



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

109 年度下半年主要檢查缺失

-本國銀行

目 次

防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業	1
法令遵循	3
消費者保護	4
個資保護	8
數位金融	9
授信業務	11
轉投資事業管理	13
內部管理	14
資訊安全	15



✓ 業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失
態樣

對法人客戶實質受益人之辨識，未以可靠、獨立來源資訊驗證實質受益人之身分。

缺失
情節

- 辦理法人客戶實質受益人之辨識，僅徵提負責人身分證件，對於負責人以外之實質受益人係仰賴法人客戶說明實質受益人之生日及國籍即完成身分驗證，未以其他可靠、獨立來源資訊驗證實質受益人之身分。

改善
作法

- 應依「金融機構防制洗錢辦法」第3條第4款規定，確認客戶身分應辨識客戶實質受益人，以合理措施驗證其身分，包括使用可靠來源之資料或資訊，另應依「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」第4條第7款規定，確認客戶身分措施，應瞭解客戶之所有權及控制權結構，並透過具控制權之最終自然人身分（如姓名、出生日期、國籍及身分證明文件號碼等）等資訊，辨識客戶之實質受益人，及採取合理措施驗證。
- 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作為業務單位辦理之參據。



✓業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失
態樣

未妥適訂定疑似洗錢或資恐交易監控指標參數，並建置監控指標有效性之驗證機制；委外辦理防制洗錢系統功能獨立驗證之作業程序有欠嚴謹。

缺失
情節

- 對可疑交易監控態樣之參數設定欠妥，未能有效偵測異常情形。
- 部分交易監控指標未依風險基礎方法，就法人或自然人客戶及其風險等級，訂定不同之參數設定標準。
- 未就交易監控指標之有效性定期辦理驗證。
- 委外辦理防制洗錢系統功能之獨立驗證作業，未確實審查驗證計畫及方法論，致有觀察樣本期間過短、未於交易監控系統上線前以模擬資料進行測試，系統上線後始發現監控指標無效等欠妥情事。

改善
作法

- 應依「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」第9條第1項規定，對銀行帳戶及交易監控政策及程序，至少應包括完整之監控型態、參數設定、金額門檻、預警案件與監控作業之執行程序與監控案件之檢視程序及申報標準；另依客戶性質、業務規模與複雜度、內外部資訊及內部風險評估結果，定期檢討更新監控政策與程序。
- 應建置妥適之交易監控參數及規則，並定期辦理交易監控機制有效性之驗證作業。
- 辦理委外驗證作業，應確實審查外部顧問之驗證方法論及作業程序，落實執行交易監控上線前之測試作業，以確保監控之有效性。



✓ 業務項目：法令遵循

缺失
態樣

未適時配合外部法令變更修訂內部規章。

缺失
情節

- 未依本會參考國際財務報導準則第 9 號「金融工具」規定於 106 年 8 月 2 日修訂「公開銀行財務報告編製準則」，刪除「備供出售金融資產」及「持有至到期日金融資產」項目暨新增「透過其他綜合損益按公允價值衡量之金融資產」與「按攤銷後成本衡量之債務工具投資」項目，配合修訂「投資有價證券準則」。
- 所訂「檢舉制度實施辦法」規範檢舉者為員工、雇員或受託機構員工和顧客，雖已設置檢舉管道，惟僅對內部人員公告，未向外部人員公布檢舉管道，與「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 34 條之 2 第 4 項「第一項檢舉制度，至少應包括下列事項...一、揭示任何人發現有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均得提出檢舉。...三、設置並公布檢舉之管道...」之規定不符。

改善
作法

- 法令遵循單位應依金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 34 條第 1 項規定，訂定相關追蹤控管機制，確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，使各項營運活動符合法令規定。
- 檢舉制度應揭示任何人均得提出檢舉，設置之檢舉管道並應對內、外部人進行公布。



業務項目：消費者保護

缺失
態樣

辦理消費金融貸款業務，未依實際批覆之利(費)率向客戶報價。

缺失
情節

- 辦理消費金融貸款，有業務人員基於資訊不對稱，未依實際批覆之利率與費率向客戶報價，而以高於批覆之利(費)率向客戶報價後簽訂貸款契約。

改善
作法

- 與金融消費者訂立提供金融商品或服務契約，應確實依本會 104 年 12 月 31 日金管法字第 1040055554 號函之「公平待客原則-訂約公平誠信原則」規定，本於公平合理、平等互惠及誠信原則落實辦理。
- 應強化相關內部控制，要求業務人員依批覆條件向客戶報價、簽約及收取利(費)率，後台審核人員並應依據批覆條件落實辦理覆核作業。



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

- 辦理客戶投資風險屬性評估作業，對於期望投資報酬及所能承受投資風險偏低之客戶，未核給較為保守之風險等級或禁止列為積極型客戶。
- 對未成年人辦理投資風險屬性評估，有未依契約當事人(未成年人)之實際情形填寫。

改善
作法

- 客戶風險屬性評估表之設計，應能有效辨識客戶之風險承受度，以覈實反映客戶風險承擔能力。
- 依本會101年3月22日金管法字第1010054522號函規定，金融服務業履行充分瞭解金融消費者之相關資料、確保所提供商品或服務對金融消費者適合度義務時，其對象自應以「契約當事人」為準，爰應建立管理機制，落實認識客戶作業，以維護金融消費者權益。



✓ 業務項目：消費者保護

缺失
態樣

辦理金融商品行銷作業有欠妥適。

缺失
情節

- 對客戶以貸款資金或定存中途解約購買信託或保險商品者，未建立控管檢核機制，不利防範理專不當銷售理財商品。

改善
作法

- 應依本會 108 年 10 月 5 日金管銀合字第 10802731011 號函規定，強化對客戶以貸款或定期存款解約方式購買保險商品之相關內控措施及勾稽機制。
- 應建立確認行員有無不當勸誘客戶融資或定存中途解約購買信託或保險商品之機制，以落實消費者權益之保護，並應確實瞭解客戶購買保險商品資金來源及貸款情形。



✪ 業務項目：消費者保護

缺失
態樣

辦理交易對帳通知作業，未建立管理機制。

缺失
情節

- 辦理客戶信託交易對帳通知，對客戶約定以電子郵件或郵寄方式寄發交易對帳單，經查有不同客戶留存同一電子郵件信箱或通訊地址，未建立相關管理機制。
- 辦理信託交易對帳單寄發作業，對客戶約定以電子郵件寄送信託對帳單，惟未留存電子郵件信箱，有逕行以「xxx@xxx.com」或「XXX@XXX.COM」輸入系統，致無法寄發對帳單。

改善
作法

- 辦理客戶開戶或資料異動作業時，對所留存電子郵件信箱及地址是否與他人相同，應建立檢核機制，查明其合理性並妥為處理。
- 對客戶約定以電子郵件寄送信託對帳單，惟未留存電子郵件信箱者，應及時聯繫客戶更改寄送對帳單之方式或留存電子郵件信箱，並確實依「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 29 條第 1 項規定，定期編製對帳單交付客戶。



✓ 業務項目：個資保護

缺失
態樣

對聯徵中心所查得客戶信用資料之運用，及查詢聯徵中心資料庫資料之權限管理有欠妥適。

缺失
情節

- 辦理聯徵中心信用資訊查詢作業，將至聯徵中心所查得往來客戶資料定期轉存至自行資料庫，運用產製行銷名單據以辦理行銷活動，惟對資料庫使用者權限未妥善管理，不利控管及事後查證。

改善
作法

- 應依「財團法人金融聯合徵信中心會員規約」第 15 條第 1 項規定，查詢該中心信用資訊之利用及相關程序……，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與授信目的或金融管理法令遵循目的具有正當合理之關聯。
- 應依個人資料保護法第 19 條第 1 項：「對個人資料之蒐集或處理應有特定目的」、第 20 條第 1 項：「對個人資料之利用應於蒐集之特定目的必要範圍內為之」規定，辦理資料蒐集。
- 應注意聯徵中心資料之運用與權限管理之妥適性。



✓ 業務項目：數位金融

缺失
態樣

對數位存款第三類帳戶轉帳限額管控作業有欠妥適。

缺失
情節

- 辦理數位存款第三類帳戶轉帳業務，因未合併控管各通路(ATM、網路銀行、行動銀行)之金額，致有帳戶轉帳金額超逾限額之情事。

改善
作法

- 辦理數位存款業務，應確實依循銀行公會「銀行受理客戶以網路方式開立數位存款帳戶作業範本」之規定辦理。
- 應加強數位金融服務業務系統程式控管之風險限額檢核作業，以落實風險管理機制。



✓ 業務項目：數位金融

缺失
態樣

辦理與第三方服務提供者(TSP)簽訂開放應用程式介面(Open API)合作契約之作業未盡妥適。

缺失
情節

- 未就第三方服務提供者應遵循合作契約規範事項，訂定查核時機、程序及重點項目，以確保合作對象之資安控管能力。
- 對 TSP 業者資格之審查，有未記錄評估情形，或所徵提文件無法認定業者是否符合資格，或未依遴選原則審查業者資格情事。

改善
作法

- 應依「中華民國銀行公會會員銀行與第三方服務提供者合作之自律規範」規定，建立相關控管程序，落實辦理 TSP 之遴選及管理作業。



☀️ 業務項目：授信業務

缺失
態樣

未審慎鑑估高價住宅貸款之擔保品價值並說明鑑價之合理性，致有貸放成數高於六成情事。

缺失
情節

- 辦理高價住宅貸款，有對於鑑估價格低於比較對象且低於同期間實價登錄價格，未說明合理性，且未以鑑價或買賣金額較低者之六成核貸。

改善
作法

- 應依中央銀行 109 年 12 月 7 日修正發布之「中央銀行對金融機構辦理不動產抵押貸款業務規定」第 3 點及第 4 點規定，承作公司法人之購置住宅貸款，或承作自然人之購置高價住宅貸款，貸款額度最高不得超過住宅(含基地)鑑價或買賣金額較低者之六成。
- 應審慎鑑估高價住宅貸款擔保品價值，避免有高估擔保品之情事。



☀️ 業務項目：授信業務

缺失
態樣

辦理不動產擔保授信作業有欠妥適。

缺失
情節

- 辦理餘屋貸款對借戶所擬訂之銷售計畫，有未審慎評估其合理性。
- 擔保品具不利未來處分負面因素，未依內部作業規範調降核貸成數，不利授信風險控管。
- 對住宅建築及企業建築放款有未納入銀行法第 72 條之 2 控管。

改善
作法

- 辦理不動產擔保授信，應確實查調擔保品狀況，覈實評估不動產之市場性及掌握餘屋去化情形，審慎核給擔保放款貸放成數，並加強貸後管理。
- 銀行應確實依銀行法第 72 條之 2 規定控管建築放款限額，避免對建築放款過度擴張及維持銀行資產之適當流動性。



✓ 業務項目：轉投資事業管理

缺失
態樣

對轉投資事業之督導及管理，有欠妥當。

缺失
情節

- 資產管理子公司有未依「金控公司(銀行)轉投資資產管理公司營運原則」第2點第5款規定訂定委外機構遴選程序，且所訂業務倍數限制有逾所訂槓桿比率，另提報銀行董事會之經營狀況欠完整。
- 租賃子(孫)公司雖已對同一自然人、同一法人、同一關係人、同一關係企業及利害關係人訂定授信限額，惟尚未就總暴險額訂定監控指標。

改善
作法

- 應落實依「金控公司(銀行)轉投資資產管理公司營運原則」第2點第5款規定，監督資產管理子公司確實建立內部控制制度。
- 資產管理子公司之內部控制制度應明定委外機構遴選程序及訂定槓桿比率【風險性資產/淨值】相關規範，以有效控管整體風險，且至少每半年向銀行董事會提報財務、業務及經營狀況，爰銀行應落實對子公司之控管，並注意子公司陳報資訊之正確性及完整性。
- 應依本會 106 年 11 月 15 日金管銀控字第 10660004381 號函規定，督導子(孫)公司依其營運規模及風險承擔能力，訂定相關財務監控指標(包括對單一對象暴險額及總暴險額等)，並執行控管。



✓ 業務項目：內部管理

缺失
態樣

財富管理業務之內部控制制度設計未盡周延，或未落實相關控管作業。

缺失
情節

- 尚未建立理財專員輪調制度及理財專員與客戶往來情形之查核機制。
- 尚未建立異常舉報、交易監控及異常管理等機制並清查理財專員與關聯戶是否有異常資金往來。
- 對客戶採電子郵件方式寄送對帳單者，未建立電子郵件信箱正確性及是否與理財專員本人或分行通訊資料相同等確認機制。

改善
作法

- 應參照本會 108 年 6 月 14 日准予備查銀行公會「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」第 6 條、第 9 條及第 11 條等規定，確實建立理專輪調、查核關聯戶異常資金往來、異常舉報、交易監控、異常管理及對帳單電郵信箱確認機制，以強化內部控制之防弊功能，並落實執行。



☀️ 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

辦理行動裝置應用程式(APP) 檢測作業有欠妥適，或設計欠妥善。

缺失
情節

- 未將行動裝置應用程式(APP)送合格實驗室檢測，或雖已送外部專業檢測機構進行安全檢測，惟未審視檢測報告之完整性、合理性及正確性。
- 啟動行動裝置應用程式(APP)時，未設計偵測行動裝置是否有遭破解(如：root、jailbreak、USB debugging 等)，並提示使用者注意風險。

改善
作法

- 應參照「金融機構提供行動裝置應用程式作業規範」第9條規定，每年由合格檢測實驗室依「行動應用APP基本資安檢測基準」辦理並通過檢測，且對合格檢測實驗室所提交之報告建立檢視機制。
- 應參照上開規範第5條規定，於啟動行動應用程式時，設計偵測行動裝置有無遭破解之功能，偵測疑似遭破解時，提示使用者注意風險並限制辦理電子轉帳及交易指示類之非約定轉帳服務。



業務項目：資訊安全

缺失
態樣

有未落實辦理防火牆規則檢視作業，或規則設定欠嚴謹。

缺失
情節

- 雖已定期檢視防火牆安全規則，惟未將檔案傳輸(FTP)、遠端桌面(RDP)、遠端登入(TELNET)及未加密連線(HTTP)等高風險性網路通訊服務埠，以及來源目的位址或服務範圍未限縮規則等納入檢視重點。
- 防火牆所設定來源或目的端網段(或主機)有已不存在之情形，或存有無業務需求之連線。
- 防火牆規則設定過於寬鬆，如：允許任何來源伺服器(any)對任何目的(any)伺服器可執行加密連線(HTTPS)服務。

改善
作法

- 應妥適訂定防火牆規則定期檢視之重點項目，依最小授權原則落實辦理檢視作業，並刪除非必要之網路連線。



 業務項目：資訊安全

缺失
態樣

對核心業務主機及網路等資源效能之監控規範及程序，有欠妥適。

缺失
情節

- 雖已對核心業務主機資源(CPU、磁碟、記憶體)效能進行監控，惟未訂定管控規範與監控標準。
- 對網路資源效能使用率，未訂定告警指標及觸發告警指標之異常情形追蹤處理程序。

改善
作法

- 應訂定核心主機系統及網路等資源效能之監控規範及監控標準，包含使用率告警指標及觸發告警指標之異常情形追蹤處理程序，並落實執行。