金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

114 年度下半年主要檢查缺失

-金控公司

目　　次

業務項目：風險管理

缺失態樣

風險管理報告揭露未完整。

缺失情節

- 定期提報董事會及風險管理委員會之風險管理業務執行工作報告，未涵括創投子公司之經營績效或完整投資部位。

改善作法

- 應依本會 113 年 3 月 5 日金管銀控字第 1120234683 號函規定，提報子公司整體風險評估報告，提案內容應涵蓋創投事業之經營績效或完整投資部位，以利董事會掌握創業投資事業之投資風險。

業務項目：內部稽核

缺失態樣

未依規定將內部稽核查核報告交付審計委員會查閱。

缺失情節

- 稽核單位依據某一獨立董事指示所辦理之專案查核，其查核報告僅交付予該獨立董事，未交付審計委員會查閱。

改善作法

- 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 19 條規定，將內部稽核報告交付審計委員會查閱。

金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

114 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

缺失態樣

未確實辦理公司戶之開戶審查作業。

缺失情節

- 對公司戶(含籌備處)之開戶審查作業，僅審查公司戶之登記文件，未確實瞭解開戶地緣性及實際營業處所地址之合理性，以作為准駁籌備處及公司戶開戶之參考。

改善作法

- 應依「金融機構防制洗錢辦法」第 3 條第 5 款規定，瞭解法人客戶之業務性質，並取得其主要之營業處所地址。
- 銀行應就客戶所在地與開戶行未具有地緣性者，加強瞭解建立業務關係目的，若客戶登記之地址與其營業項目不相稱者，應瞭解其實際營運處所地址。

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

對客戶提領大額現金，有未落實臨櫃關懷。

缺失情節

- 對客戶帳戶有大額款項匯入，即於同日臨櫃提領同等金額現金者，臨櫃關懷作業有未瞭解客戶交易目的之合理性。

改善作法

- 應依銀行公會所訂「臨櫃作業關懷客戶提問參考範本」，透過與客戶交談瞭解其交易動機與目的，其交易目的是否與客戶之背景相符。

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

辦理帳戶及交易監控作業未臻完善。

缺失情節

- 對存戶之匯出款項經他行認定為可疑交易資金而遭退回時，有未加強審核資金來源即同意臨櫃領現，後續遭通報為警示帳戶。
- 對不同法人戶皆由同一代理人進行大額領現交易，於部分法人帳戶交易異常遭申報疑似洗錢後，同一代理人復於未具地緣關係之聯行為其他法人戶進行大額取款之交易，未確實審查相關交易合理性。

改善作法

- 對交易異常案件，應依風險基礎方法查證資金來源及審視交易是否與客戶之業務與規模相符，並徵提相關資料佐證，以提升辨識疑似不法或顯屬異常交易之有效性。

業務項目：法令遵循

缺失態樣

銀行負責人未確實遵循兼職限制。

缺失情節

- 董事兼任金融相關轉投資事業之董事及監察人以外之職務。
- 董事以其他公司代表人身分，擔任銀行轉投資證券投資信託公司負責人。

改善作法

- 應依「商業銀行轉投資應遵守事項準則」第 2 條第 2 款規定，遵守負責人之兼職限制。
- 應遵守「銀行負責人應具備資格條件兼職限制及應遵行事項準則」第 3 條之 1 第 3 項規定，以避免違反同準則第 3 條之 3 第 1 項，將兼任行為推定有利益衝突之情事。

業務項目：消費者保護

缺失態樣

兼營保險代理業務未確實辦理客戶保費資金來源調查。

缺失情節

- 有客戶於投保前 3 個月內向銀行辦理貸款，業務員於填寫招攬報告書未勾選保費來源為貸款，或勾選保費來源非貸款，經事後查證保費來源為貸款。

改善作法

- 應依「保險業招攬及核保理賠辦法」第 6 條第 1 項規定，從事保險招攬之業務人員有誠實填寫招攬報告書之義務，其內容包括客戶於投保前 3 個月內是否有辦理終止契約、貸款或保險單借款之情形。

業務項目：消費者保護

缺失態樣

未落實辦理防範理財專員代客戶從事網路銀行交易相關內控作業。

缺失情節

- 對理財專員與客戶是否有共用同一行動裝置進行交易之異常檢核，僅就同一日之交易，產製異常檢核報表，對二者於短期內使用相同行動裝置進行基金交易，未能檢核是否異常，所訂檢核條件欠周延。

改善作法

- 應依銀行公會所訂「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」第 8 條第 3 款及第 5 款規定，妥適建置異常檢核報表及網路銀行交易確認之控管機制，以避免理財專員不當取得客戶網路銀行密碼代客戶從事交易。

業務項目：個人資料保護

缺失態樣

對含有個人資料之電子郵件管理未確實。

缺失情節

- 以公務電子郵件寄送董事會議事資料至董事指定之外部電郵信箱，議案附件檔含有授信案及檢舉人等個人資料，卻未予加密，致個人資料及公司機密資料有外洩之疑慮。

改善作法

- 應依「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」第 9 條規定，採取維護個資安全管理措施，包括對有加密之需要者，於蒐集、處理或利用時，採取適當之加密措施。

業務項目：授信業務

缺失態樣

未落實辦理大額週轉金貸款審查及追蹤。

缺失情節

- 對具不動產開發業及房地產投資背景之個人借戶核貸鉅額理財週轉金，未加強審查資金用途，且動撥後未追蹤申貸資金是否有流供購置不動產之情事。
- 對營業項目涵蓋不動產融資之租賃業者辦理之大額營運週轉金貸款，有未落實評估資金需求，貸後定期覆審亦未確實追蹤實際資金用途，避免資金流用至不動產業相關資金融通。

改善作法

- 應依銀行公會會員授信準則第 27 條第 1 項與第 31 條規定，對授信戶資金用途加以評估其正當性、合理性及必要性，並於辦理授信覆審追蹤時，應查核其資金實際用途是否與申貸用途相符。
- 應依本會 113 年 12 月 13 日金管銀法字第 11302740691 號函規定，瞭解客戶之營運模式、業務種類，評估資金用途及授信額度之合理性，並應定期追蹤資金實際用途與原申貸用途是否相符。

業務項目：授信業務

缺失態樣

辦理購屋貸款作業有未落實執行防範投資客炒房及人頭戶申貸機制。

缺失情節

- 對短期內連續購置及出售不動產，並持續申請購屋貸款，未查證是否為投資客並研議風險控管機制。
- 對以大額現金存入款或第三人匯入款作為購屋價金，未瞭解資金來源及借戶與第三人之關係。

改善作法

- 應依銀行公會 111 年 7 月 1 日所訂「防範投資客炒房及人頭戶申貸機制」，注意投資客炒房及人頭戶申貸可能進件行為模式與態樣，並強化業務、徵審及貸後管理相關防範機制並落實執行。

業務項目：衍生性金融商品

缺失態樣

辦理銷售金融商品風險等級評估作業有欠妥善。

缺失情節

- 辦理結構型商品審查作業，未充分將中途解約之本金虧損風險、長天期商品之流動性風險及商品年期等關鍵風險要素納入評估，致將保本利率結構型商品均評估為「保守型」，明顯低估長天期結構型商品風險。

改善作法

- 應依「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 29 條及「境外結構型商品管理規則」第 22 條規定，對金融商品屬性之評估事項至少包含本金虧損之風險與機率、流動性、商品年期等要素，綜合評估該金融商品之風險程度。

業務項目：資訊安全

缺失態樣

辦理主機系統安全管理作業有欠妥適。

缺失情節

- 未訂定 SQL 資料庫相關規範，或未建立組態參數安全檢核標準。
- 系統安全參數設定欠妥，如：未開啟重要稽核原則、未設定密碼複雜度或連線逾時自動登出時間。
- 未停用無需使用之服務，或開啟不必要之服務。

改善作法

- 應建立主機系統組態安全參數與設定相關規範標準及檢討重要稽核原則之妥適性，並落實辦理檢核作業，以維主機系統安全。

業務項目：資訊安全

缺失態樣

辦理系統或軟體更新修補作業有欠妥適。

缺失情節

- 對已停止提供系統更新及漏洞修補服務之系統，未評估對資安風險之影響，並建立汰換前之補償措施及擬訂相關系統更換計畫。
- 對公告已存有嚴重風險漏洞之系統及軟體，未確實辦理更新修補作業，不利資訊系統安全。

改善作法

- 應積極檢討及評估已停止提供更新及修補服務之系統對資安風險之實質影響，加強汰換前之安全管控措施，並落實辦理漏洞修補作業。

金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

114 年度下半年主要檢查缺失

-外國銀行在臺分行

目　　次

業務項目：授信業務

缺失態樣

辦理餘屋貸款之徵信審查欠嚴謹。

缺失情節

- 對建物完成年限已久，未詳加查證說明餘屋去化情形對債權之影響，亦未徵提銷售計畫，以評估銷售價格之合理性。

改善作法

- 應依本會109年11月20日金管銀法字第1090273985號函規定徵提銷售計畫，分析其可行性，並瞭解當地相似建案銷售狀況，以評估擔保品是否可順利去化。

業務項目：衍生性金融商品

缺失態樣

核予非屬專業機構投資人客戶之衍生性金融商品額度有欠妥適。

缺失情節

- 對非屬專業機構投資人核給衍生性金融商品交易額度，未洽客戶提供與其他金融機構之承作情形或透過聯徵中心查詢結果。

改善作法

- 應依「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 20 條第 3 項及第 4 項規定，考量客戶風險承擔能力、承擔意願及與其他金融機構交易額度後，覈實核給客戶交易額度。

金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

114 年度下半年主要檢查缺失

-提供虛擬資產服務之事業或人員

目　　次

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

對客戶審查措施有欠妥適。

缺失情節

- 未對客戶完成洗錢及資恐風險評估。
- 未依規定對受裁處告誡者拒絕申請開立新帳號，或暫停其帳號全部交易功能並結清帳號。

改善作法

- 應落實「提供虛擬資產服務之事業或人員防制洗錢及打擊資恐辦法」第 5 條規定，於建立業務關係時確實評估客戶風險，並依規執行相關客戶審查及交易監控措施。
- 應落實「洗錢防制法第二十二條第六項帳戶帳號暫停限制功能或逕予關閉管理辦法」第 7 條規定，確實辦理告誡名單之管控作業，以防止不法集團利用虛擬資產進行洗錢交易。

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

對客戶交易之持續監控機制未臻完善。

缺失情節

- 對符合所定可疑交易態樣之客戶交易，未觸發可疑交易警示。
- 可疑交易態樣之監控門檻值，未與客戶風險等級有相關聯性。

改善作法

- 應依「提供虛擬資產服務之事業或人員防制洗錢及打擊資恐辦法」第 12 條規定，以風險基礎方法，建立交易監控政策與程序，並檢討所定監控態樣之完整性及有效性。

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

與客戶往來及交易之紀錄保存機制有欠妥適。

缺失情節

- 未完整保存與客戶往來及交易之紀錄憑證。

改善作法

- 應落實「提供虛擬資產服務之事業或人員防制洗錢及打擊資恐辦法」第 10 條規定，完整留存確認客戶身分程序所得資料與往來交易紀錄，以確保所保存之客戶交易紀錄，足以重建個別交易。

金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

114 年度下半年主要檢查缺失

-人壽保險公司

目　　次

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

未依所訂客戶之風險分級條件正確分類，或對客戶之職業未正確建檔。

缺失情節

- 對客戶符合公司所訂高風險條件者未評估為高風險，致未依「人壽保險業防制洗錢及打擊資恐、資助武擴注意事項範本」第 6 條規範，辦理確認客戶身分措施及持續審查機制。
- 對要保人於要保書所填職業為公司所訂之高風險職業未建檔，系統資料為空值，致客戶職業風險值逕以低風險等級核計。
- 對客戶之職業已變更為高風險職業，核保時未修正系統建檔之客戶職業資料，不利後續定期審查作業及保戶再次投保之洗錢資恐風險評估。

改善作法

- 應確實辦理客戶資料建檔，並依據客戶資料及所訂評分原則評估客戶洗錢風險等級。

業務項目：保險商品銷售文件管理

缺失態樣

保險商品銷售文件未揭露商品重要特性或風險警語。

缺失情節

- 商品說明會簡報介紹連結配息基金之投資型保險商品，僅強調配息內容，未衡平揭露配息金額無保證，且配息來源可能為本金，未依「保險業招攬廣告自律規範」第 4 條第 5 款，有關對保險商品或服務內容之揭露如涉及利率、費用、報酬及風險時，應以衡平及顯著方式表達之規定辦理。
- 投資型保險商品之建議書未依「投資型保險資訊揭露應遵循事項」第 16 點之 1 規定，明列在不同投資報酬率假設下，未來各保險年度每年將收取之費用、期末保單帳戶價值、身故保險金及解約金。

改善作法

- 保險商品之銷售文件應說明商品特性及揭露相關風險警語，以利客戶充分瞭解商品及評估保險需求，避免消費爭議。

業務項目：理賠作業

缺失態樣

對於拒賠案件，未以書面向保戶敘明理由。

缺失情節

- 對於保戶申請理賠原因非屬保單條款約定給付條件者，未於理賠通知書敘明拒賠理由及依據之契約條款，不利保戶知悉不予理賠原因。

改善作法

- 對於拒絕理賠案件，應依「保險公司對拒賠或解約案件之處理原則」，以書面敘明理由及依據之法令或契約條款，俾供保戶瞭解。

業務項目：保險商品銷售後管理

缺失態樣

保險商品費用適足性檢測作業未落實辦理。

缺失情節

- 銷售中保險商品之實際附加費用支出率大於該商品送審時之附加費用支出率，未於銷售後保險商品管理小組會議中提出合理說明或相關改善措施。

改善作法

- 保險商品銷售後，應依「人身保險業辦理費用適足性檢測自律規範」第 7 條第 2 項規定，建立定期檢核機制，檢視銷售中之保險商品其實際附加費用支出率不得大於該商品送審時之附加費用支出率，若有不符情事，應提出合理說明或相關改善措施。

業務項目：國外投資

缺失態樣

國外投資限額之控管及檢核範圍欠完整。

缺失情節

- 對「保險業辦理國外投資管理辦法」第 8 條第 2 項有關國外表彰基金之有價證券投資總額之計算，未將投資型保單專設帳簿資產屬保險人之自有部位納入。
- 對當日買進國外公司債之交易，未以當日累積投資金額進行控管，不利限額檢核之正確性。

改善作法

- 應確實依「保險業辦理國外投資管理辦法」等規定建立法令限額控管機制，並加強法令限額檢核作業之覆核機制。

業務項目：利害關係人交易

缺失態樣

對符合應公告申報標準之利害關係人交易，未依規定辦理公告申報。

缺失情節

- 同一日出售同一有價證券予利害關係人之金額累積達新臺幣 3 億元以上，未於事實發生之即日起算二日內將相關資訊於本會指定網站辦理公告申報。

改善作法

- 與關係人交易於一年內累積取得或處分(取得、處分分別累積)同一有價證券之金額達新臺幣 3 億元以上，應依「公開發行公司取得或處分資產處理準則」第 31 條第 1 項規定，於事實發生之即日起算二日內將相關資訊於本會指定網站辦理公告申報。

業務項目：資訊安全

缺失態樣

對主機系統帳號密碼及網路服務管理作業有欠妥適。

缺失情節

- 對具特殊功能權限之帳號，未於使用後儘速辦理密碼變更。
- 允許透過最高權限或具特殊權限帳號辦理日常維運。
- 未關閉不必要之主機網路服務，如：未加密網頁瀏覽、網路檔案分享、簡易郵件傳輸等服務。

改善作法

- 應加強特殊權限帳號密碼變更之管理，檢討主機系統最高權限及具特殊權限帳號使用之妥適性，落實最小授權原則，並刪除主機非必要之網路連線設定，以維主機系統安全。

金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

114 年度下半年主要檢查缺失

-財產保險公司

目　　次

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

辦理貨物運輸保險業務，對客戶資料未正確建檔。

缺失情節

- 辦理貨物運輸保險業務，對客戶之國籍屬防制洗錢金融行動工作組織(FATF)公布之「其他未遵循或未充分遵循國際防制洗錢組織建議之國家或地區」者，建檔為低風險國家，致低估客戶之風險評分。

改善作法

- 應確實辦理客戶資料建檔，並依據客戶資料及所訂評分原則評估客戶洗錢風險等級。

業務項目：收費作業

缺失態樣

辦理汽車保險收費出單作業，未於規定期限內完成收費。

缺失情節

- 對適用政府採購法之業務，未於保單生效之次月底前完成收費。
- 以信用卡繳費案件，有保單印製日早於信用卡授權成功日，未完成收費即出單。
- 對以信用卡繳費之案件，未於收到信用卡刷卡單後 7 個工作日內向銀行完成請款。

改善作法

- 應依「汽車保險收費出單承保作業程序及應注意事項」規定，建立汽車保險費收費出單作業之檢核控管程序，落實於完成收費後再印製保單，並就信用卡繳費件，應於收到信用卡刷卡單後7個工作日內完成銀行託收或請款手續。

業務項目：銷售通路管理

缺失態樣

提供跨機構合作夥伴資訊服務之身分驗證及帳號管理作業未依規辦理。

缺失情節

- 對於提供往來保險經紀人保險代理人使用之網站服務，僅輸入帳號密碼即可登入，未採用雙因子驗證或相關身分驗證方式，不利驗證使用者身分，且未定期清查使用者帳號。

改善作法

- 提供跨機構合作夥伴(含保險經紀人、代理人等合作關係)資訊服務，應依「保險業辦理資訊安全防護自律規範」第18條第3款規範，採用雙因子驗證或相關身分驗證方式，並定期辦理帳號密碼變更及帳號清查。

業務項目：利害關係人交易

缺失態樣

利害關係人資料未確實建檔控管；與第三人進行有利害關係人參與之交易，未確實辦理與其他同類對象交易條件之分析比較。

缺失情節

- 利害關係人建檔資料未配合人員異動及股權變動更新。
- 與第三人進行有利害關係人參與之交易，未檢附交易條件未優於其他同類對象之佐證資料供決策參考。

改善作法

- 對利害關係人資料應依「保險業與利害關係人從事放款以外之其他交易管理辦法」第7條規定，配合人員異動及股權變動更新。
- 與第三人進行有利害關係人參與之交易，應依「保險業與利害關係人從事放款以外之其他交易管理辦法」第9條規定，提出交易條件不優於其他同類對象之證明文件供董事會為決議之參考。

業務項目：資訊安全

缺失態樣

辦理主機系統安全管理作業有欠妥適。

缺失情節

- 對主機系統之重要參數設定欠妥、未評估風險逕採系統預設值，或未關閉不必要之網際網路服務。
- 未評估重要稽核原則啟用之必要性，如：「系統資源控制(SRC)」及「傳輸控制通訊協定/網際網絡通訊協定(tcpip)」、「檔案(files)」等，不利留存相關稽核軌跡。

改善作法

- 應檢討主機系統安全參數設定及稽核管理之妥適性，並落實辦理，以維主機系統安全。

業務項目：資訊安全

缺失態樣

對主機及伺服器之帳號權限管理作業有欠妥適。

缺失情節

- 對於主機或伺服器內之檔案，允許所有使用者具直接存取、修改及執行之權限，未依實際作業需求授予適當權限，不利檔案安全。
- 最高權限使用者帳號供日常維運使用，且有無須輸入密碼即可取得主機系統最高權限帳號。

改善作法

- 應加強主機及伺服器之帳號權限管理作業，並檢討對最高權限使用者帳號密碼取得機制，落實最小授權原則，確保主機安全。

金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

114 年度主要檢查缺失

–保險經紀人保險代理人公司

目　　次

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之客戶風險評估作業，行業或國籍風險等級之設定欠周延或未落實評估。

缺失情節

- 對客戶職業類別之風險評估未參考「國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告」所載「行業/部門洗錢及資恐弱點評估結果」，將新增高風險弱點行業納入評估，如：提供虛擬資產服務之事業或人員(非常高風險)、提供第三方支付服務之事業或人員(高風險)。
- 對要保人之國籍屬防制洗錢金融行動工作組織(FATF)公布之「其他未遵循或未充分遵循國際防制洗錢組織建議之國家或地區」者，未依公司所訂國家風險評分，低估客戶國籍風險。

改善作法

- 應參考「國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告」之行業/部門洗錢及資恐弱點評估結果，適時修訂行業風險等級，並確實執行客戶風險因子辨識及建檔作業，以正確評估客戶洗錢及資恐風險。

業務項目：業務員管理

缺失態樣

對業務員招攬報告書所載內容未建立檢核機制。

缺失情節

- 對客戶短期內投保不同保險公司保險商品所填寫業務員招攬報告書之財務狀況差異甚大者，未瞭解原因及進行驗證，無法確認招攬業務員有無落實認識客戶(KYC)作業。

改善作法

- 應督促業務員依「保險經紀人管理規則」第49條、「保險代理人管理規則」第49條及「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」第7條等規定據實填寫招攬報告書，並建立業務員招攬報告書內容之差異檢核機制，以落實認識客戶(KYC)及商品適合度作業。

業務項目：招攬爭議處理

缺失態樣

對保險公司照會有關業務員招攬異常之案件，未建立照會審核確認機制。

缺失情節

- 辦理保險公司照會業務員招攬異常之案件，僅由該具招攬異常之業務員自行簽章回覆照會內容，作業有失牽制，且不利確認金融消費者對保險商品之適合度及瞭解業務員是否據實填寫招攬報告書。

改善作法

- 應依「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」第7條第1項、「保險經紀人管理規則」第49條、「保險代理人管理規則」第49條等規定，對保險公司照會有關業務員招攬異常之案件，建立照會審核確認機制，以確保金融消費者對保險商品之適合度及強化業務員招攬異常案件之管理。

金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

114 年度下半年主要檢查缺失

-證券商

目　　次

業務項目：消費者保護

缺失態樣

辦理受託買賣外國有價證券及境外結構型商品，未向客戶揭露投資風險或派專人解說。

缺失情節

- 受理客戶委託買進信用評等未達 BBB 等級之外國有價證券，未於受託買進時向客戶揭露投資風險。
- 受理客戶首次委託買進境外結構型商品，未留存專人解說軌跡。

改善作法

- 應依「證券商業同業公會證券商受託買賣外國有價證券管理辦法」第 23 條之 1 規定，受託買進信用評等未達 BBB 等級之外國有價證券，於受託買進時揭露投資風險。
- 應依「證券商業同業公會證券商受託買賣外國有價證券管理辦法」第 13 條之 1 規定，證券商接受專業投資人及高資產客戶委託買賣境外結構型商品，首次應派專人解說。

業務項目：個人資料保護

缺失態樣

對個人資料之安全維護及運用欠妥適。

缺失情節

- 辦理年度個資盤點作業，未將含有客戶個人資料之實體紙本文件及數位檔案資料納入清查範圍。
- 辦理金融控股公司子公司間共同行銷作業，對提供客戶姓名或地址以外之其他資料供共同行銷者，有未於客戶往來契約列明運用資料之子公司名稱。

改善作法

- 應依「本會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」第 4 條規定，定期查核確認所保有之個人資料現況。
- 應依「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」第 11 條第 1 項第 2 款規定，辦理子公司間交互運用客戶資料，列明運用資料之子公司名稱，以確保客戶資料之合理使用。

業務項目：經紀業務

缺失態樣

辦理客戶單日買賣及授信額度之評估與控管作業有欠確實。

缺失情節

- 核予單日買賣額度 1,000 萬元以上之客戶，未每年調查更新徵信資料。
- 辦理授信額度控管作業，對可判斷客戶間屬關聯戶者，有未納入關聯戶控管並簽報授權主管核准。

改善作法

- 應依「證券商內部控制制度標準規範」CA-11120(一)5 規定，對單日買賣額度達 1,000 萬元以上客戶，每年調查更新徵信資料，以掌握風險。
- 應依「證券商辦理有價證券買賣融資融券業務操作辦法」第 89 條第 1 項規定，證券商評估委託人之最高融資融券限額時，如明知或可判斷委託人間屬關聯戶者，應合併控管渠等融資融券及其他授信額度。

業務項目：經紀業務

缺失態樣

未依規定辦理客戶帳戶管理及開戶資料檢核作業。

缺失情節

- 客戶買賣交易對帳單有寄至內部人員電子郵件信箱者，未檢核其合理性。
- 客戶開戶契約留存之電子信箱或手機號碼有與其他客戶相同，且未具代理關係者，未查證原因及客戶間關係。

改善作法

- 應依「證券商內部控制制度標準規範」CA-11140(五)6 規定，客戶對帳單之寄送地址不得為受僱人之電子信箱。
- 應依「證券商內部控制制度標準規範」CA-11110(一)6 規定，確實辦認客戶身分，並確認其手機號碼及電子信箱為本人使用。

業務項目：複委託業務

缺失態樣

受託買賣外國有價證券，未落實審核委託人資格。

缺失情節

- 受理非專業投資人買進反向槓桿超過一倍之ETF，或外國虛擬資產ETF等違規情事。
- 辦理專業投資人資格審核，有未向投資人取得合理可信之佐證依據，如未徵提經會計師查核或核閱之財務報告、交易經驗佐證資料等。

改善作法

- 應依本會113年10月1日金管證券字第1130353825號令規定，證券商受託買賣反向槓桿倍數超過法規限制之ETF及外國虛擬資產ETF，委託人以專業投資人為限。
- 應依「境外結構型商品管理規則」第3條第5項所訂專業投資人應符合之條件，由受託或銷售機構盡合理調查之責任，並向投資人取得合理可信之佐證依據，加強資格審核作業。

業務項目：承銷業務

缺失態樣

辦理詢價圈購配售作業，未確實審核配售名單。

缺失情節

- 辦理可轉債詢價圈購配售作業，對客戶詢價圈購單所留存通訊資料與公司員工相同，未查明是否有員工利用他人名義申購即逕予配售。

改善作法

- 應依「中華民國證券商業同業公會證券商承銷或再行銷售有價證券處理辦法」規定，確實查證圈購人是否為禁止受託申購之對象，以公平合理方式辦理詢價圈購配售作業，並加強查核員工是否有利用他人名義參與詢價圈購。

業務項目：內部管理

缺失態樣

辦理作業委外未落實申報及風險評估，且未訂定重大性委外事項之強化控管與應變措施。

缺失情節

- 辦理作業委外，未就委外事項進行風險程度、重大性及對營運與客戶權益影響之評估與管控，及未向臺灣證券交易所申報委外項目。
- 對具重大性之委外事項，未依規定訂定強化之控管及緊急應變措施。

改善作法

- 應依「證券商作業委託他人處理應注意事項」第 3 點第 2 項及第 4 點第 3 項規定，確實申報有關作業委外項目、內容及範圍等資料，並就委外事項之風險程度、重大性及對營運與客戶權益影響進行評估。
- 應依「證券商作業委託他人處理應注意事項」第 4 點第 3 項第 3 款規定，辨識、評估及管理具重大性之作業委外，訂定相關程序及政策，並對證券商正常營運或客戶權益有重大影響者，訂定強化之控管及緊急應變措施。

業務項目：內部管理

缺失態樣

作業委外契約內容未載明法規所定事項。

缺失情節

- 作業委外契約有未載明消費者爭端解決機制、受委託機構聘僱人員之管理及非經證券商書面同意，不得將作業複委託等事項。
- 委外契約未載明與受委託機構終止委外契約之重大事由，及受委託機構對外不得以證券商名義辦理受託處理事項，亦不得進行不實廣告或向客戶收取任何費用等條款。

改善作法

- 應依「證券商作業委託他人處理應注意事項」第 10 點第 1 項第 5 款、第 6 款及第 2 項規定，證券商作業委外契約應載明消費者爭端解決機制、受委託機構聘僱人員之管理及非經證券商書面同意，不得將作業複委託。
- 應依「證券商作業委託他人處理應注意事項」第 10 點第 1 項第 7 款及第 9 款規定，委外契約應載明與受委託機構終止委外契約之重大事由，及受委託機構對外不得以證券商名義辦理受託處理事項，亦不得進行不實廣告或向客戶收取任何費用。

業務項目：資訊安全

缺失態樣

辦理個資傳遞至外部之防護管控機制有欠妥適。

缺失情節

- 個資過濾條件未臻完善，如：第 3 碼為 0 及 9 之行動電話號碼、集團公司間之電子郵件、圖檔(JPG、TIFF 及 PNG)等未納入過濾條件。
- 對護照號碼、統一證號(居留證號)等雖已納入個資過濾範圍，惟未設定阻擋，不利個資安全維護。
- 對電子郵件主旨含「PDF 加密」、「PDF Encrypted」、「加密」、「Encrypted」及外寄白名單者等，未留存完整稽核軌跡。

改善作法

- 應檢討電子郵件與網頁個資過濾規則之完整性及有效性，並切實依規留存完整稽核軌跡，以維個資安全。

業務項目：資訊安全

缺失態樣

應用程式異動更新及相關安全檢測等作業有欠妥適。

缺失情節

- 應用程式變更上線前由開發人員辦理源碼檢測，不符牽制原則。
- 提供網際網路服務之核心系統，未執行源碼掃描安全檢測；或行動應用程式更新上線前，未辦理行動裝置安全風險排名(OWASP MOBILE TOP 10)檢測。

改善作法

- 應依分工牽制原則執行程式異動作業，並落實應用程式安全檢測作業，以維資訊系統安全。

金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

114 年度下半年主要檢查缺失

－票券金融公司

目　　次

業務項目：票、債券交易業務

缺失態樣

未確實辦理免保證商業本票承銷額度核定之徵信工作。

缺失情節

- 核予發行公司流通在外免保證商業本票承銷額度作業，未至集保結算所查詢企業發行免保證商業本票資訊。

改善作法

- 應依「中華民國票券金融商業同業公會會員辦理免保證商業本票業務自律規範」第 6 點規定，辦理免保證商業本票承銷業務，應至集保結算所查詢企業發行免保證商業本票資訊，以注意同一企業、同一產業發行集中度風險。

業務項目：徵審作業

缺失態樣

辦理以空地或餘屋為擔保之授信案件，徵審作業有欠妥適。

缺失情節

- 辦理以空地為擔保之授信案件，對擔保品經多次續約仍未動工興建，續約徵審時未掌握土地開發期程及評估興建計畫之合理性。
- 辦理以餘屋為擔保之授信案，未分析市場性及評估去化難易程度。

改善作法

- 應掌握土地開發期程及覈實評估興建計畫合理性，以利控管授信風險。
- 應對以餘屋為擔保之授信案件，加強評估餘屋之市場性及銷售狀況，以利掌握還款來源。

業務項目：徵審作業

缺失態樣

參與銀行聯合授信案，徵審及貸後管理作業有欠妥適。

缺失情節

- 聯合授信案提報董事會資料未揭露授信戶未依承諾事項約定提供年度財報、未如期繳納聯貸銀行利息，或其他非流動資產大幅增加等重要財務業務資訊。
- 參與不動產開發興建之聯貸案件，未確實追蹤控管合約承諾事項（如興建資金及預售屋價金信託專戶，借款人應於首次動用前以受託機構名義開立該專戶等）之執行情形。

改善作法

- 應將授信戶重要財務業務資訊提報董事會，以利詳實評估相關授信風險。
- 應確實辦理聯貸合約承諾事項之追蹤管理。

業務項目：個人資料保護

缺失態樣

對個人資料安全維護作業之管控欠妥。

缺失情節

- 辦理個人資料盤點作業，未將含有客戶個人資料之實體紙本文件及數位檔案資料納入清查範圍。
- 辦理個人資料之蒐集、處理或利用作業，未採取適當之加密措施。

改善作法

- 應確實依「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」第 4 條、第 9 條規定，辦理個人資料盤點作業，並對個人資料採取適當之加密措施，建立控管機制，落實個人資料保護。

金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

114 年度下半年主要檢查缺失

-證券投資信託公司

目　　次

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

辦理基金投資地區及客戶行業別之風險評估作業有欠妥適。

缺失情節

- 基金投資於防制洗錢金融行動工作組織(FATF)所公布未遵循或未充分遵循國際防制洗錢組織建議之國家或地區，未於首次投資前評估風險。
- 辦理客戶行業別風險評估，未將國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告(NRA)中弱點業別或易利用於洗錢或資武擴業別等納入評估範圍。

改善作法

- 應依本會 109 年 6 月 24 日金管證投字第 1090138572 號函同意備查之防制洗錢及打擊資恐相關規定問答集-投信投顧事業篇第 8 題規定，於基金首次投資 FATF 所公布未遵循或未充分遵循國際防制洗錢組織建議之國家或地區前，再次辦理風險評估。
- 應依「證券投資信託事業洗錢及資助恐怖主義風險評估報告參考實務守則」第一(三)規定，於辦理風險評估作業時，參考並蒐集內部及外部防制洗錢及打擊資恐來源取得之資訊，如：國家風險評估（NRA）結果。

業務項目：消費者保護

缺失態樣

辦理指數股票型基金(ETF)廣告行銷作業，未依規定揭露相關警語或資訊。

缺失情節

- 以基金定期定額投資績效為廣告，未揭示因不同時間進場，將有不同投資績效之警語。
- 付費置入性行銷廣告，未於廣告內容明顯揭露係由投信公司贊助播出等相類詞語。
- 以 ETF 追蹤指數之績效作為廣告訴求，未註明計算方式、條件與限制。

改善作法

- 應依中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會「會員及其銷售機構從事廣告及營業活動行為規範」第 10 條規定，於廣告內容中揭露相關警語或資訊。

業務項目：消費者保護

缺失態樣

未依規定辦理基金績效之行銷廣告。

缺失情節

- 基金廣告有以放大字體、粗體或不同顏色字樣等方式強調基金績效。
- 非屬數量模型操作之基金，有以模擬過去績效之方式作為廣告內容。
- 以全部績效作為廣告，僅強調自成立以來之績效，未同時揭示其他期間績效。

改善作法

- 應依中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會「會員及其銷售機構從事廣告及營業活動行為規範」第 12 條規定，於辦理基金廣告時，避免以顯著方式強調績效及誤導投資人。

業務項目：個人資料保護

缺失態樣

辦理個人資料盤點及保護作業有欠周延。

缺失情節

- 辦理個人資料盤點作業，未將含有客戶個人資料之實體紙本文件及數位檔案資料納入清查範圍。
- 提供司法、檢調等機關調取或查詢之客戶資料，未以密件處理。

改善作法

- 應依「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」第 4 條「非公務機關應依個人資料保護相關法令，定期查核確認所保有之個人資料現況」規定，確實將涉及個人資料之文件納入個人資料盤點範圍。
- 應以密件處理司法、檢調等機關查詢之客戶資料，並注意客戶資料保密作業。

業務項目：投資或交易流程

缺失態樣

辦理基金投資交易作業，所引用之投資分析報告內容有欠周延。

缺失情節

- 投資分析報告未引用最新財務數據或資訊、引用之財務數據有誤植或空白情事。

改善作法

- 應依「中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資信託事業證券投資顧問事業經營全權委託投資業務操作辦法」第 35 條「投資分析與決定並應有合理之基礎及根據。」規定辦理。

業務項目：內部管理

缺失態樣

辦理作業委託他人處理之控管有欠妥適。

缺失情節

- 辦理作業委託他人處理作業，未對委外事項辦理風險評估、辨識重大性及對委外廠商辦理盡職調查，或未將委外事項風險程度及重大性等資料提報董事會，不利董事認知作業委外風險。
- 委外契約未依規定載明應記載事項，或委外業務未向中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會辦理申報。

改善作法

- 應依「證券投資信託事業證券投資顧問事業作業委託他人處理應注意事項」第 3 點、第 4 點、第 6 點及第 10 點規定辦理委外作業之控管。

金融監督管理委員會檢查局

Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

114 年度下半年主要檢查缺失

-信用合作社

目　　次

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

對客戶之洗錢風險評估作業暨定期審查、帳戶及交易持續監控作業欠妥適。

缺失情節

- 辦理客戶職業與行業之洗錢風險評估，未將「提供虛擬資產服務之事業或人員」及「提供第三方支付服務之事業或人員」納入高風險之職業與行業。
- 對高風險客戶警示交易，未確實查證其交易合理性並留存相關佐證資料，逕判斷為非疑似洗錢或資恐交易。
- 辦理高風險客戶定期審查作業，未額外採取強化措施，不利瞭解客戶財富及資金來源。

改善作法

- 應參照「113年國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告」所列洗錢及資恐弱點辨識結果，檢討客戶風險評估項目之妥適性。
- 應參照「信用合作社防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」第9條第1項第8款規定，覈實辦理高風險客戶可疑交易查證作業。
- 應依「信用合作社防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」第6條第1項第1款規定，對高風險客戶加強持續審查措施。

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

對高風險外籍人士在臺狀況資料之管控欠妥適。

缺失情節

- 雖定期比對高風險外籍人士在臺狀況，惟因新舊居留證證號差異，仍有部分客戶未能完成比對，如：以舊式統一證號居留證辦理開戶，未查詢是否已換發新式統一證號，致未能即時發現在臺狀態異常。
- 對顯示在臺狀況異常之高風險外籍人士，未即時於系統建檔並採取後續管制措施。

改善作法

- 應依本會115年1月27日金管銀法字第1150131386號函規定，凍結聘僱許可期限屆滿或終止僱傭契約離境、行方不明或查處收容之高風險外籍人士帳戶。

業務項目：授信業務

缺失態樣

辦理放款定價作業之控管機制欠妥適。

缺失情節

- 辦理放款定價優惠減碼作業，有未敘明具體事證，即予核准調降利率，如：於利率核定表僅勾選減碼原因，即核予利率優惠，惟未檢附客戶整體貢獻度等相關資料，不利評估減碼之合理性。
- 放款利率核定表雖已列示放款定價減項因素，惟未訂定相應之調整幅度及核定權限，且未建立內部定期彙整陳報及檢討機制，不利落實放款定價作業。

改善作法

- 應依「中華民國信用合作社聯合社社員社授信規範」第27條第1項規定，實際貸放利率宜考量市場利率、本身資金成本、營運成本、預期風險損失成本及合理利潤等因素，覈實評估放款定價減項因素。
- 應依「中華民國信用合作社聯合社社員社授信規範」第27條第3項規定，訂定放款定價減項因素之調整幅度及核定權限之內部規範，建立內部定期彙整陳報及檢討機制，並納入內部控制及內部稽核。

業務項目：內部管理

缺失態樣

對營業處所及庫房安全控管欠妥適。

缺失情節

- 辦理營業廳安全控管，營業時間內作業部門出入口未落實門禁管控。
- 辦理庫房管理作業，金庫定時鎖未於連假期間全程設定，不利管制開啟時間，如：連續假期前一營業日下班後至次一營業日上班前，未設定金庫定時鎖。

改善作法

- 應依「金融機構安全維護管理辦法」第 6 條第 1 款第 2 目規定，作業部門應嚴格管制非工作人員進入，並於出入口裝置門禁管制設施。
- 應依「金融機構安全維護管理辦法」第 6 條第 2 款第 2 目規定，於金庫室門定時鎖，設定妥適之管制開啟時間，以維護庫房安全。

業務項目：資訊安全

缺失態樣

辦理電腦系統資訊安全評估作業欠妥適。

缺失情節

- 客戶端應用程式檢測項目欠完整，如：網路自動櫃員機(WEBATM)安控元件程式未辦理原始碼掃描或滲透測試作業。
- 未落實安全設定檢視作業，如：未依評估計畫檢視各伺服器之「密碼設定原則」與「帳號鎖定原則」設定，及未檢視應用軟體更新狀態。
- 未依據評估報告內容缺失程度區分風險等級，並擬定各風險對應之控管措施及處理時限，送交稽核單位進行缺失改善事項之追蹤覆查。

改善作法

- 應落實辦理電腦系統資訊安全評估作業，並依「信用合作社辦理電腦系統資訊安全評估辦法」第 9 條規定，依據評估報告內容缺失程度區分風險等級，擬定各風險對應之控管措施及處理時限，送交稽核單位進行缺失改善事項之追蹤覆查，以維護資訊安全。

金融監督管理委員會檢查局

Financial Examination Bureau, Financial Supervisory Commission, ROC

114 年度下半年主要檢查缺失

-專營電子支付機構

目　　次

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

對客戶洗錢風險評估作業欠妥適。

缺失情節

- 辦理客戶洗錢風險評估作業，未將組織型態、股權複雜度及註冊管道等項目，納入風險評估項目，如：基金會、股份有限公司等不同組織型態之特約機構及採 APP 線上申請之客戶。

改善作法

- 應確實依「電子支付機構評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫指引」第 3 點規定，辨識客戶洗錢及資恐風險，參照客戶之註冊管道、組織型態及股權複雜度等因素，採取合宜措施以識別、評估其洗錢及資恐風險。

業務項目：防制洗錢、打擊資恐及反武擴作業

缺失態樣

辦理客戶身分之持續審查及定期審查作業未臻落實。

缺失情節

- 對高風險客戶有逾 1 年未辦理定期審查情形。
- 對高風險客戶之持續審查作業，未採取強化審查措施。
- 未明確訂定中、低風險客戶之定期審查頻率，致部分客戶逾多年未辦理定期審查。
- 公司或行號已登記解散，其所開立之電子支付帳戶仍持續辦理交易。

改善作法

- 應依「電子支付機構防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」第 6 條第 1 項第 1 款規定，對高風險客戶辦理定期審查作業及強化審查措施。
- 應依「金融機構防制洗錢辦法」第 5 條規定，確實考量前次執行審查之時點及所獲得資料之適足性等因素，辦理客戶身分持續審查。
- 應依「電子支付機構防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」第 5 條第 3 款規定，客戶之交易或帳戶之運作方式出現與該客戶業務特性不符之重大變動時，應依第 4 條規定對客戶身分再次確認。

業務項目：個人資料保護

缺失態樣

個人資料保護作業欠妥適。

缺失情節

- 對遠端登入正式環境資料庫行為，尚未留存完整稽核軌跡，不利客戶資料安全。
- 個資防護管理作業欠妥，如：未定期檢討個資外洩過濾規則；外寄電子郵件過濾條件未納入姓名、行動電話；對已達所訂個資閾值之電子郵件及網頁傳輸行為，未能有效阻擋。

改善作法

- 應依「電子支付機構資訊系統標準及安全控管作業基準」第 16 條第 5 款規定，建置留存個人資料使用稽核軌跡或辨識機制。
- 應定期檢討個資過濾條件之妥適性，強化個資外洩防護機制，以維個資安全。

業務項目：業務操作管理

缺失態樣

辦理特約機構徵信審核及風險控管作業欠妥適。

缺失情節

- 未將特約機構類型、交易模式列為審核標準，均將每月收款額度核予第二類特約機構最高上限額度。
- 辦理特約機構之徵信審核，未考慮交易金額，即核予每月收款額度。
- 對特約機構銷售遞延性商品或服務者，未確認其是否已依規辦理履約保證或交付信託。

改善作法

- 應依「電子支付機構業務管理規則」第 4 條規定，依特約機構類型、交易金額、交易模式、遞延性商品或服務及銷售商品之風險性，建立相關控管機制。

業務項目：資訊安全

缺失態樣

遠端連線安全控管機制欠妥適。

缺失情節

- 對可遠端連線至正式環境伺服器之設備，尚未建立設備識別及安全性檢測機制，並建立允許連線設備清冊，不利主機系統安全。
- 允許遠端連線正式營運環境，惟未限制複製(copy)及貼上(paste)功能，且未留存資料輸出作業軌跡，不利客戶資料安全。

改善作法

- 應依「電子支付機構資訊系統標準及安全控管作業基準」第 21 條第 8 款規定，強化遠端連線資安控管機制及資料存取與輸出入管理機制，以維系統及客戶資料安全。

業務項目：資訊安全

缺失態樣

特權帳號管理機制欠妥適。

缺失情節

- 由個人持有最高權限使用者帳號，並辦理日常維運管理，且對特殊權限使用者未建立覆核機制。
- 已建立特權帳號管理系統控管主機最高權限帳號之使用，惟有領用密碼進行登入，未於使用結束後儘速變更密碼。

改善作法

- 應依「電子支付機構資訊系統標準及安全控管作業基準」第 15 條第 3 款第 3 目規定，檢討特權帳號管控機制之妥適性，依最小權限原則授予權限，強化覆核機制，並於使用後立即回收變更密碼，以維系統安全。