



金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

105 年度上半年主要檢查缺失

-本國銀行

目 次

存款匯兌	1
利害關係人授信	2
授信業務	3
小額信貸作業	4
個金房貸	6
洗錢防制作業	7
風險管理	8
消費者保護	9
金融友善措施	11
衍生性金融商品	12
國際金融業務分行(OBU)業務	14
網路安全	15
委外作業安全管理	17



✪ 業務項目：存款匯兌

缺失
態樣

辦理外幣偽鈔辨識及相關處理作業有欠妥適。

缺失
情節

- 驗鈔機系統程式未配合新版外幣之流通情形適時辦理更新。
- 未完整留存驗鈔機維護廠商之維護紀錄，致無法確認實際維護內容。
- 未提供新版外幣防偽設計之訊息或舉辦教育訓練，以提升行員辨識能力。

改善
作法

- 對驗鈔機之管理維護應訂定作業規範，並配合新版外幣之流通情形適時更新驗鈔機系統程式，以免影響鈔券辨識功能。
- 應確實督導廠商辦理驗鈔機機器清理、感測原件檢測及設備程式修補等維護作業，並留存完整紀錄，以確認驗鈔機功能之有效運作。
- 金融機構應注意依中央銀行外匯局 93.8.2 台央外柒字第 0930039849 號函及本會 105.3.8 金管銀控字第 10560000600 號函規定，加強行員訓練及辨識偽鈔能力。



✪ 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交易之管理有未落實之情形。

缺失
情節

- 對利害關係人資料建檔欠完整，致有對利害關係人辦理無擔保授信之情形。
- 與利害關係人從事授信及授信以外其他交易，有未確實辦理與其他同類對象交易條件之分析比較作業。

改善
作法

- 對與利害關係人從事授信及授信以外其他交易，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，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及授信以外其他交易前，應先查詢交易對象是否為利害關係人，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：授信業務

缺失態樣

辦理授信業務，有要求客戶簽署以自行信託資產償還借款之承諾書，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，徵提客戶(委託人)已持有自行(受託人)之特定金錢信託基金為加強債權擔保品，並於授信前要求客戶簽署以該信託資產償還借款之承諾書。
- 預先徵提已蓋妥信託帳號原留印鑑之空白特定金錢信託交易申請書，若客戶逾期未還本繳息，將直接以客戶名義辦理基金贖回並逕行沖抵放款，不當享有信託利益。

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加強債權保障標的，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，不得代客保管已蓋妥信託帳號原留印鑑之空白特定金錢信託交易申請書，以防弊端。



✪ 業務項目：小額信貸作業

缺失
態樣

辦理小額信貸之進件作業，未能落實查驗借戶所附文件。

缺失
情節

- 徵提影本財力證明資料，未由銀行人員留存查驗財力資料正本之軌跡，或對有疑義之財力資料進一步確認其真實性。
- 內部規範進件單位 AO 或招攬人須核對身分證影本與正本相符、及檢視相關文件之真實性，惟經審查部門照會發現有存摺或扣繳憑單等財力證明為偽造者，未檢討強化對內部規範之落實遵循情形。
- 對辦理 KYC 有明顯疏失之業務人員，未針對該等人員經手之其他案件加強瞭解有無類似情事，並統計控管該等行員所招攬之案件品質有無異常。

改善
作法

- 應切實依財政部 92.2.13 台財融(六)字第 0916000521 號函，對借戶提供之財力證明文件應詳細審查其真偽，必要時並應向稅務機關、證明書簽發單位或金融同業查證。
- 對於未落實 KYC 之業務人員應有加強管理措施，就其未來所招攬之案件進一步檢視有無異常情形。



✪ 業務項目：小額信貸作業

缺失
態樣

辦理「防杜代辦貸款案件」查核作業，態樣偵測及監控範圍有欠完整或未確實查證。

缺失
情節

- 尚未依「銀行業防杜代辦貸款案件措施」，定期偵測是否有代辦業者非法連結銀行網站，強化金融機構網路與代辦業者之網頁區隔。
- 未對跨區承作案件、持續維持高業績行員或分行所承作案件，產出管理報表，以供查核分析有無異常。
- 對多名不同借戶透過同一 IP 申貸者，尚無檢核機制，以瞭解緣由並分析其合理性。
- 辦理偵測代辦業者非法連結查核作業，並未以「信貸」、「貸款」、「車貸」等關鍵字查核，即出具「查無異常」之報告。

改善
作法

- 應確實依本會 102.1.4 金管銀合字第 10100348690 號函強化防杜代辦貸款案件之查核作業，並檢討透過同一 IP 申辦者之檢核作業。
- 銀行應落實徵審作業，確實過濾借戶資料不實或進件來源異常之案件。
- 銀行應檢視對可能涉及代辦進件態樣之篩選範圍是否周延，如有疏漏，應予補強。
- 銀行應加強業務人員之管理，明定規範禁止業務人員私下受理代辦貸款案件，並應定期追蹤業務人員送件之授信品質，對逾放過高或維持高業績行員或分行所承作案件，產出管理報表，分析有無異常情形。



✎ 業務項目：個金房貸

缺失
態樣

有未確實辦理個人房貸借戶之身分職業、所得資料及房地產買賣契約等文件之審核調查及貸後管理作業。

缺失
情節

- 借戶有提供不實之在職證明、他行存摺財力證明及買賣契約，以提高申貸金額。
- 不同授信戶貸放後資金有由特定人提領大額現金、貸放資金流入非買賣相對人帳戶或由其他授信戶代為繳息等異常情形，營業單位均未發現，貸放後管理欠當。

改善
作法

- 對借款人提供非正本之申貸佐證文件，應確實核對正本，防止借戶提供偽、變造資料辦理申貸；提供在職證明應確實查證公司登記資料是否相符，對借戶任職不滿一年者尤應注意查證其真實性；對擔保品買賣契約價金與內政部不動產交易實價查詢不符或查無資料，應加強查證。
- 落實放款資金流向及還本繳息資金來源之查核，提高員工對人頭戶之警覺性及敏感性，並有效建立「經常替代他人或由不同之第三人存提大筆款項出入特定帳戶」等疑似洗錢表徵之檢核機制。
- 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。



業務項目：洗錢防制作業

缺失
態樣

對疑似洗錢表徵或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

- 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項所列疑似洗錢交易表徵納入資訊系統檢核(如：未將「同一客戶於同一櫃檯一次以現金分多筆匯出」納入檢核)；或雖納入系統檢核，惟檢核條件有欠完整(如：對「同一客戶於同一櫃檯一次辦理多筆現金存、提款交易」，未將同一客戶以不同帳戶交易納入檢核、對「客戶突有不尋常之大額存款」，未將存入票據交易納入檢核)，均不利有效發現可疑交易。
- 疑似洗錢相關控管(輔助)報表，未依前揭注意事項範本第8條第1項表徵明確分類，不利行員辨識可疑交易係屬何種疑似洗錢態樣及查證。
- 對符合疑似洗錢表徵交易，有未確實查證交易背景及目的之合理性。

改善
作法

- 應確實檢視前揭注意事項範本所列之疑似洗錢交易表徵或其他可疑交易，是否已有效利用資訊系統進行檢核偵測；對疑似洗錢相關控管(輔助)報表，應明確區分各種疑似洗錢交易表徵，以提升行員查證效率。
- 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；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。
- 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：風險管理

缺失
態樣

辦理大陸地區授信案件之徵授信或貸後管理作業有欠妥適。

缺失
情節

- 未就大陸授信之產業限額訂定相關規範，或未就產業別之授信餘額進行統計，以為核貸參考。
- 未就借戶產業風險及所適用之大陸當地法令進行調查分析，不利申貸額度合理性之評估。
- 未確實評估分析或徵提授信所需之財業務相關文件，不利授信審核參考。
- 尚未建立授信後定期訪查機制。

改善
作法

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，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：消費者保護

缺失
態樣

行員有於網路銀行代客戶從事基金交易。

缺失
情節

- 行員有透過行內網路銀行專區之公用電腦，代客戶登入網路銀行從事交易。
- 行員有使用外部網路登入網路銀行，代客戶辦理基金交易。
- 行員有將其手機借予客戶或以其手機之網路分享與客戶，供客戶網路下單。
- 行員請假期間有其多名客戶利用同一外部網路 IP 位址申購基金之異常情事。

改善
作法

- 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：消費者保護

缺失
態樣

辦理投資型保單變更投資標的作業，有理專不當以一稿頻繁影印使用或保管多張空白變更標的申請書，傳真至保險公司申請轉換投資標的情事。


缺失
情節

- 以客戶事先已簽名之空白變更標的申請書一稿頻繁影印使用，將該影本傳真至保險公司辦理保險契約標的的變更。
- 以事先保管客戶已簽名之空白申請書，代客戶辦理轉換投資標的，並傳真變更標的申請書至保險公司。

改善
作法

- 應請檢討訂定投資型保單變更投資標的作業控管措施，及建立客戶簽署之申請書正本經主管覆核放行機制，以加強對該等作業之控管功能。
- 銀行應防範理專可能利用行外設施以非銀行送件方式傳送客戶異動申請資料予保險公司，並與往來保險公司研議對應之控管措施。
- 銀行應加強行員教育訓練及提升行員法治觀念，並列入自行查核及內部稽核之查核項目。



 業務項目：金融友善措施

缺失
態樣

於自有行舍尚未依規設置無障礙ATM，或未將金融友善措施列為內部稽核查核項目。

缺失
情節

- 部分自有行舍之營業單位仍未設置無障礙 ATM 供身心障礙者使用。
- 未將視障民眾辦理存放款業務之相關金融友善措施列為內部稽核查核項目。

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。
- 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。
- 內部稽核單位應將身心障礙者開立存款帳戶服務及貸款業務服務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：衍生性金融商品

缺失
態樣

對非以避險為目的之客戶，尚未建立期初保證金徵提機制，不利客戶信用風險控管。

缺失
情節

- 未考量客戶信用評級與風險承受能力，核給客戶非避險交易額度大多未徵提期初保證金，對客戶信用風險之控管有欠妥適。
- 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，未配合調降額度並要求徵提期初保證金，甚或有同意客戶提高額度者。

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：
- 銀行向專業機構投資人及高淨值投資法人以外客戶提供非屬結構型商品之衍生性金融商品交易服務，應訂定徵提期初保證金機制。
 - 為強化銀行風險管理，避免客戶過度使用交易額度，針對非以避險為目的之客戶訂定徵提期初保證金機制，以控管客戶信用風險。



業務項目：衍生性金融商品

缺失
態樣

辦理選擇權沖抵交易以遞延客戶原交易應支付款項作業，有未經信用風險管理單位評估客戶信用及損失狀況。

缺失
情節

- 對於客戶交易到期或提前終止，有以新交易所收取權利金沖抵原交易應支付之款項，但未經信用風險管理單位評估其信用及損失狀況者，且未向客戶說明新承作交易將增加暴險。
- 對舊交易損失多全額以新交易所收取權利金支付，未要求客戶應認賠一定比率，以適度降低客戶部位風險。

改善
作法

- 銀行應訂定沖抵交易作業規範，至少包括客戶最低應自行支付損失比率、風險告知內容、沖抵交易條件及信用風險單位評估標準與流程等，以利作業遵循及符合法令規定。
- 應落實辦理客戶沖抵交易之審核與陳報機制，避免客戶利用相關交易擴大信用風險。
- 銀行不宜以擴大額度或延長契約期限等方式辦理新交易，協助客戶以短期取得之權利金或利益彌補虧損，惟未來可能承擔更大部位風險。



業務項目：國際金融業務分行(OBU)業務

缺失
態樣

對 OBU 境外客戶所提供之財務資料未落實審核其真實性。

缺失
情節

- 銀行向客戶徵提之財務報表有未經客戶簽章確認；或對所徵提財務報表之財務數據內容顯不合理，未詳加審核並徵提相關佐證資料。
- 以總資產超逾新臺幣 5 千萬元作為境外法人專業資格之認定標準者，有未徵提客戶總資產超逾新臺幣 5 千萬元之相關資料(如：最近一期財報)，或僅憑集團母公司自結之合併報表資產總額超逾新臺幣 5 千萬即認定客戶符合專業法人資格。

改善
作法

- 銀行應落實徵授信審核及 KYC 作業，建立辨識客戶財務資料真實性之檢核機制，以覈實辦理客戶之專業法人資格審查、風險承擔能力評估及交易額度核給。
- 銀行應於認識客戶過程中，參酌客戶相關徵授信審查資料，及透過與客戶往來交易過程增進對客戶財業務情形之瞭解，落實財務報表之審核，對財務數據內容顯不合理者，應詳加瞭解並徵提相關佐證資料。



業務項目：網路安全

缺失態樣

對行動銀行等應用程式(APP)之設計及管理欠妥適，不利資訊安全。

缺失情節

- 行動應用程式(APP)開發上架作業程序及規範有欠周延，如：未明訂程式開發維護、安全檢核、問題回報及處理等作業之控管程序。
- 行動銀行等應用程式(APP)有未依「金融機構提供行動裝置應用程式注意事項」辦理者，如：
 - 未設計於啟動該程式時自動偵測行動裝置是否遭破解(root)，或僅於首次登入時偵測及提示使用者可能面臨之風險。
 - 向使用者要求之行動裝置資源或權限有逾越其功能範疇之情形。
 - 上架前未對程式原始碼進行弱點掃描，或雖經檢測後發現多項中、高風險弱點，惟未完成修補即逕行辦理上架發布。

改善作法

- 應建立行動應用程式(APP)開發及上架之標準作業程序及管理規範，並經法遵、稽核及資訊等部門確認作業方式符合安控基準、定型化契約等相關法令規定。
- 應確實遵循「金融機構提供行動裝置應用程式注意事項」之規定辦理，如：
 - 於安裝及執行時，應設計自動偵測行動裝置是否遭破解(root)，並提示使用者注意風險之功能。
 - 向使用者要求之行動裝置資源或權限，應建立審核作業機制，檢視是否符合系統所需最少資源與最小權限之原則。
 - 應對程式進行原始碼掃描之靜態檢測(白箱測試)及滲透測試之動態檢測(黑箱測試)等自我檢測程序，以提升行動應用程式之安全性。

業務項目：網路安全



缺
失
態
樣

電子銀行系統所建立之預警監測條件設定欠完整，不利客戶權益保障。

缺
失
情
節

電子銀行系統所建立之判斷非法或異常使用行為預警監測條件設定欠完整，致無法即時監測異常事件，如：未能及時偵測相同 IP 以不同帳號大量登入、同一帳號於多個不同 IP 嘗試登入或相同帳號連續執行多筆交易等異常情形。

改
善
作
法

- 對電子銀行系統應建立及時啟動防禦機制之標準作業程序，相關系統紀錄應建立檢核及分析機制，並明確合理定義電子銀行系統觸發監測事件之基準或條件，定期檢討監測機制之有效性，俾能及早警示特殊或異常事件。
- 對不同型態電子銀行異常事件或網站資安事件，應依事件等級及通報處理程序，據以辦理通報作業，且應分別擬定因應對策及作業標準程序，設計異常事件可能發生情境，定期辦理演練，並依演練結果檢討修正相關措施。



業務項目：委外作業安全管理

缺失態

對受委託機構人員到場提供服務之管控有欠妥適，不利委外作業管理。

缺失情節

- 對受委託機構人員到場提供服務，未訂定相關管理規範，如：進出門禁管制、攜入設備使用管理、作業區網段區隔、系統及資料存取權限等安控措施。
- 受委託機構人員作業區網段與行員使用網段未妥適區隔，或未限制受委託機構人員對系統及資料之存取權限，可自行使用含有大量機敏資料之共用個人電腦。
- 專案開發期間允許受委託機構人員攜入設備連線至行內網路，未檢核該攜入設備之病毒碼與作業系統補丁(patch)是否更新至最新版本、是否未安裝使用 P2P 軟體及無線網路等資安事項，或未建立抽查制度並留存檢核紀錄。

改善作法

- 應建立受委託機構人員到場服務之管理措施，並對應納入管理之資安控管事項訂定規範，落實執行。
- 受委託機構人員作業區域網段應與行員使用之網段妥適區隔，並應限制其存取行內系統及資料庫權限，俾防止未經授權之存取、修改或使用機敏資料之風險。
- 對專案開發期間人員所攜入之設備，事前應經行內相關管理人員核准，並建立資安檢測機制，留存檢核紀錄，以降低資安風險。

業務項目：委外作業安全管理



缺失態樣

對應用系統委外開發之監督管理欠妥適，不利委外作業風險控管。

缺失情節

- 對應用系統委外開發之控管，未訂定管理規範或未依規範執行。
- 未對廠商實際交付程式內容與交付之工作清單進行確認，致有交付資料不一致之情形。
- 委外廠商於交付程式時，交付之驗證文件欠完善，如：未交付原始碼掃描報告、測試報告等；且銀行內部亦未辦理測試或僅進行簡單測試後即辦理驗收上線。
- 部分系統委託廠商辦理程式換版作業，對廠商人員存取機敏資料未留存稽核軌跡或留存不完整，致未對廠商人員存取作業進行覆核。

改善作法

- 應對應用系統委外開發作業訂定相關管理規範，並落實執行。
- 應要求廠商於交付之工作清單詳載該次異動修改內容，並對其交付之程式及填載內容加以驗證，以確保資料正確性。
- 應要求廠商於交付程式時，同時交付完整驗證資料，包括：原始碼掃描報告、測試報告等；程式上線前銀行內部應設計含括各種可能情境之測試案例進行各項測試，以確保系統其他功能未受影響，始得辦理程式驗收及上線作業。
- 應用系統委託廠商辦理程式換版作業，應於事前進行風險評估及擬妥因應機制，並建置留存系統存取機敏資料稽核軌跡及覆核機制。