

本國銀行檢查手冊(異動版)

一、財務狀況之查核(計 1 項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明	評核項目編號
	修正後	修正前			
1.2.9.6.1 1.2.9.6.2	(刪除)	①金融機構出售不良債權予資產管理公司或以不良債權折價抵繳合資公司股款，其損失攤提年限得為五年。 ②金融機構以不良債權折價抵繳合資公司股款所產生之損失，核屬金融機構之財產交易損失，應得比照金融機構併法第15條規定，於5年內認列損失。	1.金融機構併法第15條 2.財政部 01.3.8 台財融(二)字第0013000051號令	配合法令刪除，刪除查核事項	24

二、存款業務之查核（共 2 項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明	評核項目編號
	修正後	修正前			
5.1.1.	1. 存戶開戶時，是否至內政部網站或財團法人金融聯合徵信中心查詢身分證領、補、換發之相關資料，並留存紀錄？	1. 存戶開戶時，是否至內政部網站或財團法人金融聯合徵信中心查詢身分證領、補、換發之相關資料，並留存紀錄？	1. 財政部 87.12.4 台財融第 87755614 號函 2. 財政部 80.3.27 台財融第 80708775 號函 2. 「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」第 13 條	配合法令刪除引用法令規章	27
5.1.3	(刪除)	3. 存戶於聯行開立第二存款帳戶時，是否向原第一開戶營業單位照會，並比對其留存之身分證正反面影印本、照片、筆跡及印鑑等是否均與原開戶營業單位相同，以確實確認客戶身分？如發現異常情形是否報警處理？是否依規通報金融聯合徵信中心轉知各金融機構注意？	財政部 91.8.6 台財融(六)字第 0016000231 號函	配合法令刪除查核事項	27

三、授信業務之查核（共 8 項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明	評核項目編號
	修正後	修正前			
3.7.8	8. 銀行辦理自用住宅放款及消費性放款是否依下列辦理？ (1)銀行辦理自用住宅放款及消費性放款，是否未要求借款人提供連帶保證人？ (2)銀行辦理自用住宅放款及消費性放款，已取得前條所定之足額擔保時，是否未要求借款人提供保證人？ (3)因自用住宅放款及消費性放款而徵取之保證人，其保證契約自成立之日起，除經保證人書面同意外，是否未逾 15 年？	8. 銀行辦理自用住宅放款及消費性放款是否依下列辦理？ (1)銀行辦理自用住宅放款及消費性放款，是否未要求借款人提供連帶保證人？ (2)銀行辦理自用住宅放款及消費性放款，已取得前條所定之足額擔保時，是否未要求借款人提供保證人？ (3)因自用住宅放款及消費性放款而徵取之保證人，其保證契約自成立之日起，除經保證人書面同意外，是否未逾 15 年？	1. 「銀行法」第 12-1 條及第 12-2 條 2. 本會 101.1.11 金管銀法字第 10010008650 號令 3. 「中華民國銀行公會會員執行銀行法第 12 條之 1 及第 12 條之 2 相關規定作業準則」	配合法令修正新增引用法令規章	20
3.9	(九)人員培訓制度 是否加強徵授信人員職前及在職訓練，以充實專業知識？ <u>各級徵、授信人員每年是否至少進修三小時永續金融相關訓練課程？</u>	(九)人員培訓制度 是否加強徵授信人員職前及在職訓練，以充實專業知識？	中華民國銀行公會會員授信準則第 7 條 中華民國銀行公會會員徵信準則第 7-1 條	配合新增法令，修正查核事項及引用法令規章	24

7.6	(六)對同一人、同一關係人或同一關係企業之授信限額是否符合規定？	(六)對同一人、同一關係人或同一關係企業之授信限額是否符合規定？	1.「銀行法第三十三條之三授權規定事項辦法」 2.本會108.10.22金管銀法字第10801347681號令 3.本會112.11.7金管銀法字第11202735971號令	配合新增引用法令規章	20
7.9	(刪除)	(九)銀行計算「會計年度決算後淨值」，是否以上一會計年度經股東會承認之盈餘分配後淨值為準？	本會101.7.25金管銀法字第10100120870號函	配合函令廢止，刪除查核事項	25
8.3	(三)對其持有實收資本總額百分之三以上之企業，或本行負責人、職員、或主要股東，或對與本行負責人或辦理授信之職員有利害關係者，有無為無擔保授信？消費性貸款(包含房屋修繕、耐久性消費品(含汽車)、支付學費與其他小額貸款，及信用卡循環信用餘額合計貸放金額)是否超逾一百萬元？	(三)對其持有實收資本總額百分之三以上之企業，或本行負責人、職員、或主要股東，或對與本行負責人或辦理授信之職員有利害關係者，有無為無擔保授信？消費性貸款(包含房屋修繕、耐久性消費品(含汽車)、支付學費與其他小額貸款，及信用卡循環信用餘額合計貸放金額)是否超逾一百萬元？	1.銀行法第32條、33條之1 2.銀行法施行細則第3條 3.本會93.10.4金管銀(一)字第0930028311號令 4.財政部01.10.23台財融(一)字第0918011887號函 5.本會111.9.27金管銀法字第11101445721號令 4.本會112.10.19金管銀法字第11201469801號令	配合法令刪除，更新引用法令規章	20

8.4.1	1. 對利害關係人辦理擔保授信，其對同一授信客戶之每筆或累計金額達新台幣一億元或各該銀行淨值百分之一孰低者，是否經三分之二以上董事之出席及出席董事四分之三以上同意，並不得由董事會決議授權常務董事會代為行使？	1. 對利害關係人辦理擔保授信，其對同一授信客戶之每筆或累計金額達新台幣一億元或各該銀行淨值百分之一孰低者，是否經三分之二以上董事之出席及出席董事四分之三以上同意，並不得由董事會決議授權常務董事會代為行使？	1. 銀行法第 33 條、33 條之 1 2. 本會 111.0.27 金管銀法字第 11101445721 號令 2. 本會 112.10.19 金管銀法字第 11201469801 號令	配合法令刪除，更新引用法令規章	
8.4.3	3. 對利害關係人授信，擔保品價格之鑑估及放款值之計算是否與其所訂鑑價標準規定相符？如遇擔保品價值貶落時，是否要求客戶補提擔保品？	3. 對利害關係人授信，擔保品價格之鑑估及放款值之計算是否與其所訂鑑價標準規定相符？如遇擔保品價值貶落時，是否要求客戶補提擔保品？	1. 財政部 89.12.21 台財融(四)字第 89774367 號函 2. 本會 111.0.27 金管銀法字第 11101445721 號令 本會 112.10.19 金管銀法字第 11201469801 號令	配合法令刪除，更新引用法令規章	24

10.19.3	3.第三方服務提供者管理	3.第三方服務提供者管理	1.銀行公會「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」第8及14條	配合法令修正，修改查核事項內容	27
10.19.3.1	(1)與第三方服務提供者合作是否簽訂契約?契約內容是否明訂權利及義務關係、並建立相關徵信審核、風險控管及定期查核等管理機制?	(1)與第三方服務提供者合作是否簽訂契約?契約內容是否明訂權利及義務關係、並建立相關徵信審核、風險控管及定期查核等管理機制?	2.金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法		
10.19.3.2	(2)辦理線上信貸之進件業務，是否委託其持股百分之百或具百分之百控制力之行銷公司辦理?倘委託持股非百分之百之行銷公司辦理行銷作業，受託行銷公司是否符合規定條件?	(2)辦理線上信貸之進件業務，是否有遴選該公司非代辦業者機制?是否有以廣宣費用以外，其他變動費用或獎金給付方式鼓勵第三方服務提供者推銷其線上信貸業務(變相委外)，惟未向本會申請及核准?	第11條第1項		

四、投資業務之查核(計1項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明	評核項目編號
	修正後	修正前			
10.3	(三)商業銀行依銀行法第 75 條但書投資非自用不動產並加計本會「商業銀行投資不動產辦法」第四條及第五條規定應計入金額後之總金額有無超過銀行淨值之百分之二十(惟依銀行法第 75 條第 2 項第 2 款興建自用不動產或第 3 款原有不動產就地重建，建造建物投入資金於建造完成取得所有權前，不計入限額控管)? 且與自用不動產投資合計之總金額有無超過銀行於投資該項不動產時之淨值? 銀行因非屬新投資之情事，(如：合併、裁撤、遷址或文化藝術公益之機構團體因故未使用銀行提供之不動產等)，而持有超逾自用所需之不動產，是否儘速處分，並計入銀行法第 75 條第 3 項投資非自用不動產限額規範?	(三)商業銀行依銀行法第 75 條但書投資非自用不動產並加計本會「商業銀行投資不動產辦法」第四條及第五條規定應計入金額後之總金額有無超過銀行淨值之百分之二十(惟依銀行法第 75 條第 2 項第 2 款興建自用不動產或第 3 款原有不動產就地重建，建造建物投入資金於建造完成取得所有權前，不計入限額控管)? 且與自用不動產投資合計之總金額有無超過銀行於投資該項不動產時之淨值? 銀行因非屬新投資之情事，(如：合併、裁撤、遷址或文化藝術公益之機構團體因故未使用銀行提供之不動產等)，而持有超逾自用所需之不動產，是否儘速處分，並計入銀行法第 75 條第 3 項投資非自用不動產限額規範?	1. 銀行法第 75 條第 3 項 2. 財政部 90.7.4 台財融(二)字第 00063884 號函 2. 「商業銀行投資不動產辦法」 3. 本會 110.4.6 金管銀法字第 11002706901 號令	配合法令刪除，更新引用法令規章	20

五、內部管理之查核（共 7 項）

項目編號	查核事項		法令規章	說明	評核項目編號
	修正後	修正前			
2.1.12	董事、監察人及高階管理階層(經理【含】以上層級)是否定期或不定期參加風險管理或新種商品內、外部教育訓練課程?課程是否涵蓋董事進修地圖專業課程? <u>董事及監察人每年參加之進修中是否包括至少三小時與環境(E)、社會(S)及治理(G)相關之企業永續領域課程?</u>	董事、監察人及高階管理階層(經理【含】以上層級)是否定期或不定期參加風險管理或新種商品內、外部教育訓練課程?課程是否涵蓋董事進修地圖專業課程?	銀行業公司治理實務守則第49條、第61條	配合法令修正,修正查核事項及引用法令規章	
3.1.4	(刪除)	4.金融機構共同營業時間為星期一至星期五上午九時至下午三時三十分。	財政部89.11.16台財融第89770436號函「修訂金融業共同營業時間」	配合法令刪除,刪除查核事項	27
3.2.2.10	(刪除)	(10)是否加強員工自衛編組,實施防護區制,定期演練,確立「安全維護人人有責」觀念?	金融機構安全維護注意要點	配合法令刪除,刪除查核事項	27
3.2.4.3	(3)派員赴外收付款項,有無注意牽制及安全?是否未由保全業者自行辦理行外代收付?	(3)派員赴外收付款項,有無注意牽制及安全?是否未由保全業者自行辦理行外代收付?	1. 91.8.20 台財融(一)字第0911000537號令「金融機構派員辦理收付款項有關規定」 2. 「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」 相關問題適用解說問答集第1215則	配合法令修正,修正引用法令規章	27

3.2.13.5	(5)自動櫃員機業務之查核	(5)自動櫃員機業務之查核	1.「金融機構自動櫃員機安全防護準則」	配合法令刪除，更新引用法令規章	27
3.2.13.5.1	①自動櫃員機之安全防護措施是否確實依財政部所頒「金融機構自動櫃員機安全防護準則」及本會訂頒「金融機構營業場所外自動化服務設備管理辦法」之相關規定辦理？自動櫃員機是否裝設安全感應器、干擾器，以產生警報或警示效果，防止歹徒任意裝設非法盜錄設施？	①自動櫃員機之安全防護措施是否確實依財政部所頒「金融機構自動櫃員機安全防護準則」及本會訂頒「金融機構營業場所外自動化服務設備管理辦法」之相關規定辦理？自動櫃員機是否裝設安全感應器、干擾器，以產生警報或警示效果，防止歹徒任意裝設非法盜錄設施？	2.「金融機構營業場所外自動化服務設備管理辦法」 3.財政部 90.12.20 台財融(二)字第 0908010340 號函 4.財政部金融局 02.8.1 台融局(六)字第 0026000354 號函		
3.2.13.5.2	②自動櫃員機之選購是否以堅固材質製作，並兼具防燒切、防鑽孔破壞等功能？另於採購或委託保養維修時，是否於合約中特別要求廠商簽訂未曾植入非法或足以損害正常作業與保密之功能，及未於機器上作任何不正當作業之行為？	②自動櫃員機之選購是否以堅固材質製作，並兼具防燒切、防鑽孔破壞等功能？另於採購或委託保養維修時，是否於合約中特別要求廠商簽訂未曾植入非法或足以損害正常作業與保密之功能，及未於機器上作任何不正當作業之行為？	3.財政部 92.10.17 研商「防範信用卡、金融卡等智慧型犯罪之具體因應對策及作法」事宜會議決議 4.中華民國銀行公會會員安全維護執行規範 7.財政部 89.12.19 台融局(四)第 89773793 號函		
3.2.13.5.3	③自動櫃員機裝置閉路電視錄影監視系統，是否注意攝影角度、光源、影像清晰度、時間準點顯示，以及設備之防潮、防塵、防熱，以維正常功能？	③ 是否全面取消無人銀行刷卡門禁，並於明顯處張貼警示標語告知客戶，以防止客戶誤認側錄器為門禁刷卡機而遭側錄金融卡磁條資料？ ④自動櫃員機裝置閉路電視錄影			

		<p>監視系統，是否注意攝影角度、光源、影像清晰度、時間準點顯示，以及設備之防潮、防塵、防熱，以維正常功能？</p> <p>⑤自動櫃員機錄影監視系統，是否每日指定人員觀看自動櫃員機之監視錄影帶，並設簿登記管制？自動櫃員機錄影監視設備是否由專人負責操作、管理、監控及保養等工作，以確保攝錄作業之正常運作？</p>		
--	--	--	--	--

3.2.13.5.4	④ 監視錄影系統其所錄錄影帶是否至少保存六個月？是否標示錄影日期並妥適保管備查？錄影影像品質是否清晰？錄影角度是否周全？	⑥ 監視錄影系統其所錄錄影帶是否至少保存六個月？是否標示錄影日期並妥適保管備查？錄影影像品質是否清晰？錄影角度是否周全？	8. 財政部 91.4.12 台財融(六)字第 0916000087 號函	配合法令刪除，更新引用法令規章	27
3.2.13.5.5	⑤ 是否於自動櫃員機之交易操作過程中加入警語及使用語音配合警語，提請民眾注意使用自動櫃員機之安全？並於明顯處張貼警示標語，籲請自動櫃員機使用客戶留意交易之安全？	⑦ 是否於自動櫃員機之交易操作過程中加入警語及使用語音配合警語，提請民眾注意使用自動櫃員機之安全？並於明顯處張貼警示標語，籲請自動櫃員機使用客戶留意交易之安全？	9. 財政部 91.9.30 台財融(一)字第 0911000772 號函 10. 財政部 93.4.28 台財融(一)字第 0931000318 號函 「九十二年四月二十七日召開之『研商防制利用自動櫃員機許財案件』會議紀錄」		
3.2.13.5.6	⑥ 是否提供 24 小時申訴專線服務？是否設置專人受理相關金融卡申訴事宜並設簿登記管制？	⑧ 是否提供 24 小時申訴專線服務？是否設置專人受理相關金融卡申訴事宜並設簿登記管制？	11. 財政部 93.5.4 台財融(一)字第 0931000331 號函 「九十二年四月二十九日召開之『研商遲延自動櫃員機轉帳入帳時間防制利用自動櫃員機轉帳功能進行詐騙事宜』會議紀錄」。		
3.2.13.5.7	⑦ 自動櫃員機是否裝置於明亮處所，以防歹徒覬覦或從容作案？	⑨ 自動櫃員機是否裝置於明亮處所，以防歹徒覬覦或從容作案？	5. 本會 95.12.20 金管銀(一)字第 09510005560 號函。		
3.2.13.5.8	⑧ 維修廠商派員前來維修自動櫃員機時，是否查明身分，並派員在場監督？修護完畢是否登錄、留存維修工作單？(非經使用管理單位同意，嚴禁維修人員攜出機體內配件或資料)。	⑩ 是否不定時加強派員或委託保全公司巡查行內外自動櫃員機使用情形？是否留存書面記錄？是否特別注意設置自動櫃員機處門禁及自動櫃員機周邊環境有否遭變動或增加不明設備(如遭歹徒裝置側錄器)？	6. 本會 97.3.31 金管銀(一)字第 09700102320 號函		
3.2.13.5.9	⑨ 自動提款機上是否張貼公告或				

	<p>於操作過程加入警語，提醒民眾注意自動提款機並無提供身分證明之功能。</p>	<p>若委由保全公司巡查，是否於契約敘明相關事項？</p> <p>⑪ 維修廠商派員前來維修自動櫃員機時，是否查明身分，並派員在場監督？修護完畢是否登錄、留存維修工作單？（非經使用管理單位同意，嚴禁維修人員攜出機體內配件或資料）。</p> <p>⑫ 自動提款機上是否張貼公告或於操作過程加入警語，提醒民眾注意自動提款機並無提供身分證明之功能。</p>			
--	--	--	--	--	--

3.2.13.5.10	<p>⑩為能防制詐騙集團利用 ATM 英文操作介面進行詐騙，在 ATM 進入英文操作介面之前，是否加入提醒民眾歹徒可能利用操作英文介面進行詐騙之中文顯著警語？若受限於 ATM 機型老舊或系統功能而無法加入警語者，是否於 ATM 操作處所張貼提醒民眾歹徒可能利用操作英文介面進行詐騙之警語？</p>	<p>⑬為能防制詐騙集團利用 ATM 英文操作介面進行詐騙，在 ATM 進入英文操作介面之前，是否加入提醒民眾歹徒可能利用操作英文介面進行詐騙之中文顯著警語？若受限於 ATM 機型老舊或系統功能而無法加入警語者，是否於 ATM 操作處所張貼提醒民眾歹徒可能利用操作英文介面進行詐騙之警語？</p>	<p>7. 本會 101.10.19 金管銀國字第 10120005240 號令修正「金融機構安全維護管理辦法」第 6 條 8. 本會銀行局 105.6.4 銀局(國)字第 10500130790 號函 9. 本會 105.7.14 金管銀控字第 10560002380 號函 10. 本會 105.8.4 金管銀國字第 10500948350 號函</p>	更新引用法令規章編號	
3.2.13.5.11	<p>⑪對警察機關依規定調閱監視器影像，是否積極配合辦理，未久未提供之情事？</p>	<p>⑭對警察機關依規定調閱監視器影像，是否積極配合辦理，未久未提供之情事？</p>			
3.2.13.5.12	<p>⑫是否強化自動櫃員機之監控機制，如：委外管理、汰換機制、硬體操作技術、程式名單之管理等，並加強對自動櫃員機功能異常警訊之應變處理能力，以強化防護功能，並提董事會報告？</p>	<p>⑮是否強化自動櫃員機之監控機制，如：委外管理、汰換機制、硬體操作技術、程式名單之管理等，並加強對自動櫃員機功能異常警訊之應變處理能力，以強化防護功能，並提董事會報告？</p>			
3.2.13.5.13	<p>⑬是否強化 ATM 資訊安全控管，如：針對 Wincor ProCash 1500XE 機型之 ATM 應加強檢測、辦理 ATM 系統軟體更新時</p>	<p>⑯是否強化 ATM 資訊安全控管，如：針對 Wincor ProCash 1500XE 機型之 ATM 應加強檢測、辦理 ATM 系統軟體更新時</p>			

3. 2. 13. 5. 14	應加強檢視核對更新內容及加強總行與海外分(子)行連線之控管機制，並將辦理情形提董事會報告？ ⑭營業場所外設置自動化服務設備之服務區，如有配置人員常駐在場，是否限於提供自動化服務設備之管理及使用操作之諮詢？是否以網際網路申報系統向主管機關申報？	時應加強檢視核對更新內容及加強總行與海外分(子)行連線之控管機制，並將辦理情形提董事會報告？ ⑰營業場所外設置自動化服務設備之服務區，如有配置人員常駐在場，是否限於提供自動化服務設備之管理及使用操作之諮詢？是否以網際網路申報系統向主管機關申報？			
-----------------	--	---	--	--	--

六、資訊業務之查核(計 1 項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明	評核項目編號
	修正後	修正前			
3. 3. 4	4. 傳輸及儲存客戶資料至雲端業者，是否採行客戶資料加密或代碼化等有效保護措施？是否訂定妥適之加密金鑰管理機制？	4. 傳輸及儲存客戶資料至雲端業者，是否採行客戶資料加密或代碼化等有效保護措施？是否訂定妥適之加密金鑰管理機制？	「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」第 19 + 條	法令規章條次變更，配合調整	28

七、其他事項之查核 (共 21 項)

項目編號	查核事項		法令規章	說明	評核項目編號
	修正後	修正前			
2. 32	(刪除)	(二二)信用卡帳單及繳款聯所列示之信用卡卡號或身分證統一編	財政部 92. 7. 7 台財融(四)字第 0024000644 號函	配合法令刪除，刪除查核事項	22

		號，是否隱藏部分號碼方式列示？			
2.37	(刪除)	(二七)信用卡持卡人要求調降信用額度，發卡機構是否即更換卡別或請持卡人接受調降至所設之最低限額？發卡機構是否將其所發行各卡別信用額度最低限額之規定，刊登於該機構網站及相關卡友資訊，且於核卡時，是否於持卡人權益手冊或核卡通知中明確揭示？	財政部 03.3.23 台財融(四)字第 0038010418 號函	配合法令刪除，刪除查核事項	22
2.50	(刪除)	(五十)辦理信用卡徵信業務，是否向內政部戶役政網站或金融聯合徵信中心查詢申請人身分證領、補、換發紀錄？	財政部 89.3.27 台財融第 89708775 號函	配合法令刪除，刪除查核事項	25
2.80	(八十)就影響消費者權益之客訴(依金融消費評議中心資料，主要爭議類型如交易資訊未明確且風控解除程序過於簡略、綁定驗證簡訊內容未敘明綁定行動支付、消費簡訊內容未敘明消費商店、消費金額及幣別、超額授權交易)，加強查核是否因銀行制度面缺漏或執行面(含系統運算正確性)缺失所造成？	(八十)就影響消費者權益之客訴(如：卡片遺失被盜刷、已掛失卡片被繼續自動加值盜用、溢收違約金、溢收循環息等)，加強查核是否因銀行制度面缺漏或執行面(含系統運算正確性)缺失所造成？	金融評議中心 113.1.25 簡報「金融消費評議中心信用卡消費款爭議類型及處理建議」	配合金融評議中心統計資料，更新引用法令規章	20

3.3.7	7. 銀行兼營承銷有價證券業務是否遵循證券商管理規則第二十六條有關關係人交易之限制？(但發行公司發行普通公司債或未涉及股權之金融債券，及銷售對象符合證券櫃檯買賣中心外幣計價國際債券管理規則所定之專業投資人者，不在此限。)	7. 銀行兼營承銷有價證券業務是否遵循證券商管理規則第二十六條有關關係人交易之限制？(但發行公司發行普通公司債或未涉及股權之金融債券，及銷售對象符合證券櫃檯買賣中心外幣計價國際債券管理規則所定之專業投資人者，不在此限。)	本會 110.7.21 金管銀外字第 11002721571 號令 本會 112.7.31 金管銀外字第 11202181261 號令	配合法令修正，更新引用法令規章	20
3.3.8	8. 銀行(含國際金融業務分行)兼營承銷及自行買賣業務是否制定由董事會核定之風險管理政策及商品適合度之內部控制制度，並使業務單位明確瞭解及落實執行？	8. 銀行(含國際金融業務分行)兼營承銷及自行買賣業務是否制定由董事會核定之風險管理政策及商品適合度之內部控制制度，並使業務單位明確瞭解及落實執行？	本會 110.7.21 金管銀外字第 11002721571 號令 本會 112.7.31 金管銀外字第 11202181261 號令	配合法令修正，更新引用法令規章	20
3.4.4 3.4.4.1	4. 銀行(含國際金融業務分行)兼營證券商自行買賣債券業務，其持有不涉及股權及非因承銷取得之債券部位限額是否依下列規定辦理？ (1)以附買回條件賣出之債券交易餘額是否未超過該銀行核算基數百分之三十？(以附賣回條件買入之債券交易則免計入限額，但以附賣回條件買入之債券與總行、區域總部或母行進行附買回	4. 銀行(含國際金融業務分行)兼營證券商自行買賣債券業務，其持有不涉及股權及非因承銷取得之債券部位限額是否依下列規定辦理？ (1)以附買回條件賣出之債券交易餘額是否未超過該銀行核算基數百分之三十？ (2)以附賣回條件買入之債券交易餘額是否免計入限額？ (3)持有任一本國或外國公司所發	本會 110.7.21 金管銀外字第 11002721571 號令 本會 112.7.31 金管銀外字第 11202181261 號令	配合法令修正，更新引用法令規章	20

3.4.4.2 3.4.4.3	條件賣出者，該附買回條件賣出之債券交易餘額亦免計入限額) (2)持有任一本國或外國公司所發行債券之成本總額，是否未超過該銀行核算基數百分之十？	行債券之成本總額，是否未超過該銀行核算基數百分之十？			
3.4.5	5. 銀行(含國際金融業務分行)兼營承銷及自行買賣業務，是否將辦理包銷業務而持有時間超過一年之部位，及辦理自行買賣業務而持有之部位，與其投資有價證券之餘額併計，納入「商業銀行投資有價證券種類及限額規定」之投資限額內一併控管？	5. 銀行(含國際金融業務分行)兼營承銷及自行買賣業務，是否將辦理包銷業務而持有時間超過一年之部位，及辦理自行買賣業務而持有之部位，與其投資有價證券之餘額併計，納入「商業銀行投資有價證券種類及限額規定」之投資限額內一併控管？	本會 110.7.21 金管銀外字第 11002721571 號令 本會 112.7.31 金管銀外字第 11202181261 號令	配合法令修正，更新引用法令規章	20
3.4.6 3.4.6.1	6. 銀行(含國際金融業務分行)兼營承銷及自行買賣業務，涉及與海外關係企業進行自行買賣外國有價證券，其交易限額是否依下列規定辦理？(但以附賣回條件買入之債券與總行、區域總部或母行進行附買回條件賣出者，該附買回條件賣出之債券交易餘額，免計入限額) (1)與單一海外關係企業之買賣及交易總餘額是否未超過銀行核算基數百分之十？	6. 銀行(含國際金融業務分行)兼營承銷及自行買賣業務，涉及與海外關係企業進行自行買賣外國有價證券，其交易限額是否依下列規定辦理？ (1)與單一海外關係企業之買賣及交易總餘額是否未超過銀行核算基數百分之十？ (2)與所有海外關係企業之買賣及交易總餘額是否未超過銀行核算基數百分之二十？	本會 110.7.21 金管銀外字第 11002721571 號令 本會 112.7.31 金管銀外字第 11202181261 號令	配合法令修正，更新引用法令規章	20

3.4.6.2	(2)與所有海外關係企業之買賣及交易總餘額是否未超過銀行核算基數百分之二十？			
9.1 9.1.1 9.1.2 9.1.3	(一)內部作業 <u>規範</u> 之訂定及申報： 1. 是否訂定委外內部作業 <u>規範</u> ？ 2. 委外內部作業 <u>規範</u> 是否報經董(理)事會？ 3. <u>委外內部作業規範是否載明作業委外之政策及原則(包括委外之決策評估、風險管理機制、核決層級及治理架構)、相關單位對委外事項控管之權責分工、委外事項範圍及程序、客戶權益保障原則之內部作業及程序、風險管理原則及作業程序、其他委外作業事項及程序？</u>	(一)內部作業 <u>準則</u> 之訂定及申報： 1. 是否訂定委外內部作業 <u>準則</u> ？ 2. 委外內部作業 <u>準則</u> 是否報經董(理)事會？ 3. <u>委外內部作業準則是否載明委外事項及範圍、客戶權益保障原則、風險管理原則與內部控制原則？</u>	「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」 第4條	配合法令修正，更新查核事項內容
9.2 9.2.1	(二)委外作業之範圍 1. 是否依「 <u>金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法</u> 」相關問題適用解說問答集第5則判斷委外事項是否須適用本辦法第18條第1項申請核准？ <u>涉及重大性消費金融業務資訊系統委託至境外處理，是否檢具規定書件向主管機關申請核准？</u>	(二)委外作業之範圍 1. 涉及營業執照所載業務或客戶資訊之相關委外作業，是否合乎主管機關規定？ 2. 是否辦理其他未經主管機關核定得委外之作業項目？ 3. 辦理「現金運送作業」委外之範圍是否符合規定？是否除一般運鈔作業外，並未包括委託保全業	1. 「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」第18條 2. 「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」相關問題適用解說問答集第5則 3. 本會 107.10.30 金管銀外字第 10702134850 號函	配合法令修正，更新查核事項內容及引用法令

9.2.2 9.2.3	2. 辦理「現鈔運送作業」委外之範圍是否符合規定？除一般運鈔作業外，委託保全業者至客戶處收送有價證券、支票、表單及現鈔，保全業者是否未代表銀行向客戶確認款項已入帳等行為？	者自行辦理行外代收付，而未由金融機構從業人員辦理？ 4. 保全業者受託收送有價證券、支票、表單及現鈔，於客戶端收送時是否未代表銀行向客戶確認款項已入帳等行為？	3. 「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」 相關問題適用解說問答集第15則		
9.6	(六) 作業委外，是否就客戶權益保障訂定內部作業及程序，其內容是否包括： 1. 如涉及客戶資訊者，應於契約簽訂時訂定告知客戶之條款；其未定有告知條款者，應書面通知客戶委外事項，是否依個人資料保護法之規定辦理？ 2. 客戶資訊提供之條件範圍及其移轉之程序方法。 3. 對受委託機構使用、處理、控管前款客戶資訊之監督方法。 4. 金融機構作業委外應訂定客戶糾紛處理程序及時限，並設置協調處理單位，受理客戶之申訴。	(六) 作業委外，是否就客戶權益保障訂定內部作業及程序，其內容是否包括： 1. 如涉及客戶資訊者，應於契約簽訂時訂定告知客戶之條款；其未訂有告知條款者，應書面通知客戶委外事項，是否依個人資料保護法之規定辦理？ 2. 客戶資訊提供之條件範圍及其移轉之程序方法。 3. 對受委託機構使用、處理、控管前款客戶資訊之監督方法。 4. 金融機構作業委外應訂定客戶糾紛處理程序及時限，並設置協調處理單位，受理客戶之申訴。	「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」 第7條	配合法令修正，更新查核事項文字	20
9.8 9.8.1	(八) 委外內部作業規範有關風險管理原為則及作業程序，其內容是否包括： 1. 建立作業委外風險與效益分析	(八) 委外內部作業規範有關風險管理原為則及作業程序，其內容是否包括： 1. 建立作業委外風險與效益分析	「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」 第8條	配合法令修正，更新查核事項內容	20

9.8.2	之制度。 2. 建立足以辨識、衡量、監督及控制委外相關風險之程序或管理措施：	之制度。 2. 建立足以辨識、衡量、監督及控制委外相關風險之程序或管理措施。		
9.8.2.1	(1) 評估委外事項之風險程度、重大性及對業務影響程度。	3. 訂定緊急應變計畫。		
9.8.2.2	(2) 確保金融機構及受委託機構具備足夠之專業知識與資源。			
9.8.2.3	(3) 考量相關風險因素，進行委外作業風險等級之評估，及降低風險之適當措施。			
9.8.2.4	(4) 定期評估風險等級，確保風險等級之更新。			
9.8.2.5	(5) 辦理具重大性之委外事項依風險情境進行定期或不定期測試或演練。			
9.8.3	3. 訂定緊急應變計畫及終止委託之移轉機制。			
9.10	(十)內部稽核：	(十)內部稽核：		
9.10.1	1. 對委外事項是否指定專責單位加強控管，定期與不定期稽核，並留存紀錄以供查核？	1. 對委外事項是否指定專責單位加強控管，定期與不定期稽核，並留存紀錄以供查核？		
9.10.2	2. 委外內部作業規範之執行情形	2. 委外內部作業準則之執行情形		
9.10.3	是否列入內部稽核之查核項目？	是否列入內部稽核之查核項目？		
	3. 前項查核結果及最近一年內之	3. 前項查核結果及最近一年內之	配合法令修正，刪除引用法規	20

9.10.4	客戶申訴處理情形是否於內部稽核報告中揭露？	客戶申訴處理情形是否於內部稽核報告中揭露？			
9.10.5	4. 銀行作業委託他人處理，是否定期稽核受委託機構之內部控制機制？ 5. 對委外業務是否定期辦理查核，以確認受委託企業已落實消費者資料保護與其他權益保護作業？	4. 銀行作業委託他人處理，是否定期稽核受委託機構之內部控制機制？ 5. 對委外業務是否定期辦理查核，以確認受委託企業已落實消費者資料保護與其他權益保護作業？			
9.12		(十二)金融機構將作業項目及消費金融業務相關資訊系統之資料登錄、處理、輸出等事項委託至境外處理，是否向主管機關申請核准？		配合法令修正，刪除查核事項	20
9.12	(十二)金融機構將作業項目委託至境外處理者辦理：	(十三)金融機構將作業項目委託至境外處理者辦理：	「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」 第1719條。 2. 本會109.1.22金管銀外字第1090270040號函	配合法令修正，更新查核事項內容及引用法令	22
9.12.1	1. 金融機構是否瞭解受委託機構對客戶資訊之使用、處理及控管情形？	1. 金融機構是否瞭解受委託機構對客戶資訊之使用、處理及控管情形？			
9.12.2	2. 金融機構提供予受委託機構之客戶資訊是否僅限與受託事項直接相關之必要資訊？	2. 金融機構提供予受委託機構之客戶資訊是否僅限與受託事項直接相關之必要資訊？			
9.12.3	3. 是否依風險基礎方法定期及不定期就受委託機構對客戶資訊之使用、處理及控管情形進行查核	3. 金融機構是否定期及不定期就受委託機構對客戶資訊之使用、處理及控管情形進行查核及監			

9.12.4	及監督(相關查核得委由外部稽核辦理)? 4. 受委託機構所在地金融主管機關請求提供我國客戶資訊時，是否先將事由通知我國主管機關並取得同意後始得提供?	督?			
9.13 9.13.1 9.13.2 9.13.3	(十三)金融機構將作業項目委託至境外處理是否要求受委託機構遵守以下事項? 1. 金融機構之客戶資訊僅限由受委託機構之獲授權人員於受託事項範圍內使用及處理。 2. 金融機構之客戶資訊應與受委託機構及其處理他機構之資料有明確區隔。 3. 受委託機構處理之金融機構客戶資訊應能及時提供予主管機關及金融機構。	(十四)金融機構是否要求受委託機構遵守以下事項? 1. 金融機構之客戶資訊僅限由受委託機構之獲授權人員於受託事項範圍內使用及處理。 2. 金融機構之客戶資訊應與受委託機構及其處理他機構之資料有明確區隔。 3. 受託機構處理之金融機構客戶資訊應能及時提供予主管機關及金融機構。	「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」 第1917條。 2. 本會109.1.22金管銀外字第1090270040號函	配合法令修正，更新引用法令	22
9.14 9.14.1	(十四)金融機構辦理作業委外，涉及重大性消費金融業務資訊系統委託至境外處理者，是否依下列規定辦理： 1. 是否就受委託機構對客戶資訊之使用、處理及控管情形確認符合我國個人資料保護法相關規	(十五)金融機構將消費金融業務相關資訊系統之資料登錄、處理、輸出等事項委託至境外處理者： 1. 除應符合委外辦法第19條第1項第1款至第3款規定外，是否依同條第3項第1款至第7款辦理?	「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」 第1918條	配合法令修正，更新查核事項內容及引用法令	22

9.14.2	<p>定，留存完整稽核紀錄，並列為重點查核項目？</p> <p>2. 是否定期評估成本效益與集團內費用分攤之合理性並報董（理）事會通過？</p>	<p>2. 是否於契約中載明受委託機構應配合委託機構之要求執行系統遷移之相關事項，及受委託機構服務中斷之賠償責任？</p>			
9.14.3	<p>3, 對資訊系統之安全檢測是否不低於主管機關或銀行公會之規範？</p>				
9.14.4	<p>4. 每年是否至少辦理一次一般性查核及一次專案查核，是否於每年年度終了後四個月內將當年度辦理跨境委外查核報告提報董（理）事會報告？(前述查核之執行得委託具資訊專業之獨立第三人辦理)</p>				
9.14.5	<p>5. 是否建立受委託機構發生無法提供服務情事或服務中斷之營運備援計畫？</p>				
9.14.6	<p>6. 是否於契約中載明於委外作業移轉至其他受委託機構或移回金融機構之情況，原受委託機構有關係統遷移、資料處理之義務，及受委託機構服務中斷之賠償責任？</p>				

9.15	(十五)金融機構將作業委託他人處理涉及使用雲端服務是否依相關規定辦理？ <u>涉及重大性消費金融業務資訊系統之客戶資料儲存地是否以位於我國境內為原則？如位於境外，除經主管機關核准者外，客戶重要資料是否在我國留存備份？</u>	(十六)金融機構將作業委託他人處理涉及使用雲端服務是否依相關規定辦理？如具重大性或依委外辦法第 18 條將作業委託至境外，是否向主管機關申請核准？如未具重大性或非依委外辦法第 18 條將作業委託至境外，是否報經主管機關備查？	1. 「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」 第 10-1 條及第 10-2 條 第 18 條及第 19 條 2. 「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」 <u>相關問題適用解說問答集第 8 則</u>	配合法令修正，更新查核事項及引用法令規章	22
10.4.2 10.4.2.1 10.4.2.2 10.4.2.3	2. 金融商品之廣告文宣 (1)是否訂定廣告、業務招攬及宣傳資料製作之管理規範，及散發公布之控管作業程序？廣告或宣傳資料是否均經財富管理部門主管、法務主管及法令遵循主管，確認內容無不當或不實陳述及違法情事？ (2)非屬辦理信託或財富管理業務之櫃檯是否有置放相關商品說明書等資料？是否有主動對一般大眾就特定投資標的進行廣告、業務招攬及營業促銷活動？ (3)從事廣告、業務招攬及營業促銷活動之內容或作法是否符	2. 金融商品之廣告文宣 (1)是否訂定廣告、業務招攬及宣傳資料製作之管理規範，及散發公布之控管作業程序？廣告或宣傳資料是否均經財富管理部門主管、法務主管及法令遵循主管，確認內容無不當或不實陳述及違法情事？ (2)非屬辦理信託或財富管理業務之櫃檯是否有置放相關商品說明書等資料？是否有主動對一般大眾就特定投資標的進行廣告、業務招攬及營業促銷活動？ (3)從事廣告、業務招攬及營業促銷活動之內容或作法是否符	1. 「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」第 4、5 及 6 條 2. 「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 20 條及 21 條 3. 「信用卡業務機構管理辦法」第 18 及 20 條 4. 「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 33 條 5. 「信託業從事廣告、業務招攬及營業促銷活動應遵循事項」 6. 本會 112.7.3 金管銀外字第 1120218572 號函	配合法令修正，更新引用法令規章	22

	合規定?	合規定?			
10.5.13	13. 銀行業從事電話行銷行為，是否依相關規定辦理？	13. 銀行業從事電話行銷行為，是否依相關規定辦理？	1. 本會 100.8.24 金管銀票字第 10000227711 號函	配合法令修正，修改查核事項文字	22
10.5.13.1	(1) 透過電話行銷金融商品是否進行電話全程(係指連繫客戶開始至結束所進行之通話)錄音?是否未以積極欺瞞或消極隱匿交易資訊，爭取交易機會？	(1) 透過電話行銷金融商品是否進行電話全程(係指連繫客戶開始至結束所進行之通話)錄音?是否未以積極欺瞞或消極隱匿交易資訊，爭取交易機會？	2. 銀行業電話行銷應遵循原則		
10.5.13.2	(2) 辦理信用卡及貸款業務電話行銷，是否注意辦理下列事項：	(2) 辦理信用卡及貸款業務電話行銷，是否注意辦理下列事項：	3. 信託業辦理電話行銷應遵循原則		
10.5.13.2.1	① 交易是否以書面(或電子文件)契約方式約定?各項費用及利率收取標準，是否告知每月還款金額、收取之手續費或利息、年利率或商品總費用年百分率;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？	① 交易是否以書面(或電子文件)契約方式約定?各項費用及利率收取標準，是否告知每月還款金額、收取之手續費或利息、年利率或商品總費用年百分率;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？			
10.5.13.2.2	② 因電話行銷過程溝通不良所造成之爭議，是否作有利於申請人之解釋及處理？	② 因電話行銷過程溝通不良所造成之爭議，是否作有利於申請人之解釋及處理？			
10.5.13.3	(3) 是否於受話人表明不願接收電話行銷後，不再以電話行銷	(3) 是否於受話人表明不願接收電話行銷後，不再以電話行銷			

	<p>之方式為信託商品或服務之推廣？<u>受話人如提出停止電話行銷之意思表示，發話人於確認後，是否即辦理停止利用其資料進行電話行銷之內部作業？</u></p>	<p>之方式為信託商品或服務之推廣？</p>			
--	---	------------------------	--	--	--