



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

104 年度下半年主要檢查缺失

-本國銀行

目 次

洗錢防制作業.....	1
法令遵循.....	3
內部稽核.....	5
消費者保護.....	6
個資安全保護作業.....	7
金融友善措施.....	10
風險管理.....	11
海外分行利率定價作業.....	13
衍生性金融商品.....	14



✪ 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(等值新臺幣 50 萬元)以上大額通貨交易。

缺失
情節

- 未將受理客戶以現金存入其他應付款-拒絕往來兌付票據專戶、外幣現鈔存入外幣定期存款及透過以銀行名義開立之專戶進行現金交易等納入申報。
- 對已由電腦檢核符合申報條件之交易，再由櫃員判斷及登錄是否申報，有櫃員未登錄系統且主管未確實覆核、或有延遲結帳未即時傳送，致未辦理申報。
- 未定期更新調查局核備免逐次確認與申報之大額通貨交易帳號，致有漏申報情事。

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。
- 檢視大額通貨交易申報系統之篩選範圍是否周延，如有疏漏，應予補強。
- 檢討大額通貨交易申報系統之相關申報作業流程及檢核機制，確保當日大額通貨交易均已傳送至申報系統。
- 對調查局核備之免申報名單，應定期檢視，並核對電腦資料庫內容已配合更新。
- 相關流程如有人工判斷作業，應加強員工(含櫃員及主管)對大額通貨交易認知之教育訓練及宣導工作，並強化覆核機制，研議增列管理性報表，以再次確認判斷無誤。



✪ 業務項目：洗錢防制作業

缺失
態樣

對疑似洗錢或存款異常交易未有效檢核或未確實查證。

缺失
情節

- 未將銀行公會「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，所列疑似洗錢表徵或其他可疑交易完整納入資訊系統檢核，或雖納入系統檢核，惟檢核條件不符疑似洗錢表徵需求，不利有效發現。
- 對符合疑似洗錢表徵交易，有未查證或未確實查證交易背景及目的合理性，如：對客戶匯款用途之合理性或自洗錢或資恐高風險國家匯入之交易款項，未有查證機制及留存查證紀錄、每筆存、提金額相當相距時間不久者，未查證客戶交易方式合理性。

改善
作法

- 應確實檢視銀行公會「銀行防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項範本」之疑似洗錢表徵或其他可疑交易，均已完整納入資訊系統之交易監控範圍，如有疏漏，須檢討修改篩選參數，以確保檢核機制之有效性。
- 應依洗錢表徵情形確實查證，並具體說明交易原因、查核過程及結果，並留存相關資料，以確認是否為疑似洗錢交易，並應依規定辦理申報。
- 加強員工教育訓練，並列入自行查核及內部稽核之查核重點。



✪ 業務項目：法令遵循

缺失
態樣

由未具資格條件人員辦理外匯業務、或推介、銷售金融商品。

缺失
情節

- 指定銀行辦理外匯業務，有經辦未具備外匯業務執照或三個月以上相關經歷，核與「銀行業辦理外匯業務管理辦法」第 11 條規定不合。
- 辦理結構型商品推介及銷售相關業務，其推介之督導主管未取得本會規定資格條件，核與「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 19 條之規定不合。
- 銷售投資型保險商品之營業單位督導主管，未取得投資型保險業務員資格，核與「銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項」第 6 點規定不符。

改善
作法

- 應建立業務人員相關證照及經歷等資格條件之控管機制，並確實依規定由具備資格條件之人員辦理相關業務。
- 各單位法令遵循主管應將上述情事納入法令遵循自行評估作業之範圍。



業務項目：法令遵循

缺失
態樣

提報之法令遵循報告內容欠完整，未能確實檢討法令遵循管理制度之有效性。

缺失
情節

- 未將遭本會裁罰案件、檢查所提列違反法令或違反內控牽制原則等重要檢查事項，納入法令遵循主管定期向董事會提報之法令遵循報告，法遵報告內容欠完整。
- 法遵報告內容多僅重覆敘述法遵執行情形與相關作業流程，未將違反重要法規與內規缺失事項，檢討發生原因及改進辦理情形，評估法令遵循制度是否應調整(如：規範、宣導、教育及自評等項目)，確實檢討法令遵循制度之有效性，且未建置追蹤改善機制，致仍有類似缺失重覆發生。

改善
作法

- 法令遵循主管定期向董事會報告法令遵循辦理情形，應納入本會處分、檢查、重大偶發、法遵檢核及內部稽核查核發現之重要違反法令缺失及檢討改善措施、配合法令增修檢討內規及因應措施、法遵教育訓練、法遵自評檢核及考核等辦理情形，並切實檢討法令遵循管理制度之有效性。
- 對重要違反法令缺失，除檢討發生原因及研提改善措施，並應建立追蹤改善機制，避免類似缺失重覆產生。



業務項目：內部稽核

缺失態樣

內部稽核報告及稽核人員之升遷、考評、輪調簽報作業，有未由董事長核定或簽報董事長核定前，先陳送總經理審閱等情事。

缺失情節

- 辦理內部稽核人員考核及輪調簽報作業，由總稽核簽報完成後，均由副董事長代行核定，而未簽報董事長核定者。
- 內部稽核報告及稽核人員之升遷、考評作業，於簽報董事長核定前，先陳送總經理審閱之情事。

改善作法

- 訂定內部稽核單位人事任用、免職、升遷、獎懲、輪調及考核等簽報之作業程序，相關人事作業應依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 10 條第 5 項規定，由總稽核簽報，經董事長核定後辦理，如涉及其他單位人事，則先洽人事單位轉報總經理同意後，再陳報董事長核定。
- 建立內部稽核報告陳核之作業程序，內部稽核單位隸屬於董事會，內部稽核報告簽報時，應先陳核董事長簽核，以符合獨立性。



業務項目：消費者保護

缺失
態樣

客戶已表明拒絕電話行銷仍撥打電話予客戶，另行銷過程有未依自律規範辦理。

缺失
情節

- 客戶已表明拒絕電話行銷仍撥打電話予客戶，有下列原因：
 - 業務企劃單位提出之客戶名單之篩選條件，未排除拒絕電銷客戶。
 - 各單位未確實於系統註記拒絕電銷客戶資料，或第一線電銷人員未及時註記。
- 行銷過程未依「銀行業辦理信用卡及貸款業務電話行銷自律規範」辦理，如：
 - 未向客戶說明年利率、總費用率、每月還款金額、延遲利息或違約金收取方式等交易資訊，或說明內容有誤。
 - 以不實話術爭取交易機會或誤導客戶，如：謊稱優惠期限將屆；未確實告知核貸利率將視信用狀況而定，以循環信用利率最高 20% 比較，勸誘客戶申辦信用卡分期付款；引導客戶填寫不實年收入金額等。

改善
作法

- 對表明不願接受電話行銷之客戶，應確實建立拒絕電銷註記作業程序及覆核機制，同時應建立妥適之管理機制，確認所篩選可供電銷名單已排除拒絕電話行銷對象。
- 電話行銷人員應經商品訓練及線上實習之教育訓練，以確保電話行銷之品質。另行銷過程應依「銀行業辦理信用卡及貸款業務電話行銷自律規範」說明及注意下列事項：
 - 行銷人員公司名稱/姓名（或專員代號）。
 - 產品名稱或優惠活動內容（含限定時間價格優惠）。
 - 各項費用及利率收取標準，除依書面約定外，應告知每月還款金額、收取之手續費/利息、年利率或總商品費用年百分率；未按約定方式繳款者違約金收取方式及其他可能負擔之費用。
 - 不得以積極欺瞞或消極隱匿交易資訊之方式、或以零利率話術，作為爭取交易機會。
- 應建立抽聽機制，確認銷售過程符合規定，如有違反規定，應列入考核，並進行加強教育。



業務項目：個資安全保護作業

缺失
態樣

對客戶個人資料未能妥善使用及保管。

缺失
情節

- 財富管理部之行銷研發人員負責理專業績統計及保險商品維護及系統管理人員負責系統權限建檔，依職務性質均無查詢客戶財管資料之必要，惟有賦予該等人員設定可查詢全行財管客戶個人資料之權限。
- 公用資料夾存有多筆客戶個人資料，可供查詢、複製及列印，並未建置存取權限控管。
- 未確實設定關閉 USB 讀取功能，致有未經主管核准授權之個人電腦，也可使用 USB 裝置情事。

改善
作法

- 應依據員工工作需求設定查詢權限，另涉及個資檔案之存取，應嚴格控管該等資料夾之存取權限，依權限需要覈實授權，相關存取應留存完整稽核軌跡、建立主管覆核及定期清查等管控機制，並落實執行。
- 對個人電腦之 USB、軟碟機、燒錄機等設備，應降低使用比率，並建置軟體工具管制及建立使用管理機制；對前開儲存媒體及工具攜出檔案之使用紀錄，應產製稽核報表及建立覆核機制，並及時覈實覆核。



☀️ 業務項目：個資安全保護作業

缺 失
態 樣

將含有大量客戶個資檔案置於安全防禦較弱之環境，且透過網際網路對外傳遞，亦未建置完善之加密通訊保護機制。

缺 失
情 節

- 將存有大量客戶個資檔案之傳檔伺服器 (FTP SEVER) 放置於網路安全防禦較弱之非軍事區 (DMZ)，且未建立攻擊及管制連線等相關安全防範措施。
- 以 FTP 傳檔方式對外傳遞含客戶個資之檔案，惟未將檔案加密處理或僅使用安全性低之資料壓縮程式加密，傳輸過程未能確保資料隱密性及安全。

改 善
作 法

- 應避免將存有個人資料檔案之傳檔伺服器或資料庫置於非軍事區 (DMZ)，如因特定作業需要，除應加強資料檔案之保密性外，並應建立相關存取控管機制或其他強化保護措施。
- 對傳送個資檔案至外部單位作業，應建立完善之加密通訊保護機制，強化檔案傳輸之安全性。



☀️ 業務項目：個資安全保護作業

缺
失
態
樣

對傳檔伺服器之使用者帳號密碼管理及存取權限設定欠妥適。

缺
失
情
節

傳檔伺服器之使用者帳號及權限管理，有下列情事：

- 供傳檔連線認證之使用者帳號密碼，以明碼方式儲存，且未嚴格控管存取權限，允許全行使用者（Users）均得讀取。
- 部分供系統自動傳輸檔案之使用者帳號，有另供人工作業使用，權責不清。
- 傳檔伺服器內存放明碼個資檔案，未依業務需要授予存取權限，允許全行使用者（Users）均得讀取該伺服器內之檔案。

改
善
作
法

- 應建立傳檔伺服器之使用者帳號及檔案存取權限管理機制，並落實執行，且應定期清查使用情形是否妥適，強化傳檔伺服器管理。
- 傳檔認證之使用者帳號密碼應亂碼化處理，或建立密碼保護措施，確保其隱密性，並嚴禁使用者共用帳號，以明權責。
- 對傳檔伺服器使用者之作業權限，應依業務需要設定檔案存取權限，對含有個資之檔案資料應建立保密措施，避免不當存取，俾確保個資檔案之安全。

✪ 業務項目：金融友善措施



缺失
態樣

尚未依規定設置金融友善措施，不利身障客戶之使用。

缺失
情節

- 多數自有行舍之營業單位仍有未設置無障礙 ATM 供身心障礙者使用。
- 自動櫃員機有未裝設後視鏡者，或後視鏡鏡面過小且裝設位置較高及角度偏差，致部分身障客戶不易察覺身後動靜，未能符合無障礙環境。

改善
作法

- 依本會 101.6.7 金管銀國字第 10120003370 號函規定，金融機構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；另依本會銀行局 101.10.15 銀局(國)字第 10100313940 號函規定，採購時應以符合美、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 列為優先改善標的。
- 依本會 102.4.22 金管銀國字第 10200068130 號函規定，金融機構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。
- 自動櫃員機設置時應考量使用人之隱密性，並於適當位置裝置後視鏡，讓使用者得察覺身後動靜，四週並應加裝照明及必要之防火、逃生設施，以增使用客戶之安全。



✓ 業務項目：風險管理

缺失
態樣

辦理大陸地區授信案，徵授信作業有欠妥當。

缺失
情節

- 對借戶為大陸地區租賃業，財務分析未依大陸地區行業特殊性比較分析，仍以台灣地區相關產業之財務平均比率為分析，或企業授信評等仍適用國內企業評等表。
- 以大陸地區銀行開立之信用狀為擔保之案件，未就開狀行相關訊息提供予核貸層級參考。
- 參與聯貸案，未瞭解主辦行如何控管借戶貸放後之資金流向及未分析貸放控管機制之可行性即逕行參貸。

改善
作法

- 依據本會 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。
- 內部稽核單位擬訂年度稽核計畫時，應將上述事項列入對機構所屬單位或業務加強辦理查核之範圍。



業務項目：風險管理

缺失
態樣

對大陸授信業務有未正確申報暴險及限額控管有欠落實。

缺失
情節

- 未正確納入暴險申報，如：
 - 對大陸地區企業辦理放款、資金轉供大陸子公司營運周轉使用、非屬短期貿易融資授信案等，未納入暴險計算。
 - 對擔保債權取具之保證人列為風險移轉案件，其條件不符「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。
 - 對大陸地區之進口記帳(OA)業務或信用狀買斷業務，未瞭解交易真實性，即歸類為短期貿易融資，並免予計入對大陸地區的授信餘額。
- 另未隨著大陸授信業務成長及相關產業風險變動情形，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制。

改善
作法

- 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；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。
- 應依風險承受度進行授信限額管理，並依產業別訂定產業風險限額，及妥適訂定內部控管調整機制及限額預警門檻等措施。
- 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及限額控管等列入加強辦理查核項目。



業務項目：海外分行利率定價作業

缺失態樣

未督促海外分(子)行訂定妥適放款利率定價規範，或未落實執行放款利率定價機制

缺失情節

制度面：

- 未針對海外分(子)行業務需要，訂定妥適放款利率定價規範，致實際承作利率之核給，無明確核給標準。
- 海外分行與國內分行適用相同放款利率定價計算方式，未考量當地市場同業利率水準及地域差異，如：放款利潤率及風險成本比照國內，致實際承作利率多低於當地金融同業。

執行面：

- 以其他銀行積極爭取，未充分說明其他增加收益來源，即核給較低利率或調降利率。
- 展期或借新還舊時，未具體說明原因即調降利率。

改善作法

- 應督導海外分(子)行建立妥適放款利率定價規範，檢討海外分(子)行放款利率定價計算因子，並將「當地金融同業之利率水準」列為定價考量因素之一。
- 應建立海外分(子)行放款定價作業控管機制，確實考量資金成本、作業成本、風險成本及合理利潤等因素，以反映授信風險，如有調降放款利率或減碼情事，應敘明放款定價減碼事由及進行損益分析，以作為調降或減碼之依據。



☀ 業務項目：衍生性金融商品

缺失態樣

尚未建立對客戶徵提期初擔保品機制，或未落實追繳保證金作業

缺失情節

- 對非以避險為目的之金融商品交易客戶尚未建置徵提期初保證金機制。
- 客戶申購之金融商品評價損失已達追繳擔保品標準者，未於規定期限內洽客戶補繳擔保品或平倉現有交易；對已暫緩徵提擔保品之客戶未持續控管，致有未實現損失連續超逾停損限額。
- 對客戶暫緩徵提保證金之例外管理比例偏高，且核准流程過於簡化，亦未定期提報銀行風險管理委員會。
- 對曾無法履行擔保品追繳義務之客戶，辦理額度重新審查時，未配合調降額度或要求徵提期初擔保品，甚有同意客戶調高額度者。

改善作法

- 應注意遵照「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」規定：
- 應建立非避險客戶期初擔保品徵提機制，並確實徵提擔保品，以降低客戶信用風險。
 - 客戶評價損失已達追繳擔保品標準者，應於期限內洽客戶補足保證金或平倉現有交易；對客戶未實現損失連續超逾停損限額時，應依管理機制落實追蹤控管。
 - 應建立暫緩徵提擔保品之例外管理機制，以控管相關風險；對該等客戶辦理額度展期或重新辦理風險評量時，應將相關例外情事納入額度與可交易商品核給之考量，以降低交易風險。