友善措施.....	15
網路銀行交易.....	17
衍生性金融商品.....	18
個資安全保護作業.....	20

☀️ 業務項目：消費者保護



缺失
態樣

客戶風險屬性問卷之設計未能確實反映風險承擔能力及辦理客戶風險屬性評估人員與商品推介人員為同一人。

缺失
情節

- 客戶勾選「對投資本金剩餘 90% 時會感到極度不安」，顯示投資損失之承擔能力偏低，惟風險屬性評估結果為積極型，勾選內容與評估結果顯有不符，惟未建立再確認機制，以覈實評估客戶之風險屬性。
- 辦理風險屬性評估人員與商品推介人員為同一人，核與信託業商業同業公會「信託業建立非專業投資人商品適合度規章應遵循事項」規定不符。

改善
作法

- 對客戶風險屬性評估項目之勾選內容與評估結果之定義不符者，應分析差異原因，並建立再確認機制，以覈實評估客戶之風險屬性。
- 應請依規定分人辦理客戶風險屬性評估及商品推介，並依檢查意見情節建立適當之覆核機制。

業務項目：法令遵循



缺失
態樣

辦理法遵自評作業有未將重要法令納入自評檢核項目及未配合法令修訂更新自評檢核項目。

缺失
情節

- 對重要法令規定，如「銀行法」第 12 條之 1 有關保證人之徵取、第 72 條之 2 有關不動產放款之限額管理、「銀行資產評估損失準備提列及逾期放款催收呆帳處理辦法」第 3~5 條及第 11 條有關資產評估及呆帳轉銷之相關規定等，有未納入相關部門之法遵自評檢核項目。
- 未配合法令修訂更新自評檢核項目，如本會於 103.1.9 修訂「銀行資本適足性及資本等級管理辦法」及 103.5.9 修訂「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」，惟仍以修訂前之法令辦理自評作業。

改善
作法

- 法遵單位應定期查核與督導各單位法遵自評辦理情形，以確保自評項目內容已涵蓋重要法令。
- 法遵單位應建立追蹤控管各業管單位是否確實配合法令即時修訂內規之機制，並據以更新自評檢核項目。

☑ 業務項目：法令遵循



缺失
態樣

金融商品之上架前審查作業，有商品審查小組成員及審議內容尚欠完整及內部規範未明訂各相關部門之權責。

缺失
情節

- 金融商品上架前審查作業均由財富管理產品部人員辦理，未會同法遵、財務及風險控管等單位併同進行審查。
- 審議內容未包含內部控制、會計方法及相關法規遵循情形，核與「銀行辦理衍生性金融商品業務風險管理自律規範」規定不符。
- 金融商品審查相關內部規範未明訂各相關部門之權責，核與「銀行辦理衍生性金融商品業務風險管理自律規範」規定不符。

改善
作法

應依規設立商品審查小組，於內部規範中明確訂定小組成員(包含財務會計、法令遵循、風險控管、產品或業務單位等主管人員)及各相關部門之權責，於商品上架前確實就商品性質、經營策略與業務方針、風險管理、內部控制、會計方法、客戶權益保障及法規遵循與相關法律文件等進行審查，新種複雜性高風險商品於審查後另須提報董事會或常董會通過。

☀️ 業務項目：洗錢防制作業



缺失態樣

對符合疑似洗錢態樣之相關交易，未確實註記不申報原因並留存佐證資料，影響申報作業之執行。

缺失情節

辦理疑似洗錢交易檢視，有下列情事：

- 未於監控報表註記不申報原因並留存佐證資料。
- 監控報表記載不申報原因過於簡略(僅記載客戶交易型態而非不申報原因)且未留存佐證資料。

改善作法

- 經辦人員檢視疑似洗錢表徵之交易時，應瞭解客戶交易之背景與目的，以確保所進行之交易與客戶及其業務、風險相符，必要時應瞭解資金來源，並切實查證是否須管制帳戶異常資金流出或向法務部調查局申報疑似洗錢之情事，查核過程及追蹤結果紀錄(含判斷不申報疑似洗錢理由)應詳實揭露於監控報表，並留存相關分析判斷資料備查。
- 覆核主管對於經辦所註記之查證結果應確實審核，避免流於形式，以有效監控疑似洗錢交易。



業務項目：風險管理

缺失態樣

辦理大陸地區之短期貿易融資，未確實查證買賣契約、貸款資金流向及產銷模式，以確認交易真實性。

缺失情節

- 辦理購料融資，有購料買方與賣方同一地址之不合理情形。
- 辦理購料融資，將借戶(買方)貸款資金撥付賣方後卻再回流借戶，或由購料融資契約之賣方繳付借戶(買方)本息之不合理情形。
- 所徵提購料合約有早於銷貨合約日期，或購料後再轉銷貨，購料與銷貨合約所載貨品名稱、數量及價格皆相同之不合理情形。
- 購料商品或交易之賣方非徵信報告所列主要營業項目或供應商。
- 對購料放款融資期間有長達 360 天者，有未就借戶收、付款條件及營業週期說明其合理性。

改善作法

- 應研擬建置大陸地區整體與相關產業之查調、風險評估及限額訂定相關制度，並對高風險產業進行控管。
- 應強化授信審查及貸放後管理，如：
 - 加強授信戶營運狀況之瞭解，建立授信前實地訪廠及授信後定期訪查機制，並建立授信戶上下游產業及銀行同業間照會機制，確實評估財務報表真實性。
 - 購料融資案件之徵授信報告應載明交易對象，並覆審比對前一年間借戶帳戶全部匯入匯款之匯款人是否為其購料之對象，避免資金撥付後回流借戶。
 - 應瞭解授信戶資金用途，並依營收及產銷週期，核予適當之營運週轉金，並依信用狀況，徵提必要擔保品或保證人，加強債權擔保。
 - 加強貸後覆審作業，並建立完整預警機制。



✓ 業務項目：風險管理

缺失
態樣

未確實控管及正確申報大陸地區授信暴險。

缺失
情節

- 對大陸地區企業辦理放款，未納入暴險計算。
- 對國內營業單位客戶申請開立擔保信用狀或履約保證至大陸地區供大陸地區投資事業使用，未納入暴險計算者。
- 因債權取具之保證或擔保品，而列為風險移轉案件，經查其條件有未符本會「臺灣地區銀行對大陸地區之授信、投資及資金拆存總額度計算方法說明」規範之情事。
- 對大陸地區之間接授信案件，有未列入「對大陸地區之授信、投資及資金拆存總額控管」。

改善
作法

- 總行業管單位應依上開法規及相關函令擬訂相關判斷標準供營業單位申報大陸地區授信暴險之參考。
- 總行業管單位彙整各營業單位申報資料時，應建置有效覆核機制，以確認申報資料之正確性。
- 法遵單位應納入教育訓練與宣導及自評項目，以強化法令正確認知。
- 稽核單位應將大陸地區授信暴險申報之正確性列入加強辦理查核項目。

✪ 業務項目：風險管理



缺失
態樣

辦理工業區土地抵押貸款，有徵信、審查及申報作業欠確實情事。

缺失
情節

- 未要求借戶檢附具體興建或開發計畫及相關財務資料，供營業單位覈實評估者。
- 對所徵提工業區空地擔保品之興建或開發計畫，未續追蹤進度及辦理情形。
- 資金用途並非「供企業擴增生產能量而購置或興建廠房者」，惟未納入銀行法第 72 條之 2 規範控管。

改善
作法

辦理工業區土地抵押貸款，應依規定辦理以下事項：

- 應向借戶徵提具體之興建或開發計畫及相關財務資料，俾供徵審部門覈實評估資金用途之合理性及放款風險。
- 應依借戶所提供之興建或開發計畫，定期追蹤計畫之執行情形，以落實貸後覆審作業，借戶若未依計畫興建或開發，貸款條件則應依中央銀行 104.2.10 規定之「未動工興建」案件原則辦理。
- 借款資金用途如非屬「供企業擴增生產能量而購置或興建廠房者」，則應納入銀行法第 72 條之 2 規範控管。

✓ 業務項目：風險管理



缺失
態樣

外國銀行在台子行與母公司集團因作業委託或支付母公司集團營運諮詢費、權利金之費用分攤作業有欠妥適。

缺失
情節

- 未評估由集團提供服務之必要性及成本效益。
- 應付之費用逕依集團開立發票金額予以認列及支付，費用認列與支付作業核欠合理。
- 集團提供服務，部分屬強制參加之專案委外，無法自行決定是否參與，影響服務取得之自主性。

改善
作法

- 銀行應訂定母集團委託前及委託後成本效益評估規範，以利有效評估集團提供服務處理之成本與自行辦理成本之比較，並作為評估委託集團處理必要性之依據。
- 銀行對集團費用之認列及支付作業，應切實依銀行自訂費用之核銷作業，確實審核單據之品項內容與集團簽訂委外作業契約支付標準內容是否相符。
- 對於集團強制參加之專案委外，仍應自主性依所訂規範進行評估，並據以了解服務取得之必要性。

業務項目：風險管理



缺失態樣

辦理大陸地區之徵授信作業有欠妥當。

缺失情節

- 對借戶使用境外銀行借款供中國境內公司使用者，未對資金使用者進行訪廠、未徵提保證人、未對保證人作徵信調查、未設專戶控管資金用途等。
- 對借戶信用或應收款項收款天期異常，或營業毛利發生重大變化者，未查明原因及就財務合理性進行評估分析。
- 對大陸房地產開發集團辦理授信，未確實瞭解放款資金用途、不動產銷售率及未徵提擔保品或保證人等。

改善作法

- 依據本會 104.03.30 金管銀控字第 10400051850 號函「強化本國銀行對海外及大陸地區授信風險之控管」及銀行公會授信準則第 20 條，應將下列強化海外及大陸地區徵授信及貸後管理措施，檢討納入內部管理規範：
- 加強對授信戶之瞭解，辦理實地訪查、主管訪談，並建立授信後定期訪查機制。
 - 加強授信戶上下游產業及銀行同業照會機制，評估其財務報表真實性。
 - 依據授信戶營收及產銷週期，核予適當營運週轉金，並加強授信戶資金用途之瞭解及控管。
 - 加強貸後覆審作業，建立完善預警機制。
 - 依據當地經營環境及法規，視授信個案風險情形，採行加強債權保障措施。

✓ 業務項目：風險管理



缺失
態樣

對大陸授信業務限額控管有欠落實。

缺失
情節

未隨著大陸授信業務成長及考量當地政府對產業結構調整，定期對高風險產業辦理風險評估，並制定風險管理機制加以控管。

改善
作法

- 總行業管單位應依上開法規及相關函令擬訂相關判斷標準供營業單位申報大陸地區授信暴險之參考。
- 總行業管單位彙整各營業單位申報資料時，應建置有效覆核機制，以確認申報資料之正確性。
- 法遵單位應納入教育訓練與宣導及自評項目，以強化法令正確認知。
- 稽核單位應將大陸地區授信暴險申報之正確性列入加強辦理查核項目。



業務項目：風險管理

缺失態樣

對多期比價組合式選擇權交易(如:TRF、PIVOT、DKO等),未正確計算信用風險性資產,致高估資本適足率。

缺失情節

- 將出售予客戶之複雜型選擇權交易(隱含客戶賣出選擇權)歸類為出售予客戶之陽春型選擇權交易,致未計算信用風險性資產。
- 以背對背(back to back)方式將風險拋補予上手銀行之複雜型選擇權交易,係對拋補端交易計算信用風險性資產,未對客戶端交易計算信用風險性資產。
- 評價當期客戶有利益之複雜型選擇權交易,均未計算剩餘未到期契約之未來潛在暴險額;或雖有計算剩餘未到期契約之未來潛在暴險額,惟僅以一期契約名目本金計算,未考量該交易係多期比價,應以未到期之各期名目本金逐期計算信用風險性資產,致低估信用風險性資產。

改善作法

為避免計算資本適足率時,低估衍生性金融商品交易之信用風險性資產額,應檢視所承作衍生性金融商品交易之經濟實質,並依「銀行自有資本與風險性資產之計算方法說明及表格」之附錄三「交易對手信用風險應計提資本計算方法」,及本會 104 年 6 月 9 日金管銀法字第 10410002940 號函所列原則計算交易對手信用風險。



業務項目：風險管理

缺失態樣

辦理汽車貸款業務，徵審管理機制有欠完整，且未查證汽車買賣交易真實性，或未確實辦理徵審及對保作業

缺失情節

- 對借戶申貸多筆車貸，未建立歸戶管理機制，不利綜合評估整體還款能力。
- 汽車買賣契約書與借據兩者之簽名筆跡不同，其買賣契約書之真實性存疑。
- 對借戶有信用貶落、申貸文件待補或無法照會者，仍依策盟車商要求對借戶先行撥款，有違一般放款徵審及貸放原則。
- 策盟車商辦理對保作業，有同一借戶透過不同策盟車商進件，卻有對保人員為同一人，且非策盟車商員工。
- 銀行以約僱方式聘用車商員工為「對保確認人員」，惟未加強管理，致有同一對保確認人員於同一天會同車商對保多筆案件(地點遍及離島及全台各地)，另有多筆案件之對保確認人員並非銀行約僱員工等異常情形。

改善作法

- 徵授信作業
 - 應利用資訊系統建立全行借款歸戶管理機制。
 - 對所徵提之買賣契約書確實查證其真實性，並索取發票或其他單據相互佐證。
 - 應建立管理機制，確定貸款文件徵提及相關手續完備後始可進行撥款。
- 對保作業
 - 要求策盟車商建立對保作業控管機制，確保由策盟車商人員實際辦理對保事宜。
 - 對會同對保之約聘人員應建立管理及考核機制，以確保該等人員親自辦理會同對保作業。



業務項目：授信資產評估與逾期放款提列情形

缺失
態樣

資產評估分類錯誤或漏列報逾期放款。

缺失
情節

●資產評估分類錯誤：

- 未將有債信不良之授信戶納入應予評估資產。
- 對徵有不動產為擔保，惟法院拍定金額已不足涵蓋債權，且已逾期 12 個月以上，有未依逾期期間調整評估分類。
- 公會協商或前置協商通過之消費性放款，有評估分類錯誤之情事。

●債務人遭強制執行或本息逾繳期間已逾 90 天有未列報逾期放款。

改善
作法

●應依逾催辦法確實辦理資產評估分類：

- 對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情形等)，應依規定納入應予評估資產。
 - 對徵有不動產之不良授信資產應按債權之擔保情形及逾期時間之長短予以評估，對銀行帳務系統所產製之不良授信資產評估分類資料，應適時更新擔保品之法院拍賣底價，並建立相關覆核機制，以提高分類之正確性。
 - 對公會或前置協商通過之消費性放款，借戶若與銀行多次協議變更繳息還款條件，應檢視債務人有無毀諾紀錄，並依逾期時間之長短予以評估分類。
- #### ●對積欠本金或利息超過清償期 3 個月，或雖未超過 3 個月，但已向主、從債務人訴追或處分擔保品者，即應依規列報逾期放款。

業務項目：委外作業



缺失態樣

辦理委外作業未依規定設置專責單位與訂定委外契約及委外查核作業有欠妥適。

缺失情節

- 尚未設置委外專責單位及訂定委外內部作業規範，核與「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」第 4 條及第 6 條規定不符。
- 委外契約未依「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 條規定載明應記載事項或對未達成服務品質之事項未訂定相關損失賠償條款。
- 查核作業：
 - 未明確訂定查核細項內容，並訂定適當之抽樣比率與原則。
 - 對客訴疑涉有違規事項之案件，有未列為委外查核項目。
 - 未於查核報告揭露缺失事項。

改善作法

- 金融機構應確實依規定設置委外專責單位及訂定委外內部作業規範辦理，以利委外業務管理。
- 金融機構應依規定將應載明事項確實記載於委外契約內容，以利遵循；對未達成服務品質之事項，應檢視契約內容妥適訂定相關損失賠償條款，以維護銀行權益。
- 應依委外業務訂定妥適之查核項目、抽樣比率及原則，並將客訴案件列為委外查核項目及辦理與委外公司續約之參考，及落實查核結果之確實揭露，以強化委外業務之查核及對委外公司之管理。



✪ 業務項目：金融友善措施

缺失 態樣

營業單位尚未設置無障礙自動櫃員機及營業場所設施與自動櫃員機規格尚未符合無障礙環境。

缺失 情節

- 有部分營業單位尚未設置無障礙自動櫃員機供身心障礙者使用。
- 部分新設營業單位之營業場所及自動櫃員機尚未符合無障礙環境。

改善 作法

- 銀行營業單位應考量身心障礙者客戶之需求，優先設置無障礙自動櫃員機，設置於自有行舍或可自行運用空間之 ATM，應改善為符合無障礙環境，並至少有一台機型符合輪椅者使用。
- 增設及遷移分行時，應依建築法規規定，於營業場所設置無障礙設施。
- 增設或遷移營業場所外 ATM 時，其新裝設地點應符合無障礙環境。
- 短期內先將自有行舍之營業場所及 ATM 裝設地點，改善為無障礙環境。
- 中長期應針對非自有行舍之營業場所及營業場所外之 ATM 裝設地點，擬訂無障礙環境改善之計畫。
- 銀行應採購符合美、日或歐盟等國際無障礙規格之 ATM 為原則，對現有不符合規格之 ATM，應列為優先改善標的。



☑ 業務項目：金融友善措施

缺失
態樣

未將金融友善措施列為內部稽核查核項目。

缺失
情節

內部稽核作業尚未將金融友善措施之執行情形列為內部稽核查核項目。

改善
作法

內部稽核單位應將身心障礙者優先服務措施、建置無障礙環境、開立存款帳戶服務、貸款業務服務、信用卡開卡及掛失服務、電話語音服務、網路銀行服務及無障礙 ATM 服務等事項之金融友善措施執行情形列為內部稽核查核項目，嗣後並應依主管機關及銀行公會規定，適時配合增修查核項目。

✪ 業務項目：網路銀行交易



缺失
態樣

利用網路申購理財商品之系統設計與管理有欠周延。

缺失
情節

- 利用網路辦理風險屬性評估作業有下列缺失：
 - 系統產出初步風險屬性分析，客戶可逕行透過返回上頁功能，重新評估調整填寫內容，以變更風險屬性。
 - 於一定期間內，透過網銀多次變更風險屬性未納入控管。
 - 短期內提高風險屬性隨即進行交易，未納入檢核控管範圍。
- 弱勢客戶得藉網銀簽訂推介同意書，核與「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 21 條規定不符。
- 對異常交易之管理不足，如：對業務歸屬同一理專，彼此間互無關聯之多位客戶，以相同 IP 位址(非分行電腦 IP 位址)透過網路申購金融商品，未納入控管並產出報表供查核勾稽。

改善
作法

- 設計系統應避免客戶可不斷測試風險屬性評估結果，並確實記錄客戶歷次辦理風險屬性評估之時間與結果。
- 應將客戶透過網路銀行辦理風險屬性評估及完成交易者，納入相關交易管理報表之控管範圍。
- 對於提供網銀交易或自動化設備完成交易功能，應注意內控妥適性及客戶權益之合理保障，如有異常特殊情形，應即瞭解原因，採行改善措施。



業務項目：衍生性金融商品

缺失態樣

核給客戶交易額度，未考量客戶於他行往來情形、未將額度區分避險及非避險並分別訂定核算額度標準，致核給額度有超逾客戶實際避險需求或風險承擔能力。

缺失情節

- 未查詢聯徵其他銀行已核給之額度並要求客戶提供往來情形資料，或未將他行往來情形納入額度核給參考。
- 額度核給未區分避險及非避險，且未依使用目的分別估算所需額度，無法落實交易額度用途控管。
- 核給避險額度，未訂定核算避險需求標準，且額度需求評估有逕以總營收或營業成本估算，未確實考量進出口實績及外幣應收應付款淨額，致核給過高避險額度。
- 未訂定非避險額度核給標準，且有逕以約當現金或理財資產為額度評估依據，未考量客戶淨資產規模，易高估風險承擔能力而核予過高額度。

改善作法

- 核給客戶衍生性金融商品額度或進行額度展延時，應先查詢聯徵、並請客戶提供與其他銀行往來商品類型、交易目的(避險與非避險)、交易金額，及整體往來規劃資料。
- 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，核給客戶交易額度。
- 核給避險額度，應訂定核算避險需求標準，且額度需求評估應確實考量進出口實績及外幣應收應付款淨額。
- 非避險額度應訂定核給標準，額度需求評估應考量風險承擔能力，包括客戶淨資產規模或其他可供承擔交易損失之資產並檢附具體佐證。



✓ 業務項目：衍生性金融商品

缺失
態樣

風險權數之訂定及控管程序欠嚴謹，影響額度計算正確性及交易對手信用風險控管。

缺失
情節

- 未就風險權數產出方式、調整頻率、應留存佐證資料等訂定相關規範，不利作業遵循及事後驗證。
- 設算風險權數，未針對實際承作量較大之個別金融商品，審慎計算市場波動可能產生之潛在損失，分別訂定適用權數。
- 辦理回溯測試驗證風險權數有效性時，僅以當日未到期部位為樣本進行檢視，未與所有已承作交易進行檢測，影響驗證有效性。

改善
作法

- 應就風險權數產出方式、調整頻率等訂定相關規範及留存佐證資料。
- 風險權數設算應依交易幣別、期間及商品類別，審慎計算市場波動可能產生之潛在損失，並分別訂定適用權數，對實際承作量較大之個別金融商品應另依上開原則適用之權數；設算風險係數所採之信賴區間不宜過低，以免影響風險權數設定正確性。
- 對風險權數應定期辦理回溯測試，以驗證風險權數有效性，如發現權數過低時應進行調整。

☑ 業務項目：個資安全保護作業



缺失
態樣

辦理個資外洩應變演練之模擬情境有欠完整或演練作業欠周延。

缺失
情節

- 對個資外洩應變演練之模擬情境，未依本會規定納入外部網路入侵、非法或異常使用行為所致之個資外洩事件等情境。
- 辦理個資演練僅為敘述性討論，未研擬具體演練案例；或未將個資外洩後如何防止損害擴大及通知客戶等重要作業程序納入演練，演練作業有欠確實、周延。

改善
作法

- 對外部網路入侵及非法或異常使用行為等所致之個資外洩事件，應依規定納入演練情境辦理演練。
- 應訂定個資外洩事件通知當事人等應變演練處理程序，並確實辦理演練。

☑ 業務項目：個資安全保護作業



缺失
態樣

對行員使用虛擬私有網路(VPN)，自行外登入銀行內部網路之控管措施欠妥適。

缺失
情節

- 行員因業務需要，須由行外遠端連線至銀行內部處理事務，未申請虛擬私有網路帳號，以借用他人帳號作業，致有多人共用使用者帳號之情形。
- 對行員使用虛擬私有網路帳號登入銀行內部網路之行為，未留存使用稽核紀錄；或雖已留存使用稽核紀錄，惟未對該紀錄建立覆核機制。

改善
作法

- 對行員使用虛擬私有網路帳號應訂定相關管理規範並建立控管機制。行員依規定提出申請，應依業務需要覈實審核，並嚴禁行員共用帳號，以明權責。
- 對使用虛擬私有網路帳號自遠端登入者，應留存使用之稽核紀錄，建立事後審核措施，並落實執行。