金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

105 年度下半年主要檢查缺失

-本國銀行

目　　次

存款業務 ····· 1

洗錢防制作業 ····· 2

法令遵循 ····· 3

海外分支機構管理 ····· 4

消費者保護 ····· 7

個資安全維護 ····· 8

風險管理 ····· 9

授信業務 ····· 10

利害關係人授信 ····· 12

個金房貸 ····· 13

投資業務 ····· 14

衍生性金融商品 ····· 15

國際金融業務分行(OBU)業務 ····· 17

網路安全 ····· 18

金管會檢查局

業務項目：存款業務

缺失態樣

辦理支存開戶，未確實辦理實地查證作業，或核發空白支票未落實回籠率控管。

缺失情節

- 未落實辦理認識客戶程序，及未確實辦理實地查證作業，另對開戶申請人有無使用支票需要等實質要件，未加以分析瞭解並審慎評估空白支票核發量。
- 辦理空白支票核發作業，對於前次支票回籠率偏低者，未進一步瞭解客戶是否有囤票情形，及未簽註理由即續予核發空白支票。
- 對客戶以非本業或非與業務往來為由申請核發大量空白票據，未確實查證是否屬實，及未審視其所開立支票是否正常使用，即准核發。
- 總行對分行退票比率較高，退票金額集中於少數帳戶者，未進一步查證其原因，以評估分行對空白支票之核發程序是否妥適。

改善作法

- 確實辦理客戶徵信及實地查勘作業，就客戶實際營運情形徵提相關資料，並於開戶後作不定期查證或訪視，以防杜人頭支票或虛設行號情形。
- 核(續)發空白支票應瞭解客戶實際需要、回籠率及是否有囤票情形，審慎查證存款、營運狀況及實際使用方式。
- 確實依本會 105.8.29 金管銀法字第 10510003180 及 105.11.16 金管檢銀字第 1050108544 號函強化認識客戶及空白支票核發控管之規定辦理，切實檢討有無類似情形與檢討改善，及落實執行相關控管機制，並依銀行公會所訂「支票存款戶處理規範」第 8 點規定，應指定部門或專人作不定期內部檢查。

業務項目：洗錢防制作業

缺失態樣

未依法申報收付達一定金額以上大額通貨交易或對疑似洗錢、資恐及其他可疑交易有未確實納入系統檢核及查證交易之合理性。

缺失情節

- 對客戶將不動產買賣價金存入其他應付款等符合大額通貨申報條件之交易，經辦有未登錄大額資料庫或誤刪除資料，且主管亦未確實覆核，致未依規申報。
- 對法務部調查局核備存款得免逐次申報大額通貨交易之帳戶，其所辦理之取款交易，銀行有誤認定亦免申報，或對預繳信用卡款等非屬「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」第 5 條所訂免申報交易，有逕依免申報規定未予申報情事。
- 對銀行公會「銀行防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項範本」第 8 條第 1 項所列 20 種疑似洗錢或資恐交易情形，有未納入資訊系統檢核，或檢核條件有欠周延；另對監控報表顯示之疑似洗錢交易，有未確實查證交易背景及目的合理性，即認定非屬疑似洗錢交易。

改善作法

- 應依「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」規定申報大額通貨交易。
- 檢討大額通貨交易申報作業流程、檢核及覆核機制，並加強員工對大額通貨交易認知之教育訓練，以確保大額通貨交易均已傳送至法務部調查局。
- 應依銀行公會 105.8.2 全一字第 1050002888A 號函所附「如何利用資訊系統篩選疑似洗錢交易舉例」文件，切實檢視前揭範本所列疑似洗錢、資恐或其他可疑交易，是否已有效利用資訊系統進行檢核偵測，及確實查證監控報表所列疑似洗錢交易，具體說明交易原因、查核過程結果，並留存相關資料。

業務項目：法令遵循

缺失態樣

提報董事會之法令遵循報告內容欠完整，未能確實檢討法遵制度之有效性。

缺失情節

- 未將本會檢查或內部稽核查核發現之重要違反法規事項納入法令遵循報告，法遵報告內容欠完整。
- 法遵報告內容多僅敘述法遵自評作業、教育訓練、配合法令增修內規及實地抽查法令遵循情形，未就違反重要法規及內規事項，檢討發生原因及改善辦理情形，彙整向董事會報告並評估法令遵循制度是否應調整(如：規範、宣導或自評等項目)，不利董事會對法令遵循制度執行有效性之監督管理。

改善作法

- 法令遵循單位定期向董事會提報之法令遵循報告，應納入主管機關處分、重大偶發、內外部稽核查核及法遵檢核發現之重要違反法令缺失與改善措施，以及配合法令增修內規情形、法遵教育訓練、法遵自評及考核辦理情形等，並切實檢討法令遵循制度之有效性。
- 對重要違反法令缺失，除檢討發生原因及研提改善措施，並應建立追蹤改善及相關控管機制，以避免類似情事重覆發生。

業務項目：海外分支機構管理

缺失態樣

總行稽核單位對海外分行辦理業務查核，有客觀性不足及未留存完整稽核軌跡情事。

缺失情節

- 稽核單位所抽核案件顯已違反當地國法令，惟未予提列稽核意見。
- 重大偶發事件之後續查核，未依事實提列稽核意見。
- 工作底稿所載查核發現缺失，未留存評估刪除之稽核軌跡，逕未列入稽核報告。

改善作法

- 董事會應督導稽核部門確實辦理海外分支機構之稽核業務，及發揮稽核部門之獨立客觀查核功能，並督促落實法令遵循。
- 稽核單位應確保查核報告之正確性及完整性，如查核發現重大缺失事項，應確實揭露，並督導受查單位確實辦理改善，另對查核事項如有增刪修改，應確實敘明原因並留存稽核軌跡。
- 稽核單位對查核結果，應覈實揭露，不應有隱匿或記載不實。

業務項目：海外分支機構管理

缺失態樣

海外分行法令遵循作業未符當地主管機關要求；總行對海外分行之督導機制薄弱或考核標準不當。

缺失情節

- 海外分行未能積極配合當地主管機關監理重點調整法令遵循制度，亦未於主管機關要求補充說明及提出檢查意見後，妥善進行說明且主動溝通改善情形。
- 總行對海外分行法遵作業之管理，未能建立專責管理及定期溝通機制，亦未發揮整合性監督管理功能。
- 總行對海外分行之考評，評比標準過度著重業務與盈餘績效，易致影響分行主管輕忽法遵與作業風險重要性。

改善作法

- 應強化海外分行法遵制度之定期檢討機制，並建立與當地主管機關聯繫溝通機制，以有效因應當地法規與主管機關監理要求。
- 應全面檢視對海外分行業務及法遵功能之監督管理機制及作業流程，以強化總行對海外分行作業及聯繫之瞭解與監督，並及時提供所需支援。
- 應檢討海外分行績效評估機制，勿過度側重於業務及盈餘績效，衡平反映業務績效、法令遵循及管理品質，健全海外業務長期發展。

業務項目：海外分支機構管理

缺失態樣

國內營業單位協助海外分行辦理業務，有未建立控管機制或逾越法定範圍。

缺失情節

- 針對國內分行協助海外分行辦理存款與授信業務所需之客戶資料確認遞送、當事人核對親簽及對保事宜，尚未訂定內部控制作業規範，且總行稽核部門對海外分行一般查核及海外分行自行查核時，均未針對相關程序辦理查核。
- 國內營業單位之行員協助海外分行辦理衍生性金融商品服務當事人之核對親簽，作業方式已逾越有關國內營業單位得協助海外分支機構辦理存款業務與授信業務所需之資料確認遞送、當事人核對親簽及對保等事宜之規定。

改善作法

- 應注意遵照本會 103 年 9 月 9 日金管銀法字第 10300235840 號函規定，就國內分行協助海外分行辦理業務範圍，建立妥適內部控制作業流程，並納入內部稽核及自行查核檢核項目。
- 總行應確實對國內外營業單位間互相協助之業務經營與服務客戶範圍，建立明確及妥適之控管機制，以確保業務操作符合上開法令要求。

業務項目：消費者保護

缺失態樣

辦理網路銀行基金交易，未建立妥適控管或檢核機制。

缺失情節

- 行員有使用行內員工電腦代客從事基金交易或將員工電腦提供予客戶操作使用。
- 行員有使用行內公用區電腦代客從事基金交易或客戶有營業時間外使用行內公用區電腦從事基金交易，致有行員代客交易之虞。
- 對使用行內公用區電腦完成之基金交易，尚未建立控管機制，以確認行員有無代客交易。
- 行員有提供個人筆電或手機予客戶從事基金交易，致有行員代客交易之虞。
- 同日短時間內有行員與多名客戶使用相同外部網路IP從事基金交易，致有行員代客交易之虞。
- 營業單位電腦採浮動IP，致無法確認實際基金交易之電腦，而有行員代客交易之虞。

改善作法

- 應建立客戶使用行內公用區或行員電腦辦理網路銀行交易之監控機制，以防止行員代客操作。
- 對於客戶透過網路銀行交易，應記錄其網路位址(IP)，並建立客戶網路交易檢核機制，如有異常特殊情形，應即瞭解原因，採行改善措施。
- 應加強宣導，禁止行員代客戶從事交易，並列入自行查核及內部稽核之查核重點。

業務項目：個資安全維護

缺失態樣

對員工外寄電子郵件之過濾偵測作業或使用電子郵件之管理欠周延，不利防範客戶個資外洩風險。

缺失情節

- 雖已建置資料外洩防護系統，執行外寄電子郵件資料外洩防護 (DLP ,Data Loss Prevention)偵測作業，惟設定之郵件內容過濾原則欠完整，對加密檔、圖形檔等無法過濾之郵件，亦未建立阻擋審核機制。
- 員工可透過網際網路使用郵件軟體(如：outlook)收取公司電子郵件，且收取之郵件內容可另儲存於未受公司管制個人電腦或個人行動裝置，惟對收取之電子郵件內容是否含有客戶個資，尚未建立過濾機制或相關控管措施。

改善作法

- 應對含有客戶資料之外寄電子郵件，設定妥適之過濾規則及安全控管政策，並建立定期檢視機制，如：
  - 應確實將個人資料保護法規定之得以直接或間接識別個人之個人資料，完整納入系統設定之過濾原則。
  - 應針對附件為加密檔、圖形檔等無法辨識過濾之電子郵件，建立事前審核檔案傳輸是否合法之管控措施。
  - 應建立違規事件管理之規範，並建立定期檢視相關安全控管政策是否有效執行之機制。
- 應對員工於行外透過網頁郵件(Web Mail)服務，收取銀行含有客戶個資之電子郵件，另儲存於未受管制個人電腦或個人行動裝置，建立相關作業規範並進行妥適之使用管理措施。

業務項目：風險管理

缺失態樣

辦理大陸地區授信案件之徵信、授信審核或風險控管有欠妥當。

缺失情節

- 未就大陸授信之產業限額訂定相關規範，且個案送審時亦未就產業別進行統計，以為核貸參考。
- 未建立徵信實地訪查及授信後定期訪查機制，或未留存訪查紀錄。
- 未確實評估借戶營運狀況及還款能力，或徵提授信所需相關文件，不利授信審核之參考。

改善作法

應依本會 104.3.30 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控管」、銀行公會會員徵信準則第 22 條暨授信準則第 20 條規定，將下列強化海外及大陸地區徵授信暨貸後管理措施，檢討納入內部管理規範：

- 加強對授信戶之瞭解，視授信個案風險情形，辦理實地訪查、公司主管訪談等相關徵信作業，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。
- 依產業別採取分級管理措施，訂定產業風險限額，並因應總體經濟、政治發展情勢及金融環境變化，妥適訂定內部控管調整機制及限額預警門檻。

業務項目：授信業務

缺失態樣

辦理應收帳款或客票融資業務，徵審管理機制有欠妥適，且未確實查證買賣交易真實性。

缺失情節

- 授信業務未依借戶銷貨收款模式，採用相對應之授信管理模式辦理徵授信作業，而以徵授信規定較寬鬆之週轉金放款承作，致未能有效控管風險。
- 未確實查證所徵買賣合約、銷貨發票及客票內容真實性。
- 側重借戶過去履約情形，未審視借戶集團關聯企業整體營運狀況及融資情形，綜合評估其資金需求，核予適當額度。
- 未審視借戶財務狀況不佳仍持續放寬授信條件。
- 移送信保基金前未確認保證實益。

改善作法

- 應確實依借戶銷貨收款模式採用適當授信管理模式辦理徵授信作業。
- 應檢討徵審作業，確實查證及審視借戶所提供買賣合約、銷貨發票及客票交易內容真實性及合理性。
- 應加強對借戶財務報告之分析及營運狀況之瞭解，並審視集團關聯戶整體營運狀況及融資情形，綜合評估其資金需求，核予適當額度。
- 應強化借戶營運交易及還款來源真實性查調作業，以及移送信保基金案件實質理賠效益之確認作業。

業務項目：授信業務

缺失態樣

辦理授信業務，有要求客戶簽署增補契約縮短自行信託資產之信託期限，以利實行質權確保債權，違反受託人應負之善良管理及忠實義務者。

缺失情節

- 銀行對客戶辦理授信，要求徵提客戶(委託人)以持有自行(銀行擔任特定金錢信託之受託人)之特定金錢信託基金受益權為授信債權擔保品。
- 要求借戶另行簽訂特定金錢信託契約總約定書增補契約書，約定「委託人同意信託期限為增補契約書簽訂日起算○個月，且受託人如未於期限屆滿前以書面通知不續約，信託期限自動延長○個月」，致銀行得於借戶達實行質權條件時，於信託期限到期後，通知委託人信託契約不續約，以利實行質權確保債權。

改善作法

- 依銀行公會 104.12.9 全授消字第 1040003100A 號函規定，銀行辦理授信業務，徵提客戶之特定金錢信託受益權為債權保障標的，必須符合「非以自己擔任受託人之特定金錢信託受益權」條件始能辦理。
- 銀行(受託人)辦理信託業務應負善良管理人注意及忠實義務，不宜要求借戶簽訂可縮短信託期限及由銀行自行決定信託到期續約與否之增補契約書，以維客戶權益。

業務項目：利害關係人授信

缺失態樣

利害關係人資料建檔及授信徵審管理有未確實情形。

缺失情節

- 對利害關係人資料建檔未完整，徵審作業亦未落實瞭解客戶，致有對利害關係人辦理無擔保授信或核給利害關係人無擔保信用額度之情形。
- 辦理利害關係人授信金額達一億元以上之授信條件變更案，有未徵提條件未優於其他同類授信對象比較表並經董事會重度決議。

改善作法

- 辦理利害關係人授信交易，應將利害關係人資料建檔、交易檢核及相關法規之遵循納入內控內稽制度中予以規範。
- 金融機構應要求董事、監察人及經理人確實填報與其有利害關係者資料，及詳實申報親等關係，並透過聯合徵信中心及其他公開資料之查詢，以檢核比對填報資料之正確性及完整性，並配合相關人員或資料之異動，適時辦理更新。
- 與利害關係人從事授信交易前，應先查詢交易對象是否為利害關係人，徵審作業亦應落實瞭解客戶，並於交易審核文件揭示查詢結果及確實檢附與其他同類對象交易條件之比較資料，以供授權層級核定交易之參考。

業務項目：個金房貸

缺失態樣

辦理個人房貸業務，未審慎評估進件來源、落實徵授信審查及貸放後管理作業。

缺失情節

- 辦理房貸業務，對借戶與往來分行無地緣關係且徵提外縣市房地為擔保品者，授信申請書勾選「自行申請」，未瞭解實際進件來源並建立控管機制。
- 對借戶提供之所得證明資料或擔保物買賣契約書有異常情形，未查證資料真實性，如：存摺存提交易累計餘額有誤、存摺往來明細資料與報稅所得資料顯有差異、擔保物買賣契約書未載明買賣價金履約保證方式。
- 對借戶之聯徵中心資訊查詢結果為完全無信用紀錄者，未予特別注意客戶身分之查證檢核作業，不利防杜人頭戶之申貸。
- 授信戶貸放後資金有流入非借戶及賣方帳戶，或由同一人代繳不同授信戶貸款本息等異常情形，營業單位均未發現，貸放後管理欠當。

改善作法

- 應落實徵審作業，確實過濾借戶資料不實或進件來源異常之案件，並對徵提跨區不動產為擔保品之授信案，定期產出相關管理報表，以控管承作案件分布及授信資產品質差異情形。另對缺乏信用往來紀錄之借戶，應加強徵審並審慎核貸。
- 確實依本會 105.3.29 金管檢控字第 1050152063 號函規定就外部詐欺或內部疏失事件，強化分行內部控制及管理。
- 對本會 106.1.4 金管檢銀字第 1050154237 號函轉知之偽造貸款文件之常見詐貸手法，應提高警覺，加強開戶審查、徵授信審查及貸後管理等作業流程，以防範詐貸案件發生。

業務項目：投資業務

缺失態樣

辦理可轉換資產交換交易業務，有與禁止承作對象進行交易及未妥善建立內部控制與風險控管措施情事。

缺失情節

- 賣出可轉債之選擇權予投資人，權利金或實物履約價款有由發行公司董事、監察人、經理人及渠等配偶之帳戶支應，或實物履約轉為現股出售價款有流入上開人等帳戶，致有與發行公司屬禁止承作對象進行交易情事，違反「銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法」第 37 條規定。
- 與客戶承作新臺幣可轉換公司債固定收益端資產交換交易(Asset Swap)，有未持有標的資產債券仍與客戶承作交易，或未洽固定收益端客戶買回標的資產債券，即逕將屬於客戶之標的資產債券賣出等情事。

改善作法

- 銀行辦理新臺幣可轉換公司債業務，應妥善建置法定禁止承作對象資料庫，並確實比對承作對象身分及查證相關價款來源與流向，以避免與禁止承作對象辦理交易，且防範交易對手利用人頭戶以規避規定情事。
- 銀行辦理可轉債交易應建立妥善交易及風險控管機制，前台部門交易前應先行確認庫存部位，後台部門則於交易後執行交割清算時，辦理個別交易與部位檢核，並產出相關交易及異常控管報表，以主動發現不當交易並進行陳報。

業務項目：衍生性金融商品

缺失態樣

核予客戶承作衍生性商品額度未有合理計算依據，或未將客戶前承作交易損失等負面因素納入考量。

缺失情節

- 所訂衍生性金融商品金融交易額度之評估標準，所引用參數無合理之佐證依據。
- 增貸客戶衍生性金融商品額度前，未將客戶從事複雜型高風險商品交易損失等風險資訊納入額度核給考量，仍予提高交易額度。

改善作法

- 切實檢討衍生性金融商品金融交易額度之計算公式，審慎衡酌客戶承受風險能力核予額度。
- 應將客戶從事複雜型高風險商品交易損失及整體銀行業所核總額度超逾客戶淨值等負面因素，納入額度核給考量，審慎核給額度及適當交易商品，避免客戶承作超逾風險承擔能力之交易。

業務項目：衍生性金融商品

缺失態樣

辦理結構型商品銷售，未落實認識客戶(KYC)與認識商品(KYP)程序，及未充分揭露商品風險。

缺失情節

- 結構型商品投資屬性問卷設計欠妥，致各選項間隔區間偏小，不利識別客戶風險屬性。
- 辦理結構型商品上架審查，未考量前所推出之商品已發生連續多期未配息、及特定貨幣匯率對客戶持續不利波動等因素，適時檢討調整新發行商品架構。
- 所銷售結構型商品，依上手銀行所提供商品說明書之風險揭露事項，具不對稱風險報酬，客戶下檔風險較上檔獲利機率高很多，惟提供予客戶之說明書及風險預告書並未揭露此風險特性。

改善作法

- 結構型商品投資屬性問卷設計，應妥適評估客戶商品理解度以及風險承擔能力與意願，據以銷售適合客戶之金融商品，以維護消費者權益。
- 對已推出之商品發生市價貶落、連續多期未配息、及特定貨幣匯率對客戶持續不利波動者，應適時調整新推出之類似商品架構，以控管所發行銷售結構型商品之風險。
- 提供予客戶之商品銷售文件，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，以利客戶充分瞭解商品潛在風險。

業務項目：國際金融業務分行(OBU)業務

缺失態樣

辦理OBU客戶開戶審查作業有欠周延。

缺失情節

- 未就客戶開戶目的設計欄位供客戶填寫，亦未採用「開戶檢核表」輔助審核。
- 對法人客戶未依「銀行業防制洗錢及打擊資恐注意事項」規定辨識實際受益人。
- 未查證開戶代辦公司是否屬「註冊國代理人」或「註冊國代理人之授權人」身分並留存查證紀錄，逕憑渠出具之境外公司年費繳納證明或存續證明文件即受理開戶。
- 接受國內自然人客戶以購買股權方式成立境外公司辦理開戶，未依規定取得客戶非經勸誘或非為投資特定商品而轉換居住者身分之聲明。

改善作法

- 辦理開戶作業時應確實瞭解客戶開戶目的並留存紀錄。
- 辦理法人客戶開戶，應依本會「銀行業防制洗錢及打擊資恐注意事項」第 4 點及銀行公會相關問答集，採取辨識及驗證客戶實際受益人之合理措施。
- 銀行應透過境外公司註冊處網站查詢或其他合理方式，評估代辦公司之身分及所出具文件之有效性，相關查證並應留存紀錄。
- 對接受客戶以購買股權方式成立境外公司辦理開戶，如購買時點距開戶日未滿 6 個月，應依「國際金融業務分行接受境外客戶開戶暨受託投資信託商品自律規範」第 3 條規定取得客戶非經勸誘或非為投資特定商品而轉換居住者身分之聲明。

業務項目：網路安全

缺失態樣

對自動提款機 ATM 系統之資安防護作業，有欠妥善，不利資訊安全控管。

缺失情節

- 未建立 ATM 軟體派送系統日誌重要事項之檢視機制，不利及時發現並查明是否有可疑或不明程式。
- 對自動提款機之執行環境未建立程式白名單管控機制，以監控是否遭植入異常程式，不利阻擋惡意程式之入侵與執行。
- ATM 端程式異動作業，委由廠商負責修改，對委外廠商提供之過版程式，未要求檢附異動前後比對表，以檢視是否遭植入不當程式碼或有未經申請之程式遭修改。

改善作法

- 應對 ATM 相關之伺服器、工作站安裝防毒軟體，及每半年辦理弱點掃描，並建立 ATM 監控與事故應變機制及每年進行程序演練。
- 應確實遵循銀行公會「金融機構提供自動櫃員機系統安全作業規範」之規定辦理系統安全維護作業，如：
  - 辦理開發測試及派版作業，應建立檢視、測試及風險評估機制，並依據原始碼掃描報告判定是否進行派版，且於派版後進行覆核，以利確保無不當派版情形。
  - 對採用 IP 連線之 ATM，應建立白名單管控可執行程式，白名單異動作業須經由兩人以上授權或採用兩項以上技術進行管控。
  - 應監控 ATM、ATM 之相關伺服器及網路設備之系統事件及連線紀錄，如有異常應及時處理。