金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

107 年度下半年主要檢查缺失

-本國銀行

目　　次

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業 ····· 1
業務項目：法令遵循 ····· 6
業務項目：授信業務 ····· 7
業務項目：存款業務 ····· 9
業務項目：衍生性金融商品 ····· 10
業務項目：消費者保護 ····· 11
業務項目：申報作業 ····· 15
業務項目：內部管理 ····· 16
業務項目：網路安全 ····· 17
業務項目：個人資料保護 ····· 19

金管會檢查局

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

對 OBU 分行既有客戶有未確實辦理確認客戶身分作業。

缺失情節

- 對未能提供股東名冊或董事職權證明書等身分證明文件致未能完成客戶身分審查程序者，雖以系統控管客戶帳戶交易，惟有未落實執行之情事。
- 有完成確認客戶身分程序後，仍未填寫客戶「主要營業處所」或客戶「主要營業處所」仍留存郵政信箱者。
- 對法人客戶於短期間內密集開立多個帳戶，或國外註冊地址、對帳單地址、聯絡資料相同者，未瞭解原因即受理開戶。

改善作法

- 應依「國際金融業務分行管理辦法」第 10 條第 1 項規定，確實辦理確認客戶身分作業及執行內部控制程序。
- 應依前揭辦法常見問答集第 6、12 題、附件二(一)及二(五)，確實瞭解客戶之主要營業處所住址，及視客戶風險程度採取辦理寄往客戶所提供住址之有權人簽署回函、電話訪查、實地訪查或其他驗證身分措施之加強管理措施。

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

對疑似洗錢、資恐及其他可疑交易表徵有未納入資訊系統檢核或系統之檢核條件設定有欠妥適，或對未能以系統輔助監控案件，未建立妥適作業程序。

缺失情節

- 對銀行公會「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」所列疑似洗錢或資恐交易態樣，有未納入資訊系統檢核。
- 檢核條件有欠妥適，不利有效發現可疑交易及辨理辨識作業，如：
  - 未將由代理人辦理之交易納入「客戶經常以提現為名、轉帳為實方式處理有關交易流程」之檢核範圍；對「客戶經常於數個不同客戶帳戶間移轉資金達特定金額以上者」，檢核範圍僅有匯款交易，未包含以轉帳方式辦理者。
  - 系統產出之異常交易尚須再以人工方式逐筆查詢及比對，查證資料不易周全完整，不利對疑似洗錢交易之判斷。
- 對未能以系統輔助監控之疑似洗錢或資恐交易表徵，尚未建立作業程序以協助員工於客戶交易時判斷其是否為疑似洗錢或資恐交易。

改善作法

- 應參酌銀行公會「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」附錄所列疑似洗錢或資恐交易態樣，切實檢視已依銀行業務性質完整納入資訊系統之交易監控範圍，如有疏漏，須檢討修改篩選條件，以確保檢核機制之有效性。
- 對未能以系統輔助監控之案件，應依前揭範本第 9 條第 1 項第 9 款規定，建立作業程序以供員工判斷客戶之交易是否為疑似洗錢或資恐交易，並加強教育訓練，強化員工辨別能力。

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

辦理客戶涉及疑似洗錢及資恐交易案件之查證作業，有欠確實。

缺失情節

- 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之合理性，或未具體敘明交易與客戶身分、收入和其本身營業性質之關聯性，或有未留存相關查證資料。

改善作法

- 應依疑似洗錢或資恐表徵情形，就客戶個案情況判斷其合理性確實查證，並具體說明交易原因、查核過程及結果，並留存適足之佐證資料及留存完整之評估確認紀錄，如確認為可疑交易者，並應依規定辦理申報，為落實執行疑似洗錢異常交易查證機制，銀行可透過以下措施，強化作業：
  - 配合法令更新適時宣導疑似洗錢交易查證應加強注意之事項及實務案例作業說明。
  - 加強覆核功能，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，建立定期或不定期抽核查證軌跡及佐證資料之機制。
  - 建立考核制度，如法令遵循部、稽核處或外部檢查單位發現有未落實者，即列入內部考核作業扣分事項。

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

辦理法人客戶開戶作業，未確實辨識實質受益人身分。

缺失情節

- 憑客戶聲明書所載實質受益人資料即逕予認定，未進一步查證。
- 未徵提股東名冊等佐證資料以辨識實質受益人，或雖有徵提股東名冊，惟未確實辨識直接或間接持有公司股份或資本超過 25%之最終自然人身分。

改善作法

- 依「金融機構防制洗錢辦法」第 3 條規定，金融機構與客戶建立業務關係時，應確認客戶身分，所採取方式包括辨識客戶實質受益人，以合理措施驗證其身分，對於法人客戶，應瞭解客戶之所有權及控制權結構，以辨識具控制權(係指直接或間接持有公司股份或資本超過 25%者)之最終自然人身分，並得請客戶提供股東名冊或其他文件協助完成辨識：
  - 如未發現具控制權之自然人，或對具控制權自然人是否為實質受益人有所懷疑時，應辨識有無透過其他方式對客戶行使控制權之自然人。
  - 依上開作法未發現具控制權之自然人時，應辨識高階管理人員之身分。
- 依前揭辦法第 3、5 條規定，應瞭解法人客戶是否可發行無記名股票，對已發行無記名股票之客戶採取措施以確保其實質受益人之更新，並定期檢視辨識客戶及實質受益人身分所取得之資訊是否足夠。
- 應製作辨識客戶實質受益人之方式及強化身分驗證程序之實務案例供業務單位辦理之參據，俾利確實執行。

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

辦理防制洗錢及打擊資恐名單資料庫蒐集、建檔及檢核作業欠妥適。

缺失情節

- 有過度依賴外購資料庫，致有國內重要政治性職務人士(PEPs)及其家庭成員名單未完整納入名單資料庫，資料庫名單建檔及檢視作業待落實。
- 未指定專人負責蒐集 PEPs 名單，且未訂定自行蒐集相關作業規範，不利作業遵循；另未建立對重要政治性職務人士影響力之定期評估機制，不利辦理客戶風險辨識及風險等級更新。
- 辦理匯出匯款作業，未確實依規定對受款人、非本行客戶之匯款人及交易代理人，依交易性質及風險程度進行姓名或名稱檢核。

改善作法

- 銀行辦理 3 萬元以下之國內匯款、銀行認識且留有身分紀錄之客人本人或代理人所為之 3 萬元以上 50 萬元以下之國內匯款，應避免採取過多措施，干擾常規或例行性交易，另辦理匯出匯款姓名檢核作業，應依匯款交易性質及風險程度，決定應比對之名單範圍及設定不同之篩檢邏輯門檻，以落實風險基礎方法。
- 應建立防制洗錢及打擊資恐名單資料庫及訂定資料庫建檔作業程序與覆核規範，並定期辦理檢視與評估；另將建檔作業納入內部稽核項目，以確保名單資料庫更新之即時性及完整性。
- 對國內重要政治性職務人士及其家庭成員名單，應指定專人負責蒐集與即時更新，並定期評估其影響力。另營業單位對客戶辦理 CDD 與 EDD 所辨識發現之 PEPs，應通報相關單位進行資料建檔。
- 辦理姓名與名稱檢核，比對結果與資料庫系統之黑名單相符者，應敘明進一步檢視其他資料結果(如生日、國籍、性別)，覆核主管對於經辦所註記之查證結果應確實審核，並留存主管覆核軌跡。

業務項目：法令遵循

缺失態樣

放款資金流用於購置或興建住宅建築或企業建築者，有未列入銀行法第 72 條之 2 限額控管。

缺失情節

- 對借款申貸資金用途註記為供「代償他行貸款」或「償還股東借款」，惟實際撥貸後資金流供「建築業者使用」或「興建不動產款項」，未確實依資金實際用途納入銀行法第 72 條之 2 控管。
- 借戶申貸為購置工業土地之貸款案件，撥貸後仍久未進行開發，或「建築貸款追蹤記錄表」顯示目前仍為空地，尚未依計畫興建廠房，未列入銀行法第 72 條之 2 控管。

改善作法

- 營業單位及徵審單位應切實檢視客戶申貸時之資金用途是否屬銀行法第 72 條之 2 規定，展期、變更時均應加強檢視追蹤該貸款之實際資金用途與原計畫是否相符，如發現有未依原計畫而流用至購置或興建住宅或企業建築情事，應即要求借戶改善並依實際資金流向納入銀行法第 72 條之 2 限額控管。
- 應建立對購置工業土地貸款興建廠房開工情形之控管機制，並定期追蹤，對未依原計畫興建廠房者應瞭解原因並評估是否納入銀行法第 72 條之 2 限額控管。
- 對銀行法第 72 條之 2 借款分類正確性，應列入營業單位自行查核項目及稽核單位內部稽核之查核重點。

業務項目：授信業務

缺失態樣

辦理關聯戶房貸徵審調查及貸後管理有欠妥適。

缺失情節

- 未查明借戶關聯性、是否有分散借款集中使用情形，及未併計各關聯戶授信金額，依分層授權規定由有權層級核定等情事，徵信及審查作業核有欠妥。
- 對借戶報稅所得偏低者，有逕以借戶出具之收入證明切結書認定其年所得，未確實查證及評估所得真實性；或有不同借戶所檢附所得報稅資料清單之薪資所得均源自同一公司，未進一步查明合理性。
- 以不動產買賣成交價作為鑑估金額者，經查房屋買賣契約價格有高於內政部實價登錄價格，而未適當分析說明之情事；或辦理房屋擔保品鑑估，所參考成交案例之交易時間有過久者。
- 對不同借戶留存之住家地址相同者，未查明其關聯性；貸放後有由第三人代為繳息，貸後管理未查證並說明原因者。

改善作法

- 應加強房貸徵信調查及貸後管理作業，確實查明實際借款人，對於不同借戶惟實際還款人或還款來源相同者，應合併辦理徵信及審查並送適當層級批核。
- 應訂定借戶所得之認定標準(如：徵提存摺交易等佐證資料)，並落實辦理借戶還款能力之評估。
- 應訂定擔保品鑑估規範，落實辦理擔保品鑑估，並對不動產實價登錄查詢結果與買賣契約價格不一致案件建立管控措施。
- 應強化貸後管理，落實放款資金流向及還本繳息資金來源之查核，避免分散借款集中使用及人頭冒貸情事。

業務項目：授信業務

缺失態樣

辦理集團相關企業授信額度審核，或對高風險產業授信案之債權確保欠嚴謹。

缺失情節

- 核定集團授信總額度(含無擔保額度)時，未揭露並考量該集團於全體金融機構之整體授信情形，對大額或重要集團授信戶之授信額度審核作業，核欠嚴謹。
- 集團以投資上市公司及其他事業為主要經營業務，且有多層次轉投資或相互投資事業之情形，未洽請借戶或集團公司提供主要股權投資人及其相關財務資料，不利瞭解該集團之整體財業務狀況及授信風險。
- 辦理大額授信，對借戶所營產業風險偏高或營運及財務狀況欠佳者，有未徵提母公司、相關主要經營或投資之自然人為保證人，或所徵保證人資力欠佳者，不利授信債權保障。

改善作法

- 應加強集團授信額度控管機制，注意核給授信額度之合理性；對借戶經營高風險產業或營運及財務狀況欠佳之大額授信案，應審慎核給授信條件，強化授信債權保障，以避免因業務競爭及績效考量而承擔過高信用暴險，影響授信品質。
- 對集團公司授信，應建立集團公司合併評估授信風險作業，以瞭解集團整體授信風險情形。
- 應依中華民國銀行公會會員徵信準則之規範，向借戶徵取必要相關財務報表或資料，強化對授信戶之瞭解，並詳實評估財務報表之合理及真實性。

業務項目：存款業務

缺失態樣

辦理支存開戶之實地查證作業欠確實，或核(續)發空白支票作業欠嚴謹，未確實瞭解客戶使用需要及實際情形。

缺失情節

- 辦理公司、行號支存開戶，未於審核文件具體敘明實地訪查客戶營業處所情形或留存訪查佐證資料。
- 核(續)發空白支票作業欠嚴謹，如：
  - 對初次業務往來客戶，未對其有無使用支票需要及實際情況等實質要件，加以分析瞭解並審慎評估，即核發大量空白支票。
  - 對客戶簽發支票之回籠率偏低者，未確實瞭解客戶支票使用情形並評估實際需求、未敘明具體理由或僅簡略說明原因、未進一步瞭解客戶是否有囤票情形，仍逕核給空白支票。

改善作法

- 應確實辦理開戶實地查證作業，並留存查訪紀錄及相關佐證資料。
- 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。
- 應確實依本會105年8月29日金管銀法字第10510003180號及105年11月16日金管檢銀字第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「支票存款戶處理規範」第10點規定，指定部門或專人作不定期內部檢查。

業務項目：衍生性金融商品

缺失態樣

辦理衍生性金融商品交易之相關規範及作業控管欠妥適。

缺失情節

- 尚未建立衍生性金融商品交易偏離市價檢核機制，不利瞭解成交價格有無偏離市價之情形。
- TMO 人員有以 LINE 等通訊軟體提供交易條件予客戶，且客戶亦透過通訊軟體指示下單，惟未有相關控管措施，以避免交易爭議。
- 與客戶承作衍生性金融商品交易，未對提供客戶之交易文件與交易電話錄音紀錄建立定期抽查機制，不利確保檔案文件與錄音紀錄之完整性。

改善作法

- 辦理衍生性金融商品業務，應建立偏離市價檢核機制，並訂定 TMO 與客戶就交易相關資訊往來之控管規範，以避免投資爭議。
- 應落實保管客戶交易指示之錄音紀錄及檔案文件，並定期辦理抽查，以確保交易軌跡之完整性。

業務項目：消費者保護

缺失態樣

辦理客戶風險屬性評估作業有欠妥適。

缺失情節

- 行外辦理客戶風險屬性評估作業，有評估結果未經客戶確認情事。
- 對客戶短期內透過網路銀行辦理風險屬性評估，將風險等級調高後，立即申購超逾原風險等級商品，尚未建立相關確認機制。
- 對未成年人辦理風險屬性評估，未依契約當事人(未成年人)之實際情形填寫。

改善作法

- 客戶風險屬性評估結果應經客戶以簽名、蓋用原留印鑑或客戶與銀行雙方同意之方式確認，以符合「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」第4條及「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22條第1項之規定。
- 對客戶風險屬性評估結果如有超逾原評估結果情形，應建立再確認機制，以覈實反映客戶之風險屬性及風險承擔意願。
- 「金融消費者保護法」第4條所稱金融消費者係指接受銀行提供金融商品或服務者，即為與銀行締結契約之當事人，故依該法第9條及該條授權訂定之「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」，銀行於辦理客戶風險屬性評估作業時，對象應以「契約當事人」為準。

業務項目：消費者保護

缺失態樣

辦理預售屋價金信託業務，未確實取得第三人查核報告及會計師查核簽認報告、報告內容未載明查核結果或有異常情形，未儘速發函促請委託人改善；對委託人未改善者，未於網頁公告並向所屬主管機關陳報。

缺失情節

- 對委託人未依所訂信託契約條款約定提供第三人查核報告及會計師查核簽認報告，未儘速發函請其改善，或對委託人未能提供者，未公告於網頁並向所屬主管機關陳報。
- 對委託人所提供之第三人查核報告及會計師查核簽認報告，未載明查核結果者，未發函或未儘速發函請其改善；或對報告內容顯示委託人有遲延交付信託款項之情形，未要求其改善。

改善作法

- 應建立管理機制，積極追蹤控管確實取得第三人查核報告及會計師查核簽認報告，對委託人未提供報告、報告內容未載明查核結果或報告發現有金額、日期不符或遲延交付信託款項情事，應儘速通知委託人限期改善，遇有下列情形，應依信託公會「會員辦理預售屋不動產開發信託與價金信託業務應行注意事項」第 8 條規定，於查詢網站公告並向建案所在地之目的事業主管機關陳報，以確保買方權益：
  - 委託人未提供報告，或雖有提供惟報告內容未載明查核結果，經發函請其改善，仍未改善者。
  - 報告發現有金額、日期不符或遲延交付信託款項之情形，經發函請委託人改善，仍未改善者。

業務項目：消費者保護

缺失態樣

辦理交易對帳(通知)及對客戶透過網路銀行從事交易，尚未建立控管或檢核機制。

缺失情節

- 對理財人員與客戶使用相同之外部網路位址(同一私人行動裝置)，或同一理財人員之不同客戶使用相同之外部網路位址從事網路基金交易，未建立控管或檢核機制。
- 對客戶約定以電子郵件寄發電子對帳單，或透過電子郵件發送網路銀行交易紀錄，有下列情事，惟未建立確認及管理機制，致未能確實辦理交易對帳或通知：
  - 有客戶留存之電子郵件信箱係理財人員所有，或有多位客戶留存同一電子郵件信箱之異常情形。
  - 有客戶未留存電子郵件信箱。

改善作法

- 應就理專與客戶或同一理專所屬不同客戶使用行外同一 IP 位址(行動裝置)進行交易，建立即時照會確認機制，如採電話照會確認、簡訊(語音)通知、電子郵件、一次性密碼驗證或其他方式等相關即時確認或通知機制；應產製全行客戶使用相同 IP 位址(行動裝置)進行交易之控管報表，定期檢視並確實查明原因，必要時應洽客戶確認交易。
- 應於系統建立控管客戶辦理開戶或異動作業時，是否須留存「電郵信箱」及留存之「電郵信箱」是否與他人相同之檢核機制，俾便及時處理查明其合理性。
- 應加強宣導，禁止行員代客從事交易，並列入自行查核及內部稽核之查核重點。

業務項目：消費者保護

缺失態樣

辦理住宅貸款，代為投保住宅火災保險作業欠妥適。

缺失情節

- 未依內部作業規範代為辦理投保住宅火災保險，或逕依保戶前一年度居(住)家綜合險保額代為投保住宅火災保險，致建築物投保金額超逾造價參考表計算之重置成本。
- 辦理客戶住宅火災及地震基本保險變更為投保居家綜合保險之招攬作業，有要保書未經保戶簽名情事，或所訂之控管機制無其他驗證程序以確保所訂控管機制之有效性，無法有效防杜業務員代簽等類似情事發生。

改善作法

- 應檢討代為投保住宅火災保險業務相關業務之作業流程、內控機制及訂定相關驗證措施，定期檢視相關控管程序之有效性。
- 應確實依「保險業務員管理規則」第 15 條第 4 項「業務員從事前項所稱保險招攬之行為，應取得要保人及被保險人親簽之投保相關文件」規定辦理，以維消費者權益。

業務項目：申報作業

缺失態樣

申報「本會單一申報窗口」資料，有資料錯誤、延遲申報、未申報之情事。

缺失情節

- 未依報表填報說明申報，或填報金額錯誤，或延遲申報，或對已開辦業務，漏未申報相關業務資料。

改善作法

- 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「本國銀行報表業務常見問答」或email 至該窗口信箱(ebank@feb.gov.tw)詢問，以瞭解正確之填報方式。
- 可至單一申報窗口下載「本國銀行輸入報表檢核公式」，並指定專責單位落實跨表檢核勾稽作業，及確實依各報表之填報定義申報，以免申報錯誤。
- 應通盤檢討申報缺失發生之原因，並就申報流程及覆核程序應調整或加強之處，研提改善措施並落實執行。

業務項目：內部管理

缺失態樣

辦理企業戶申設專用存款機業務，相關規範及業務控管有未臻完善。

缺失情節

- 尚未對企業申設存款機訂定相關業務規範，如：客戶實質受益人之辨識、是否經常性變更負責人、是否曾被通報 STR、是否為高風險客戶、客戶是否有從事地下通匯業務、客戶是否從事違法吸金等訂定相關檢視規範。
- 所申設存款機辦理無卡存款交易，未事先要求客戶提供存款人員授權名單(如：員工姓名及員工編號)以供建檔，且存款機系統畫面未有可輸入授權「員工編號及名單」等欄位，無法明確辨識交易人。

改善作法

- 應訂定企業戶存款機申請及作業面之控管規範，並落實辦理實質受益人、存款授權名單之檢視與控管。
- 應確實依本會 99.12.22 金管銀國字 09900492500 號函規定「約定企業須事先提供金融機構辦理存款人員授權名單(如姓名、員工編號、所屬營業單位、特店編號)建檔。辦理存款人員經由企業專用畫面輸入員工編號或特店編號等，…」之規定辦理。

業務項目：網路安全

缺失態樣

海外分行辦理伺服器維護管理作業有欠妥適，不利資訊安全。

缺失情節

- 辦理伺服器維護管理作業，未明定申請核准程序及系統紀錄(包含伺服器最高權限使用者工作或異常存取軌跡、重要指令或檔案使用情形等)留存與覆核機制，不利作業遵循及資訊安全控管。
- 辦理日常伺服器維護作業，係持最高權限帳號密碼直接登入系統，且未進行監控並留存該等帳號之作業相關紀錄以供覆核。

改善作法

- 應明定伺服器維護管理之申請核准程序與系統紀錄之留存及覆核機制。
- 應建立最高權限使用者帳號之管控機制，落實最小授權原則，並留存相關紀錄，以供覆核。

業務項目：網路安全

缺失態樣

防火牆規則之設定或變更，審核程序欠嚴謹，且未落實防火牆規則定期檢視，影響網路安全。

缺失情節

- 辦理防火牆規則異動，未核實評估需求之必要性，致防火牆規則設定過於寬鬆。
- 防火牆定期檢視範圍欠完整；或未確實辦理防火牆規則檢視，致有網路流量為零及設定過於寬鬆(如允許測試機連線正式機或內部主機連線外部任意網址)，未確實檢討需求之必要性。

改善作法

- 應確實審核防火牆規則服務申請開放之必要性，落實最小授權原則。
- 應落實防火牆規則定期檢視，對於不必要之服務需求，應予以刪除或停止服務。

業務項目：個人資料保護

缺失態樣

個人資料透過網際網路或電子郵件傳遞，未建置完善之加密通訊保護機制。

缺失情節

- 對外提供服務網站之網頁，有蒐集、處理個人姓名、性別及聯絡方式等個資，惟於網際網路傳輸時未妥善加密處理，易致個資外洩。
- 以電子郵件傳送個人資料，未加密處理，易致個資外洩。

改善作法

- 對以網路或電子郵件傳送個資檔案至外部單位，應建立加密通訊保護機制，強化檔案傳輸之安全性，俾確保個人資料之安全防護。