

壹、內部控制法規

一、金額、數量類試題

1. 發卡機構委由便利商店業代收信用卡持卡人消費帳款，每筆帳單代收金額上限為新台幣【貳萬元】。
2. 自 94 年 6 月 1 日 起實施金融卡非約定帳戶轉帳單日限額調降為新台幣【三萬元】。
3. 一定金額以上之通貨交易係指新台幣【五十萬元】（含等值外幣）以上之單筆現金收或付（在會計處理上，凡以現金收支傳票記帳者皆屬之）或換鈔交易。應確認客戶身分及留存交易紀錄憑證，並應向指定之機構申報。確認紀錄及交易憑證，應以原本方式保存【五年】。
4. 信用卡正卡申請人年齡須滿【二十歲】，附卡申請人年齡須滿【十五歲】，附卡申請人需為正卡申請人之配偶、父母、子女、兄弟姊妹及配偶父母。
5. 收單機構向發卡機構收取特約商店沒收卡片之處理費統一訂定收取新台幣【1000 元】。
6. 學生須年滿【二十歲】始能申請現金卡，且全職學生申請現金卡以【二家】發卡機構為限，每家發卡機構首次核給信用額度不得超過新台幣【一萬元】，但經父母同意者最高到新台幣【二萬元】。
7. 依我國法令設立或經我國政府認許並登記之公司、行號或團體，結構(售)外匯案件一年內累積結構(售)匯款金額，不得超過【五千萬美元】。
8. 在我國境內居住、年滿二十歲領有國民身分證或外僑居留證之個人，結構(售)外匯案件一年內累積結構(售)匯款金額，不得超過【五百萬美元】。
9. 銀行辦理在我國境內居住未滿二十歲之自然人結構旅行支出及結售在台生活、贈與款與旅行支出剩餘款，每筆未達【新台幣五十萬元】等值外幣之案件，必須查驗結匯人身分及相關證明文件，並於外匯水單上加註結匯人出生年月日。
10. 銀行對公司、行號每筆達【一百萬美元】以上，個人、團體每筆達【五十萬美元】以上等值外幣之申報案件，外匯指定銀行必須確認申報書記載事項相符後始辦理結匯，大筆金額結匯案件，必須確認客戶身分並填製「大顯結匯款資料表」送中央銀行外匯局。
11. 持兌之偽造外國幣券總值在【美金貳佰元以上】者，經辦之金融機構及經本行指定辦理外匯業務之其他事業（以下合併簡稱經辦機構）應立刻記明持兌人之真實姓名、職業及住址，並報請警察機關偵辦。
12. 證券商經營自行買賣有價證券所提列之買賣損失準備，累積已達新臺幣【二億元】者，得免繼續提列。

二、期限頻率類試題

1. 法令遵循自行評估作業，【每半年至少須辦理一次】，其辦理結果應送遵守法令單位備查。各單位辦理自行評估作業，應由該單位主管指定專人辦理。自行評估工作底稿及資料應至少保存【五年】。

2. 銀行應於每會計年度終了前將次一年度稽核計畫及每會計年度終了後【二個月】內將上一年度之年度稽核計畫執行情形，依主管機關規定格式以網際網路資訊系統申報主管機關備查。
3. 稽核單位對國內營業、財務保管及資訊單位【每年至少應辦理一次一般查核及一次專案查核】，對其他管理單位【每年至少應辦理一次專案查核】；對各種作業中心及國外營業單位【每年至少辦理一次一般查核】，對國外辦事處之查核方式可以表報稽核替代或彈性調整實地查核頻率。
4. 稽核單位應將遵守法令主管制度之執行情形，併入對業務及管理單位之一般查核或專案查核辦理。內部稽核報告、工作底稿及相關資料應至少保存【五年】。
5. 銀行應檢查內部稽核人員是否符合規定，如有違反規定者，應於【二個月內】改善，若逾期未予改善，銀行應立即調整其職務。
6. 內部稽核人員每年應參加主管機關指定機構所舉辦或金融控股公司或稽核人員所屬銀行自行舉辦之金融相關業務專業訓練達【三十小時以上】。參加主管機關指定機構所舉辦之金融相關業務專業訓練時數不得低於前項應達訓練時數【二分之一】。
7. 各銀行營業、財務保管及資訊單位應每【半年至少辦理一次一般自行查核】，【每月至少辦理一次專案自行查核】。已辦理一般自行查核、內部稽核單位或金融控股公司內部稽核單位已辦理一般業務查核、金融檢查機關已辦理一般業務檢查或遵守法令事項自行評估之月份，該月得免辦理專案自行查核。
8. 各銀行營業、財務保管及資訊單位辦理自行查核，應由該單位主管指定非原經辦人員辦理並事先保密。自行查核報告應作成工作底稿，併同自行查核報告及相關資料至少留存【五年】。
9. 銀行委託會計師辦理內部控制制度之查核，應於【每年四月底前】出具上一年度會計師查核報告報主管機關備查，其查核報告至少應說明查核之範圍、依據、查核程序及查核結果。
10. 銀行應於每會計年度終了後【五個月內】將上一年度內部稽核所見內部控制制度缺失及異常事項改善情形，依主管機關規定格式以網際網路資訊系統申報主管機關備查。
11. 稽核工作手冊（含電腦作業稽核規範）應於【每年三月底前】，配合業務參照上年度修正之有關法令規章及內規增修。
12. 稽核單位之查核報告應於【檢查完成後二個月內】函送金融檢查機構。
13. 對金融檢查機構通知辦理之專案檢查應依限【收文後一個月】完成檢查工作並函報。
14. 對金融檢查機構檢查報告所提列意見，應於收文後【二個月內】函覆改善辦理情形，並於三個月內辦理實地覆查（惟海外分支單位，包括分行、辦事處、轉投資子銀行及子公司，除主管機關另有規定外，得由稽核單位年度查核時辦理之），並函覆改善情形。
15. 對一定金額以上之通貨交易（一百萬元），應於【五個營業日內】以媒體申報方式，向法務部調查局申報。
16. 對於涉嫌舞弊案件或重大偶發事件應於事件發現【當日】（最遲不得逾次一營業日）電告財政部、中央銀行及中央存款保險公司（僅基層金融機構及其他加保之金融機構），並於【一週內】將案情概要及處理狀況函報。對上述案件之缺失應【每三個月】覆查一次，至改善為止；惟海外分支單位除主管機關另有規定外，得由稽核單位於年度查核時辦理之。

17. 報警系統【每月至少配合警方測試並檢查二次】，其餘各項設施平時應注意保養及維護（修），以發揮良好功能。
18. 閉路電視錄影監視系統應以彩色為主，攝錄範圍應包括營業廳大門外入口處、騎樓走道、營業廳全部、金庫室、及保管箱室內部及其進出口、自動付款機及其他重要處所。所錄影帶保存【二個月】（新開戶櫃檯部分至少保存六個月），並標示錄影帶日期，妥善保存備查。
19. 對自動櫃員機錄影監視系統，應定期【每日】指定人員觀看自動櫃員機之監視錄影帶，以期能及早發現異常狀況及時處理，所錄錄影帶保存期限至少為二個月。為防範金融卡側錄並落實自動櫃員機安全維護管理，自動櫃員機（ATM）及週遭監視之錄影帶應暫行保存【六個月以上】。
20. 防制利用自動櫃員機詐財，有關檢警調機關向金融機構調閱客戶相關資料，金融機構應於收到檢警調機關通知後【一週內】完成。
21. 銀行業發生重大偶發事件除應立即通知治安或其他有關機關採取緊急補救措施外，並同時由該銀行業負責人儘速以電話及書面傳真向中央銀行、中央存款保險公司（除票券金融公司外）及本會銀行局報告，並於【一週內】函報詳細資料或後續處理情形。
22. 警示帳戶之警示期限自每次通報時起算，逾【5年】自動失其效力，但有繼續警示之必要者，原通報機關應於期限屆滿前再行通報之。
23. 發卡機構倘有增加向持卡人收取之年費、手續費及提高其利率、變更利息計算方式、增加可能負擔之一切費用時，應於【六十日前】以書面或事先與持卡人約定之電子文件通知持卡人，持卡人如有異議得終止契約。
24. 發卡機構於持卡人收到所申請信用卡之日起【七日內】，經持卡人通知解除契約者，不得向持卡人請求負擔任何費用。但持卡人已使用者，不在此限。
25. 發卡機構對爭議款項應於受理後【14日】內回覆持卡人處理狀況或進度，調查期間應該停止計算利息。當確定為持卡人責任時方得收取爭議款項處理期間之利息。
26. 金融機構辦理現金卡業務，當期應繳付款項超過指定繳款期限六個月者，應於【三個月內】，將全部墊款金額轉銷為呆帳。
27. 金融機構於辦理客戶開戶時錄影機錄攝之影像檔，應保存【至少六個月】。至其餘錄影機錄攝之影像檔，則仍應依「金融機構安全設施設置基準」規定保存二個月。
28. 證券經紀商受託買賣有價證券，應於成交時作成買賣報告書交付委託人，並應於編製對帳單於【每月底】分送各委託人。

三、**比率類試題**

1. 總稽核之聘任、解聘或調職，應經董事會全體董事【三分之二以上】之同意，並報請主管機關核准後為之。
2. 為避免持卡人消費過度擴張，發卡機構對於已持超過【三家以上】發卡機構卡片之申請人核發卡片應審慎評估。
3. 金融機構派員赴證券商辦理收付款項，所收存款至少【半數】運用於提存存款準備金及中央銀行所訂流動準備項目，以維持其流動性。

4. 銀行對資產負債表表內及表外之授信資產，除將屬正常之授信資產列為第一類外，餘不良之授信資產，應按債權之擔保情形及逾期時間之長短予以評估。

不良授信分類

不良授信分類	足額擔保部份	無擔保部份	提列備抵呆帳
應予注意Ⅱ	超過清償期 1 至 12 個月	超過清償期 1 至 3 個月	2%
可望收回Ⅲ	超過清償期 12 個月	超過清償期 3 至 6 個月	10%
收回困難Ⅳ	--	超過清償期 6 至 12 個月	50%
收回無望Ⅴ	--	超過清償期 12 個月	100%

5. 債務人於全體金融機構之無擔保債務歸戶後之總餘額(包括信用卡、現金卡及信用貸款)除以平均月收入，不宜超過【22 倍】。
6. 現金卡、信用卡(以下簡稱雙卡)逾期放款比率偏高之監理措施：
- (1)逾期放款比率【三%以上但低於五%】者，將以書面函知發卡機構應注意避免雙卡資產品質惡化，並研提改善計畫。
 - (2)對於逾期放款比率【五%以上但低於八%】者，將予以糾正，並限期發卡機構三個月內改善資產品質。
 - (3)逾期放款比率【八%以上】者，暫停雙卡業務承作(不包括掛失補發卡)。
7. 商業銀行投資於集中交易市場與店頭市場交易之股票、新股權利證書、固定收益特別股、私募股票、私募公司債、依各國法令規定發行之基金受益憑證、認股權憑證及認購(售)權證之原始取得成本總餘額，不得超過該銀行核算基數【百分之二十五】。但其中投資於店頭市場交易之股票與認股權憑證、認購(售)權證及新股權利證書、固定收益特別股、私募股票及私募公司債之原始取得成本總餘額，不得超過該銀行核算基數【百分之五】。
8. 商業銀行投資於無信用評等或信用評等未達主管機關認可之信用評等機構評等達一定等級以上之短期票券(不含國庫券及可轉讓銀行定期存單)、金融債券、公司債、受益證券及資產基礎證券之原始取得成本總餘額，不得超過該銀行核算基數【百分之十】。
9. 商業銀行投資於每一公司之股票、新股權利證書及債券換股權利證書之股份總額，不得超過該公司已發行股份總數【百分之五】。
10. 證券商經營自行買賣有價證券業務者，其自行買賣有價證券利益額超過損失額時，應按月就超過部分提列【百分之十】，作為買賣損失準備。
11. 證券商經營受託買賣有價證券業務者，應按月就受託買賣有價證券成交金額提列【萬分之二點八】作為違約損失準備。

四、**定義及組成類試題**

1. 委外內部作業規範應載明下列事項：
 - (1)指定專責單位及其職權規範
 - (2)委外事項範圍
 - (3)客戶權益保障之內部作業及程序
 - (4)風險管理原則及作業程序
 - (5)內部控制原則及作業程序
 - (6)其他委外作業事項及程序。
2. 信用卡發卡業務及車輛貸款以外之消費性貸款之行銷作業、應收債權催收作業之委外，應報經主管機關核准辦理。
3. 金融機構作業委外契約（包括複委任契約）至少應載明下列事項：
 - (1)委外事項範圍及受委託機構之權責。
 - (2)金融機構應要求受委託機構配合遵守之法規（包括銀行法、洗錢防制法、電腦處理個人資料保護法及其他法令之規定）。
 - (3)消費者權益保障，包括客戶資料保密及安全措施。
 - (4)受委託機構應依金融機構監督訂定之標準作業程序，執行消費者權益保障、風險管理、內部控制及內部稽核制度。
 - (5)消費者爭端解決機制，包括解決時程、程序及補救措施。
 - (6)受委託機構聘僱人員之管理，包括人員晉用、考核及處分等情事。
 - (7)與受委託機構終止委外契約之重大事由，包括主管機關通知依契約終止或解約之條款。
 - (8)受委託機構就受託事項範圍，同意主管機關及中央銀行得取得相關資料或報告，及進行金融檢查，或得命令其於限期內提供相關資料或報告。
 - (9)受委託機構對外不得以金融機構名義辦理受託處理事項，亦不得進行不實廣告或於辦理貸款行銷作業時向客戶收取任何費用。
 - (10)其他約定事項。
4. 電子銀行(Electronic Banking)業務係指在金融機構與客戶(自然人及法人)間，透過各種電子設備及通訊設備，客戶無須親赴金融機構櫃台，即可直接取得金融機構所提供之各項金融服務。
5. 高風險性之交易:係指該訊息執行結果，對客戶權益有重大影響之各類電子轉帳及交易指示，如非同戶且非約定轉入帳戶之各類電子轉帳及交易指示。
6. 低風險性之交易:係指該訊息執行結果之風險性低，如同戶名或約定轉入帳戶，或非約定轉入帳戶小金額之轉帳(以每戶每筆不超過五萬元、每天累積不超過十萬元、每月累積不超過二十萬元為限)之各類電子轉帳及交易指示，本安全需求僅規範最低安全需求，亦可採用更嚴謹之高風險性交易的安全需求。

7. 巴塞爾監理委員會內部控制制度評估原則：內部控制作業係屬銀行日常營運不可分割的一個環節。有效的內部控制制度需要建立一套適切的控制架構，並對各個業務層級訂定控管作業程序，包括：高階主管之覆核；不同部門之業務節制；實體財產之控管；暴險限額遵循之查核；違規事項之追蹤；權責劃分制度；會計帳目之核驗與調節制度。
8. 巴塞爾監理委員會內部控制制度評估原則：監理機關應要求所有銀行，不論其規模大小均必須建立適合其資產負債表內、表外業務性質、複雜性及風險性的有效內部控制制度。
9. 所稱詐騙係指（1）偽變造票據；（2）偽變造金融卡（信用卡、IC卡、現金卡等）；（3）其他不法詐領及盜領存款案件；（4）授信及外匯詐騙案；（5）經主管機關函示有必要通報案件；（6）其他詐騙案件金融機構認為應通報者。
10. 信用卡發卡機構應依下列規定辦理逾期帳款之備抵呆帳提列及轉銷事宜：
 - （1）備抵呆帳之提列：當期應繳最低付款金額超過指定繳款期限一個月至三個月者，應提列全部墊款金額百分之二之備抵呆帳；超過三個月至六個月者，應提列全部墊款金額百分之五十之備抵呆帳；超過六個月者，應將全部墊款金額提列備抵呆帳。
 - （2）呆帳之轉銷：當期應繳最低付款金額超過指定繳款期限六個月者，應於三個月內，將全部墊款金額轉銷為呆帳。
11. 發卡機構應依據下列規定辦理信用卡相關資訊之揭露：
 - （1）信用卡循環信用利率應以年利率於營業場所牌告。
 - （2）信用卡循環信用利率、年費、各項費用、帳款計算方式、遺失或被竊處理、持卡人之權益或服務等相關資訊，應於刊物或網路刊登。
 - （3）其他經財政部或中央銀行規定之事項。
12. 信用卡業務涉及五大主體：國際信用卡組織品牌所有者如 Visa、MasterCard、JCB、AMEX、Diners 和 NCCC 等、發卡機構、收單機構、特約商店和持卡人。
13. 發行學生信用卡須遵守下列事項：
 - （1）發卡機構受理二十歲以上之學生申請信用卡案件，應確認其具有獨立穩定之經濟來源且有充分之還款能力，始得發卡；未具有充分還款能力者，僅能申請家長之附卡。
 - （2）申請書填載學生身分者，各發卡機構應將其發卡情事函知其父母，請其注意持卡人使用信用卡之情形。
 - （3）為避免學生持卡人消費過度擴張，學生持卡人持有正卡，以三家發卡機構為限，且每家發卡機構所核給之歸戶額度不得逾新台幣二萬元。〔第五期內控試題〕
 - （4）申請書填寫未表明學生身分者，各發卡機構對於二十至二十四歲之申請人，除逐戶至財團法人金融聯合徵信中心查詢是否為學生外，應主動瞭解其確實身分，如經由其他管道或接獲家長反映其子女為具有學生身分之正卡持卡人，且有超出清償能力刷卡情形時，應立即配合處理〔該項約定應納入特約條款中〕並於財團法人金融聯合徵信中心登錄其學生身分，以利其他發卡機構對學生申請信用卡之管理。
 - （5）發卡機構除與學校合作發行具有學生證功能之信用卡外，禁止對學生族群促銷或推介信用卡。
14. 信用卡消費帳單應充份揭露消費日期、可辨識之消費卡別、消費地區與國家、簽帳金額、簽帳幣別及折算新台幣金額等項目，並應說明持卡人負擔之各種費用計算方法。

15. 現金卡及信用卡逾期放款比率偏高者，相關監理措施如下：
- (1)逾期放款比率三%以上但低於五%者，將以書面函知發卡機構應注意避免現金卡資產品質惡化，並研提改善計畫。
 - (2)對於逾期放款比率五%以上但低於八%者，將予以糾正，並限期發卡機構三個月內改善資產品質。
 - (3)逾期放款比率八%以上者，暫停現金卡業務承作(不包括掛失補發卡)。
16. 銀行符合下列資格條件者，應於董(理)事會核可辦理本項業務(外國銀行在華分行可由總行授權人員)，檢具經營政策與作業準則申報主管機關，主管機關於十五日內未表示不同意者，視為同意辦理本項業務。
- (1)自有資本與風險性資產比率達百分之八以上。
 - (2)信用評等：取得中華信用評等股份有限公司評級 twBBB 級以上，或英商惠譽國際信用評等股份有限公司台灣分公司 BBB(twn)級，或穆迪信用評等股份有限公司 Baa2. tw 級，或 Fitch Ratings Ltd. 評級 BBB 級，或 Standard & Poor's Corp. 評級 BBB 級，或 Moody's Investors Service 評級 Baa2 級以上之長期信用評等。
 - (3)最近六個月未受銀行法第六十一條之一第一項第二款至第五款處分者。
17. 證券投資顧問事業提供推介顧問服務之外國有價證券(境外基金除外)，其範圍以下列各款為限：
- (1)於外國證券集中交易市場及店頭市場交易之股票、指數股票型基金(ETF, Exchange Traded Fund)或存託憑證(Depositary Receipts)。
 - (2)符合下列任一信用評等規定，由國家或機構所保證或發行之債券：
 - a. 經 Standard & Poor's Corporation 評定，債務發行評等達 BBB 級(含)以上。
 - b. 經 Moody's Investors Service 評定，債務發行評等達 Baa2 級(含)以上。
 - c. 經 Fitch Ratings Ltd. 評定，債務發行評等達 BBB 級(含)以上。
- 註：上述債券，不含：1. 本國企業赴海外發行之公司債。2. 以國內有價證券、本國上市、上櫃公司於海外發行之有價證券、國內證券投資信託事業於海外發行之受益憑證為連結標的之連動型或結構型債券。

五、**觀念性試題**

1. 銀行應建立**遵守法令主管制度、風險管理機制、內部稽核制度、以及自行查核制度**，以維持有效適當之內部控制制度運作。
2. 閉路電視錄影監視系統應以彩色為主，攝錄範圍應包括營業廳大門外入口處、騎樓走道、營業廳全部、金庫室、及保管箱室內部及其進出口、自動付款機及其他重要處所。
3. 設有保全之單位，保全防盜設施應至少有三道防線，第一道防線以各保全標的之門窗為對象，第二道防線以行舍內各空間、金庫外圍死角為對象，第三道防線以金庫室內為對象，嚴防歹徒切鑽侵入金庫室內，上列各防線應責由各保全公司接裝適當警報感應器。
4. 金庫室及保管箱室應裝置自動錄影監視、自動報警、警報或保全防盜系統及自動定時鎖等設施，並強固週邊設備，以確保安全。
5. 應儘量購置專用運鈔車或租用合格保全公司之運鈔車或以普通車輛改裝之運鈔車。

6. 運鈔車保險櫃之密碼鎖、密碼應於出發前由專人設定後通知分行或總行出納人員開啟，並不得讓運鈔人員知悉，以防監守自盜，或歹徒開啟。
7. 一般代用運鈔車至少應備有牢固密碼鐵櫃或防盜運鈔箱、警報揚聲器、自動熄火開關(可直接控制或遙控熄火)、滅火器、通信設備。
8. 運鈔車運行中，非不得已，絕不停車；非工作人員不准搭載，並隨時注意車後是否有人跟蹤及有無故意接近之人、車。
9. 保管箱不得設置於未符合「建築技術規則」規定之建物內（如違章建物），以符安全。於租用之行舍內，原則上不經辦出租保管箱業務。
10. 自動櫃員機補鈔作業應有兩人以上共同執行，並宜有警衛人員隨行，以策安全。補鈔只更換鈔匣，不得在現場裝卸現金或點鈔。自動櫃員機之鈔匣換裝、故障排除、機器維修等過程均應在隱密安全之情況下進行，須嚴密戒備並防止陌生人靠近。設於營業處所外之自動櫃員機補鈔，其現鈔運送應依有關運鈔規定辦理，並得委由合格且信譽良好之專業運鈔保全業者協助辦理。
11. 作業委外如因受委託機構或其僱用人員之疏失致客戶權益受損，仍應對客戶負責。
12. 銀行作業委託他人處理，受委託機構執行業務不得以銀行名義為之。
13. 警示帳戶係指警調機關為查緝電話詐欺恐嚇案件，依警示通報機制，請金融機構列為警示帳戶（終止該帳號使用提款卡、語音轉帳、網路轉帳及其他電子支付轉帳功能）者；「警示帳戶衍生之管制帳戶」，係指「警示帳戶」之存款人所開立之其他帳戶。
14. 發卡機構擬提高持卡人信用額度時，如有信用卡保證人存在，應事先通知保證人並獲其書面同意。
15. 發卡機構接受持卡人申請調高信用卡額度時，應要求須本人為之，並有一定之個人身分辨識程序。發卡機構擬主動調高持卡人信用額度時，應事先通知持卡人並取得其書面或其他經主管機關許可方式所為之同意後，始得為之。
16. 現金卡逾期金融機構以電話催收時，需裝設錄音系統，並至少保存六個月以上，以供稽核或遇爭議時查證之用。
17. 發卡機構應嚴格遵守主管機關對債務催收相關規定，嚴禁暴力或恐嚇討債等不當催收行為，若辦理委外催收均應依本會所訂「金融機構應收債權催收作業委外相關自律規範」辦理，且應定期依本會所訂相關評鑑項目及評比標準對委外催收機構辦理評鑑，該定期評鑑應每季辦理乙次，評鑑結果並應公布於本會網站。
18. 委外催收機構及其聘雇人員如有違反規定，應報送財團法人金融聯合徵信中心登錄。委託之發卡機構應依行政院金融監督管理委員會訂定之「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」負連帶責任。
19. 辦理現金卡業務，不得有暴力、脅迫、恐嚇、辱罵、騷擾、誤導、欺瞞或造成債務人隱私受侵害之不當催收行為。
20. 融機構受理開戶(包括個人戶及非個人戶)，應實施雙重身分證明文件查核及留存該身分證明文件。個人戶部分，除身分證外，並應徵取其他可資證明身分之文件，如健保卡、護照、駕照或學生證等；非個人戶部分，除登記證照外，並應徵取董事會議紀錄、公司章程或財務報表等，始可辦理開立帳戶。

21. 為保障民眾之權益，金融機構於承作信用卡、現金卡及個人消費性貸款等業務，不論催收業務是否委外，僅能對債務人本人及其保證人催收，不得以任何方式透過對第三人之干擾或催討進行催收。

六、**權責分工試題**

1. **【董事會】**應負責核准並定期覆核整體經營策略與重大政策；
2. **【董事會】**對於確保建立並維持適當有效之內部控制制度負有最終之責任
3. **【高階管理階層】**應負責執行董事會核定之經營策略與政策，發展足以辨識、衡量、監督及控制銀行風險之程序，訂定適當之內部控制政策及監督其有效性與適切性。
4. 控制活動與職務分工：
 - (1)控制活動應是銀行每日整體營運之一部分；
 - (2)應設立完善之控制架構，及訂定各層級之內控程序；
 - (3)應有適當之職務分工，且管理階層及員工不應擔任責任相互衝突之工作。
5. 各種作業及管理規章之訂定、修訂或廢止，必要時應有**【遵守法令單位、內部稽核單位】**等相關單位之參與。
6. 銀行應指定一隸屬於**【董事會或總經理】**之總行管理單位，負責遵守法令主管制度之規劃、管理及執行，並指派高階主管一人擔任總機構遵守法令主管，綜理法令遵循事務，**【至少每半年】**向董事會及監察人報告。
7. 銀行應設立隸屬**【董事會】**之內部稽核單位，以獨立超然之精神，執行稽核業務，並應至少每半年向董事會及監察人報告。
8. 銀行應建立**【總稽核制】**，綜理稽核業務。總稽核應具備領導及有效督導稽核工作之能力，其資格應符合銀行負責人應具備資格條件準則規定，職位應等同於**【副總經理】**，且不得兼任與稽核工作有相互衝突或牽制之職務。
9. 內部稽核單位之人事任用、免職、升遷、獎懲、輪調及考核等，應由**【總稽核】**簽報，報經**【董事長】**核定後辦理。但涉及其他管理、營業單位人事者，應事先洽商人事單位轉報總經理同意後，再行簽報**【董事長】**核定。
10. 銀行管理單位及營業單位發生重大缺失或弊端時，內部稽核單位應有**【懲處建議權】**，並應於內部稽核報告中充分揭露對重大缺失應負責之失職人員。
11. 銀行內部稽核人員及遵守法令主管，對內部控制重大缺失或違法違規情事所提改進建議不為管理階層採納，將肇致銀行重大損失者，均應立即作成報告陳核，並通知**【監察人】**（監事）及通報**【主管機關】**。
12. 銀行總經理應督導各單位審慎評估及檢討內部控制制度執行情形，由**【董（理）事長、總經理、總稽核及總機構遵守法令主管】**聯名出具內部控制制度聲明書（附表），並提報董（理）事會通過，於每會計年度終了後四個月內將內部控制制度聲明書內容揭露於銀行網站，並於主管機關指定網站辦理公告申報。內部控制制度聲明書應依規定刊登於年報、股票公開發行說明書及公開說明書。
13. 金庫鑰匙、密碼應指定由二人以上分別控管，一人不得開啟，並嚴予保密。

14. 【董事會】應該負責核准並定期評估整體營運策略及重要政策，瞭解銀行營運風險，據以訂定銀行可承擔的風險限額。
15. 【董事會】必須督導高階管理階層採取必要措施，以辨識、衡量、監視及控管風險；核定銀行組織架構。
16. 【董事會】必須督導高階管理階層監控所訂內部控制制度之有效運作。
17. 【董事會】應對銀行建立並維持妥適有效的內部控制制度，負最後之責。
18. 【高階管理階層】應該負責執行董事會所核准之營運策略及政策。
19. 【高階管理階層】應負責研訂作業程序以辨識、衡量、監視及控管風險。
20. 【高階管理階層】必須維持權責劃分及報告系統明確之組織架構；確保授權辦法得以有效執行。
21. 【高階管理階層】必須制訂妥善之內部控制政策；監控內部控制制度之適足性及有效運作。
22. 金融機構所屬分支機構如發現遭歹徒詐騙情事時，無論歹徒是否得逞，應立即循各金融機構內部通報系統，或其他方式將各項通報內容通報所屬總管理機構；總管理機構聯絡人員接獲通報後，除轉知所屬其他分支機構外，金融聯合徵信中心會員機構以網際網路方式；非金融聯合徵信中心會員之金融機構以書面方式向【金融聯合徵信中心】通報，並向【金管會銀行局】報備。
23. 融機構辦理保管業務及有價證券業務，應加強與交易對手及交易內容之確認，切實辦理有價證券之核對與認證，辦理交割應詳查交易對手之身份證明並確認有價證券之真實性，如發現有價證券遭偽變造之情事，應即通報【主管機關】

貳、內部控制制度

一、**金額數量類試題**

1. 同一營業日同一交易帳戶累積之現金收或付款或換鈔交易達【新台幣一百萬元(含等值外幣)】以上時，應將其姓名、出生年月日、住址、交易帳戶號碼、交易金額、身分證明文件號碼等予以記錄備查。
2. 未成年人存款，其一次存入金額或一課稅年度內累計存入總金額達【新台幣二百萬元】者，銀行必須將其資料通報當地國稅局。
3. 可轉讓定期存單以【新台幣十萬元】為單位，並按其倍數發行。
4. 銀行從事中長期授信，對授信額度超過規定金額，目前規定為【新台幣二億元】之大額授信戶，必須徵提現金流量預估表，分析資金流向及還本付息能力。
5. 個人在金融機構總授信金額達【二千萬元以上】者，銀行必須徵提個人報稅資料(經稽徵機關證明與正本相符之年度綜合所得稅結算申報書影本，或未經稽徵機關證明之年度綜合所得稅結算申報書影本，並加附相關之綜合所得稅結算申報繳款書或扣繳憑單影本)，並核驗資料是否齊全。
6. 銀行辦理公教人員儲蓄存款，每一公教職員之累計最高限額為新台幣【七十萬元】，每一工友累計之最高限額為新台幣【三十五萬元】
7. 短期票券之買賣面額，應以【新台幣十萬元】為最低單位，並以十萬元之倍數為單位，但基於商品交易或勞務提供而產生，且經受款人背書之本票或匯票，不在此限。
8. 銀行承銷之本票發行面額，應以【新台幣十萬元】為最低單位，並以十萬元之倍數為單位，但債票形式之本票，最高發行面額不得大於【新台幣一億元】。
[註]所謂債票形式就是有印製實體之票券。
9. 依我國法令設立或經我國政府認許並登記之公司、行號或團體，結構(售)外匯案件一年內累積結構(售)匯款金額，不得超過【五千萬美元】
10. 在我國境內居住、年滿二十歲領有國民身分證或外僑居留證之個人，結構(售)外匯案件一年內累積結構(售)匯款金額，不得超過【五百萬美元】。
11. 銀行辦理在我國境內居住未滿二十歲之自然人結構旅行支出及結售在台生活、贈與款與旅行支出剩餘款，每筆未達【新台幣五十萬元】等值外幣之案件，必須查驗結匯人身分及相關證明文件，並於外匯水單上加註結匯人出生年月日。
12. 銀行對公司、行號每筆達【一百萬美元】以上，個人、團體每筆達【五十萬美元】以上成等值外幣之申報案件，外匯指定銀行必須確認申報書記載事項相符後始辦理結匯，大筆金額結匯案件，必須確認客戶身分並填製「大額結匯款資料表」送中央銀行外匯局。
13. 保險單據最低投保額，應為投保貨物之 CIF 或 CIP 價值加【一成】，保單之生效日期不得遲於運送單據裝載、發送或接管日期，除信用狀另有規定，保單應以「出口商」為被保險人，且由其作成空白背書。
14. 全權委託投資之資金至少【新台幣五百萬元】，且必須一次全額存入保管銀行。
15. 信託業必須依照規定，以現金或政府債券提存【新台幣五千萬】之賠償準備金。

16. 指定用途信託資金所投資之外國基金管理機構所發行或經理之受益憑證、基金股份或投資單位有價證券，此外國基金管理機構(得含其控制或從屬機構)所管理基金總資產淨值，必須超過【二十億美元】或等值外幣。
17. 信用卡正卡申請人年齡須滿二十歲，附卡申請人年齡須滿十五歲。
18. 依中央銀行規定，銀行發現持兌偽造之外國幣券總值達【二百美元】以上時，經辦銀行應即記明持兌人姓名、職業及住址等，並報請警察機關偵辦。
19. 持卡人應繳納信用卡消費帳款，委由便利商店業代收者，每筆帳單代收金額上限為新台幣【二萬元】。
20. 銀行為企業授信應徵取財務報表，當授信歸戶總額達新台幣【三千萬元】者，此作為財務分析之財務報表應經會計師財務簽證。

二、**期限頻率類試題**

1. 金庫內外必須【二十四小時】全程監控錄影，監視錄影帶應依規定保存【二個月】。
2. 客戶辦理開戶時錄影之影像檔至少應保存【六個月】。
3. 銀行若接到法院命令扣押客戶之存款時，應依扣押命令辦理，若扣押存款不足額時，應於【十日內】向法院聲明異議。
4. 銀行代扣中華民國境內居住之個人或在中華民國境內有固定營業場所之營利事業利息所得稅款，於【次月十日前】解繳國庫。
5. 銀行代扣非中華民國境內居住之個人或在中華民國境內無固定營業場所之營利事業利息所得稅款，必須於【代扣之日起算十日內】解繳國庫。
6. 銀行對支票存款戶應【按月】寄發對帳單。
7. 當法人戶支票存款之名稱或負責人變更時，銀行應通知存戶辦理變更，經通知後逾【一個月】未辦理者，應終止往來契約。
8. 銀行如遇票據交換所追查支存戶基本資料有關事項時，應於【兩週內】將查證結果及憑證送票據交換所。
9. 銀行對政府機關、公營事業、學校、公司行號及其他團體，其定期存款存期在【三個月】以上，未經存戶特別指示者。應於存續期間內至少寄發【一次】對帳單。
10. 辦理支存戶存款不足退票後之清償贖回註記，銀行須於【二個營業日內】將相關資料核轉票據交換所。
11. 對退票備付款留存已滿【三年】，而原退票據仍未重行提示者，必須填具「備付期滿註記申請單」核轉票據交換所辦理註記，並持將付款轉回發票人帳戶。
12. 可轉讓定期存單存期最短為【一個月】，最長不得超過【一年】
13. 銀行接到法院扣押存款之命令，必須依其命令辦理，若扣押之存款不足，應於【十日內】以訴狀或公文向法院聲明異議。
14. 票據掛失止付通知人應於止付通知後【五日內】，提出已為聲請公示催告之證明，否則止付通知失其效力。(注意!「五日內」不是「五個營業日內」)

15. 本票發票人於提示期限到期前撤銷付款委託，經執票人提示退票後未辦妥贖回註記，【一年內】達「三張」者，銀行應即通知票據交換所，公告終止為「擔當付款人」，銀行終止為擔當付款人之契約後，應通知存戶繳回剩餘空白本票，並自終止契約之日起【三年內】，不再受託為該存戶之擔當付款人；該支存戶於終止本票擔當付款契約後，繼續簽發擔當付款本票，如提示之本票係於終止契約後簽發者，必須以「擅自指定金融業者為本票之擔當付款人」之理由退票，以前述理由之退票，【一年內】達「三張」以上者，必須通知票據交換所公告將該存戶列為拒絕往來戶。
16. 短期授信期限在【一年以內】；中期授信期限在【一年以上，七年以內】；長期授信期限【超過七年】
17. 銀行辦理票據貼現，每筆貼現自貼現日起算至票據到期日，期限不得超過【180天】
18. 銀行辦理票據貼現，如該票據到期不獲兌現時，必須於【四日內】向發票人、背書人、承兌人及保證人行使追索權。
19. 銀行與客戶訂立透支契約，透支契約期限不得超過【一年】。
20. 中小企業信用保證之授信案，首筆授信應在保證書簽發後【三個月內】辦妥授信。
21. 逾期放款應於清償期屆滿【六個月內】轉入「催收款項」亦即逾期放款凡屆滿【六個月】者，均應連同已提列之應收利息轉列催收款。
22. 逾期放款及催收款逾清償期【二年】，經催收仍未收回者，應轉銷為「呆帳」。
23. 逾期放款及催收款逾清償期在【六個月以上，二年以下】者，經催收仍未收回者，得扣除可收回部份後，轉銷為呆帳。
24. 請求權之時效：
 - (1) 本金【十五年】；亦即一般借款或借據所載本金請求權，自到期日之翌日起算【十五年間】不行使而消滅。
 - (2) 墊款及違約金【十五年】
 - (3) 利息【五年】；亦即一般契約或借據所載利息請求權，自到期日之翌日起算，【五年間】不行使而消滅。
 - (4) 保險金【二年】
 - (5) 因侵權所生之損害賠償請求權，自請求權人知有損害及賠償義務人時起，【二年間】不行使而消滅，自有侵權行為時起【十年】者亦同。
25. 票據上之時效期間：
 - (1) 票據上之權利，對匯票承兌人及本票發票人，自到期日起算，見票即付之本票，自發票日起算，【三年間】不行使，因時效而消滅。對支票發票人自發票日起算，【一年間】不行使，因時效而消滅。
 - (2) 匯票、本票之執票人，對前手之追索權，自作成拒絕證書起算【一年間】不行使，因時效而消滅。支票之執票人，對前手之追索權，自作成拒絕證書起算【四個月】不行使，因時效而消滅。
 - (3) 匯票、本票之背書人，對前手之追索權，自為清償之日或被訴之日起算，【六個月間】不行使，因時效而消滅。支票之背書人，對前手之追索權，【二個月】間不行使，因時效而消滅。

26. 銀行對借保人有將(不動產過戶)或設定抵押權予他人等脫產行為之虞者，必須提供擔保金，向法院聲請對其財產假扣押查封；對借保人有將其不動產變更現狀(如：拆毀或興建房屋)或已將其不動產過戶或設定抵押權予第三人)必須提供擔保金，向法院聲請假處分，並應於收到法院假扣押、假處分之裁定後【三十日內】執行查封或處分行為。
27. 銀行因向法院聲請假扣押、假處分、假執行而提存之擔保物，應於原因消滅後聲請領回，超過【五年】末聲請領回將遭沒入國庫，立即聲請返還提存物之期限最長為【五年】
28. 進口開狀押匯單據若有瑕疵，開狀銀行須立即將瑕疵內容列於到單通知書，通知客戶處理，並要求客戶於通知瑕疵日起【二日內】表示接受與否；另客戶對瑕疵單據拒絕接受時，應於【七個營業日內】以電報或其他迅速方法通知寄單銀行/押匯銀行，拒付或採取適當措施。
29. 信用卡 當期應繳最低付款金額超過指定繳款期限 【六個月】者，應於【三個月】內，將全部墊款金額轉銷為呆帳。
30. 信用卡發卡機構對爭議款項應於受理後【十四日內】告知持卡人處理狀況及進度，調查期間應該停止計算利息。
31. 信用卡發卡機構在徵信作業過程中或接獲被害人反映，發現有冒名申請信用卡案件時，無論是否造成損失均必需於【三日內】主動通報金融聯合徵信中心建檔管制，避免損害擴大。
32. 信用卡爭議款項於受理後【14 日內】回覆持卡人處理狀況或進度，調查期間應該停止計算利息。
33. 為避免持卡人(含學生卡)消費過度擴張，發卡機構對於已持超過【三家】以上發卡機構卡片之申請人核發卡片時，應當審慎評估。
34. 銀行承兌之匯票，自發票日起算不得超過【180 天】。
35. 銀行辦理墊付國內應收帳款，除分期性付款之融資，每筆票據融資期限不得超過【180 天】
36. 銀行為發行商業本票保證，保證期限應在【一年】以下。
37. 逾期轉存得自原到期日起息之時限：
 - (1)定期存款轉期續存，如逾期【一個月】以內者，得自原到期日起息。
 - (2)定期儲蓄存款逾期轉存未滿一年之定期存款，如逾期【一個月】以內者，得自原到期日起息。
 - (3)定期儲蓄存款逾期轉期續存或逾期轉存一年期以上之定期存款，如逾期【二個月】以內者，得自原到期日起息。
38. 存戶取款憑條斯填日期在領款日前【七天】以上或在領款日期以後者，應請客戶更正並加蓋原印鑑。

39. 信託業有下列情事之一者，應於事實發生之翌日起【二個營業日】內向主管機關申報並登報或依主管機關指定之方式公告：
- (1)存款不足之退票、拒絕往來或其他喪失債信情事者。
 - (2)因訴訟、非訟、行政處分或行政爭訟事件，對公司財務或業務有重大影響者。
 - (3)有公司法第一八五條第一項規定各款情事之一者。
 - (4)董事長(理事主席)、總經理(局長)或三分之一以上董(理)事發生變動者。
 - (5)與他人簽訂重要契約或改變業務計畫之重要內容。
 - (6)信託財產對信託事務處理之費用，有不能支付之情事者。
 - (7)其他足以影響信託業營運或股東、受益人權益之重大情事者。
40. 銀行已取得辦理衍生性金融商品業務之許可者，除應經核准後始得辦理之商品者外，得開辦各種衍生性金融商品及其商品之組合，並於開辦後【十五日內】檢附商品特性說明書、法規遵循聲明書及風險預告書報金融監督管理委員會備查
41. 關於衍生性金融商品部位之評價頻率，銀行應依照部位性質分別訂定。其為交易部位者，應以【即時】或【每日】市價評估為原則；其為銀行本身業務需要辦理之避險性交易者，至少【每月】評估一次。

三、**比率類試題**

1. 商業銀行投資於集中交易市場及店頭市場交易之股票、新股權利證書、固定收益特別股、私募股票、私募公司債、依各國法令規定發行之基金受益憑證、認股權憑證及認購(售)權證之原始取得成本總餘額，不得超過該銀行核算基數之【25%】。但其中投資於店頭市場交易之股票與認股權憑證、認購(售)權證及新股權利證書、固定收益特別股、私募股票及私募公司債之原始取得成本總餘額，不得超過該銀行核算基數之【5%】。
2. 商業銀行投資各種有價證券之餘額，除公債、國庫券、央行可轉讓定期存單、央行儲蓄券外，不得超過該行所收存款總餘額及金融債券發售額之和之【25%】。
3. 商業銀行投資於每一公司之股票、新股權利證書及債券換股權利證書之原始取得成本總餘額，不得超過該公司已發行股份總數之【5%】。
4. 銀行轉投資企業總額，不得超過投資時銀行實收資本總額扣除累積虧損之【40%】，其中投資非金融相關事業之總額不得超過投資時銀行實收資本總額扣除累積虧損之【10%】。又銀行轉投資非金融相關事業，對於每一事業之投資金額不得超過該被投資事業實收資本總額或已發行股份總數之【5%】。
5. 商業銀行對金融相關事業轉投資事業持股比率達【20%】以上者，除財政部另有規定外，該商業銀行與轉投資事業屬同一類別之銀行部門之兼營業務，應予停止。但轉投資綜合證券商之持股比率達【20%】以上者，其股務代理業務及政府債券自營業務得由此商業銀行繼續經營。
6. 銀行持有票券金融公司股份，未逾該票券金融公司已發行股份【百分之五】者，得再投資第二家票券金融公司，惟僅能擔任【一家】公司之董事或監察人。

7. 利息所得稅扣繳比率：

(1)存戶如為中華民國境內居住之個人，或在中華民國境內有固定營業場所之營利事業，按利息給付額扣繳【百分之十】。

(2)存戶如為非中華民國境內居住之個人，或在中華民國境內無固定營業場所之營利事業，按利息給付額扣繳【百分之二十】。

(3)可轉讓定期存單等短期票券之利息，按給付額扣繳【百分之二十】。

(4)給付大陸地區人民利息時，如於一課稅年度內在台灣地區居留、停留合計滿183天者，按給付總額扣繳【百分之十】利息所得稅款；如於一課稅年度內在台灣地區居留、停留合計未滿183天者，則按給付總額扣繳【百分之二十】利息所得稅款。

8. 證券商辦理有價證券買賣融資融券，對客戶融資之總金額，不得超過其淨值【250%】；對客戶融券總金額，不得超過其淨值【250%】。證券商由金融機構兼營者，前項規定之淨值，改按指撥營運資金計算。但不得超過前項證券商之同期最高淨值及證期會規定之限額。

9. 證券商辦理有價證券買賣融資融券，對每種證券之融資總金額，不得超過其淨值【10%】；對每種證券之融券總金額，不得超過其淨值【5%】。

10. 證券商經營自行買賣有價證券業務者，其自行買賣有價證券利益額超過損失額時，應按月就超過部分提列【10%】，作為買賣損失準備。

11. 證券商除由金融機構兼營者依銀行法規定外，其經營自行買賣有價證券業務者，持有任一公司股份之總額不得超過該公司已發行股份總額之【10%】；其持有任一公司所發行有價證券之成本總額，並不得超過其資本淨值之【20%】；持有櫃檯買賣第二類股票之成本總額不得超過其資本淨值之【10%】。

12. 證券承銷商包銷之報酬最高不得超過包銷有價證券總金額之【10%】，代銷之手續費最高不得超過代銷有價證券總金額之【5%】。

13. 銀行投資總額達實收資本額的【20%】或新台幣二億元以上者，應依「公開發行公司取得或處分資產要點」及公司自訂程序處理，於事實發生之日起【二日內】公告，並向證期局申報。

四、**定義及組成類試題**

1. 內部控制之五大要素包括：(1)控制環境；(2)風險評估；(3)控制作業；(4)資訊與溝通；(5)監督。其中「控制環境」為內部控制系統之基礎。(第五、六、七期內控測驗試題)

註：Coso 報告(2004 年 9 月)將內部控制分為八個構成要素：

1. 內部環境；2. 目標設定；3. 事件辨識；4. 風險評估；5. 風險因應；6. 控制活動；7. 資訊與溝通；8. 監督。

2. 內部查核分為二種作業，一種是由稽核部門執行的「內部稽核」，一種是由各業務單位內部人員交互查核之「自行查核」。

3. 「自行查核」是各營業、財務保管及資訊單位就其本身經營之業務範圍及性質，自行指派非經辦各該項業務之人員，去查核其業務操作及經營管理是否遵守法令規章。

4. 出納業務係辦理銀行一切有關現金、有價證券、各項單據、託收及交換票據等之收付及保管，其範圍包括：
 - (1)辦理現金及票據之收付及保管。
 - (2)各種有價證券之保管。
 - (3)辦理票據交換事項：包括交換票據之核算登記、交換差額之清算、退票交換等。
 - (4)調撥資金：包括本單位內及本單位對聯行或同業間之資金調撥。
 - (5)幣券及破損券之兌換(兌換各種面額之需鈔或新鈔)
 - (6)其他與現金出納有關事項。
5. 有價證券包括：國庫券、金融債券、公債、公司債、央行可轉讓定期存單、銀行可轉讓定期存單、商業本票、銀行承兌匯票、股票、受益憑證、新股權利證書、儲蓄券、外國有價證券等。
6. 空白單據之內容包括：空白支票、空白本票、空白匯票、空白存摺、空白存單、空白領款號碼牌、空白金融卡、空白信用卡及其他有關單據。
7. 授信是指銀行對顧客授予信用，並承擔風險之業務，依銀行法第五條規定：「銀行辦理放款、透支、貼現、保證、承兌及其他經中央機關指定之業務項目。」

授信的種類：

 - (1)依期限來區分：
 - a. 短期信用：期限在一年以內者。
 - b. 中期信用：期限超過一年，在七年以內者。
 - c. 長期信用：期限超過七年者。
 - (2)依有無擔保來區分：

分為擔保授信與無擔保授信

 - a. 擔保授信：是指對銀行之授信，提供下列之一為擔保者：
 - (a)不動產或動產抵押權。
 - (b)動產或權利質權。
 - (c)借款人營業交易所發生之應收票據。
 - (d)各級政府公庫主管機關、銀行或經政府核准設立之信用保證機構之保證。
 - b. 無擔保授信：指無提供擔保品之授信。
 - (3)依銀行是否以其所有資金撥貸來區分：

分為直接授信與間接授信，「直接授信」是指銀行以直接撥貸資金之方式，貸放予借款人之融資業務；「間接授信」是指銀行以受託擔任客戶之債務保證人、匯票承兌人、開發國內外信用狀或其他方式，授予信用，承擔風險，而不直接撥貸資金之授信行為。
8. 逾期放款，指積欠本金或利息超過清償期三個月，或雖未超過三個月，但已向主、從債務人訴追或處分擔保品者。
9. 催收款，指經轉入催收款科目之各項放款及其他授信款項。凡逾期放款應於清償期屆滿六個月內轉入催收款科目。逾期放款經轉入催收款者，應停止計息。但仍應依契約規定繼續催理。

10. 各類不良授信資產，定義如下：

- (1) 應予注意者：指授信資產經評估有足額擔保部分，且授信戶積欠本金或利息超過清償期一個月至十二個月者；或授信資產經評估已無擔保部分，且授信戶積欠本金或利息超過清償期一個月至三個月者；或授信資產雖未屆清償期或到期日，但授信戶已有其他債信不良者。
- (2) 可望收回者：指授信資產經評估有足額擔保部分，且授信戶積欠本金或利息超過清償期十二個月者；或授信資產經評估已無擔保部分，且授信戶積欠本金或利息超過清償期三個月至六個月者。
- (3) 收回困難者：指授信資產經評估已無擔保部分，且授信戶積欠本金或利息超過清償期六個月至十二個月者。
- (4) 收回無望者：指授信資產經評估已無擔保部分，且授信戶積欠本金或利息超過清償期十二個月者；或授信資產經評估無法收回者。

11. 財富管理業務服務對象包括自然人與法人。

12. 財富管理業務包括：(1) 所有銀行業務、(2) 兼營信託業務、證券投資顧問業務、(3) 其他保險、證券相關業務。

13. 國內票券市場買賣短期票券之交易工具包括下列標的：國庫券 (TB)、可轉讓銀行定期存單 (NCD)、公司發行之本票或匯票、其他經主管機關核准之短期債務憑證

14. 短期票券買賣方式包括：附條件交易及買賣斷交易，附條件交易又可分為附買回交易 (RP) 及附賣回交易 (RS)

15. 消費金融產品之種類

狹義之消費金融包含耐久性消費財貸款、消費者信用貸款、信用卡三種；而廣義之消費金融則尚含括房屋貸款、有價證券質押貸款。

16. 消費金融產品的特性

- (1) 每筆交易金額較小，客戶量需達一定規模才有利潤
- (2) 龐大的銷售及資料處理人員，人力來自四面八方，素質不一
- (3) 因每筆金額小，相對的承作單位成本高
- (4) 不具自償性，多屬於中長期融資，貸款期間長
- (5) 依據客戶不同的風險程度，設計不同的貸款產品
- (6) 產品要不斷創新、服務要便捷
- (7) 追求穩定平衡之利潤模式

17. 影響消費金融業務之因素：家庭所得水準、景氣循環、家庭中賺取所得之年齡、利率水準的高低及對未來價格的預期

18. 消費金融業務經營成功的要素：滿足顧客的需求、商品多元化、優良之組織體系、銀行的風險管理與作業技術、延滯後催收之時機要快。

19. 消費產品的行銷通路約略有下列幾種：

●直接銷售

1. 個人銷售 2. 電話行銷 3. 線上購買或稱電子商務 4. 郵購或型錄銷售
5. 自動販賣機(無人契約機或自動貸款機) 6. 一般營業單位(分行)

●間接銷售

1. 委外行銷公司 (third party) 2. 仲介或代書、車商 3. 客戶推介客戶

註：委外行銷應依「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」辦理。

20. 依「信用卡業務機構管理辦法」第 27 條規定，發卡機構應依下列規定辦理逾期帳款之備抵呆帳提列及轉銷事宜：

(1) 備抵呆帳之提列：當期應繳最低付款金額超過指定繳款期限一個月至三個月者，應提列全部墊款金額百分之二之備抵呆帳；超過三個月至六個月者，應提列全部墊款金額百分之五十之備抵呆帳；超過六個月者，應將全部墊款金額提列備抵呆帳。

(2) 呆帳之轉銷：當期應繳最低付款金額超過指定繳款期限六個月者，應於三個月內，將全部墊款金額轉銷為呆帳。

21. 依「金融機構辦理現金卡業務應注意事項」第二十七項規定，金融機構辦理現金卡業務，當期應繳付款項超過指定繳款期限六個月者，應於三個月內，將全部墊款金額轉銷為呆帳。

22. 不論是 SSL、SET 或 Non-SET 機制，其安全設計均應具備訊息隱密性、完整性、來源辨識性、不可重複性、無法否認傳送訊息及無法否認接收訊息等六大防護措施。

23. 電子金融交易之風險性：

(1) 高風險性之交易：係指該訊息執行結果，對客戶權益有重大影響之各類電子轉帳及交易指示，如非同戶名且非約定轉入帳戶之各類電子轉帳及交易指示。

(2) 低風險性之交易：係指該訊息執行結果之風險性低，如同戶名或約定轉入帳戶，或非約定轉入帳戶小金額之轉帳(以每戶每筆不超過五萬元、每天累計不超過十萬元、每月累計不超過二十萬元為限)之各類電子轉帳及交易指示。

24. 信用風險：係指交易之一方因無法履行交易契約義務，而導致另一方發生損失之風險。信用風險之衡量通常以重置成本來預測，並以收受抵押品或保證金來降低風險。

25. 市場風險：或稱價格風險，係指標的資產之市場價格發生變動，造成衍生性金融商品市價變動之風險。

26. 流動性風險：係指金融資產之變現能力或指無法以合理價格軋平部位所產生之風險。一般而言店頭市場多係配合買賣雙方需要而設計之非規格的產品，其交易較不活絡，流動性較低，故其流動性風險亦較大。

27. 國家風險：係指交易對手國之政治或經濟發生變化所產生之風險。此類風險可依據世界知名之信用評等機構對交易對手國國家之評等結果，訂定額度控管。

28. 作業風險：係指內部制度設計不當、人謀不臧或控管不周所造成損失之風險。通常此類風險可藉由有效的內部控制予以降低。

29. 法律風險：係指因契約、法令不完整，致無法約束交易對手履行合約或契約被判無效，而造成損失之風險。

五、觀念性試題

1. 內部稽核與內部控制之關係：1. 內部稽核是內部控制的一環。2 內部控制是內部稽核之依據。內部控制包含內部稽核。也就是說內部控制範圍比較大
2. 自行查核應由「非原經辦人員」擔任。
3. 自行查核可以輔助內部稽核頻率之不足，但不可取代內部稽核。
4. 銀行各營業、財務保管及資訊單位自行查核之執行情形應由「稽核單位」予以考核。
5. 出納人員不得兼辦會計業務。
6. 銀行行員之職務應予輪調。
7. 金融機構營業時間外所收現金、票據應「設簿登記並入庫保管」。
8. 銀行所收受之破損券幣應送「台灣銀行」調換。
9. 銀行發現偽(變)造、仿造新台幣券幣時，應檢送「中央銀行」處理。
10. 存、取款憑條大寫金額錯誤應請客戶「另行開具正確存、取款條」(不得直接更改)
11. 代收稅款或公用事業費用不得由櫃員一人辦理。
12. 查核現金應「先盤點大鈔、再查核小鈔;先點大數(網紮數)，再點細數」
13. 存提款作業不得以「提現為名，轉帳為實」方式處理。
14. 只有櫃檯出納才可以經手現金(不是每一位行員均可經手現金)。
15. 櫃員結帳後，現金如發生溢餘或短少，必須立即報告主管人員處理，並於當天列入「其他應付款」或「其他應收款」。
16. 發現有偽(變)造、仿造券幣時，必須將鈔券加蓋「偽造作廢券」章，或將硬幣送中央銀行剪角作廢，並填製「截留偽造、變造、仿造新台幣券幣通報單」處理；所收受之破損券幣應送台灣銀行調換。
17. 託收票據應加蓋本行特別橫線章。
18. 託收票據久未收妥應向「受託行」查詢處理。
19. 存戶繳回之金融卡應打洞(剪角)作廢。
20. 個人或公司、行號及其他團體之負責人申請開戶應由本人親自憑身分證及第二項身份證明文件(如:健保卡、駕照等)辦理開戶手續。
21. 銀行辦理兩人以上聯合開戶，必須要求聯合開戶之所有人均親自簽名，不可僅由一人親簽，亦必須在往來契約中訂定條款，以作為處理存款所有權與利息所得歸屬等問題之依據。
22. 外國人開戶之規定：
 - (1)外國人開戶原則上應在台設有住所，並留存護照及居留證影本。
 - (2)若外國人在台無住所，其開設新台幣存款帳戶應受下列限制：
 - § 開戶之外國自然人或外國法人應提供齊全之證件。
 - § 外國自然人應親自辦理，外國法人應由在台代表人或代理人親自辦理。僅能開設活期存款、活期儲蓄存款及定期存款帳戶。(不可開設支票存款帳戶，經財政部核准在台設有代表人辦事處之外國銀行、外國證券商及外國保險公司得開設支票存款戶)。
 - § 銀行辦理此項存款業務之相關資料應「按月」函報中央銀行。
 - § 外國人開設新台幣帳戶不限金融機構及戶數。

23. 在大陸地區人民開設新台幣帳戶之規定：
- (1)持台灣地區居留證或台灣地區入出境許可證之在大陸地區人民，得開設「活期性存款」及「定期性存款」帳戶。
 - (2)持內政部警政署入出境管理局所核發上述以外證件之在大陸地區人民，開設新台幣存款帳戶，得選擇「一家」銀行，並以開設「活期性存款帳戶」為限。
 - (3)受理經許可來台之大陸地區人民開設新台幣存款帳戶，除應憑內政部警政署入出境管理局核發之證件辦理外，並應留存內政部核發之統一證號。(受理持旅行證之大陸地區人民開設新台幣或外匯存款帳戶，應憑旅行證辦理，並留存內政部核發之統一證號。)
24. 存戶未及時領回之存摺應設簿登記並由主管集中保管，並以電話或發函方式通知客戶洽領。
25. 定期儲蓄存款質借人限為「原存款人」。
26. 客戶委託保管之有價證券，銀行應製發保管憑條，此保管憑條應經「有權人員簽章」核發。
27. 可轉讓定期存單，不得辦理中途解約，逾期提取時，逾期部分概不計息。
28. 未領用之空白單據不得由主管預為簽章備用。
29. 下列情形應停止發給空白本(支)票：
- (1)存戶之存款被扣押未經全數提存備付者。
 - (2)公司戶先行開戶惟未在指定期間補驗營利事業登記證者。
30. 行員儲蓄存款與行員名單應相符，離職行員應將行員儲蓄存款帳戶結清銷戶。
31. 未成年人不得開立支票存款戶，其開立非支票存款戶應經法定代理人同意。
32. 同一票據雖數次提示均因存款不足退票，仍只收取「一次」違約金。
33. 付款銀行就存款不足票據之掛失，先就其存款餘額予以止付，其後如再有存款時繼續予以止付。止付銀行受理已到期票據之掛失止付，應立即辦理止付金額之留存，並轉列「其他應付款—止付票款」；受理未到期票據之掛失止付，應俟「票據到期日」再辦理止付金額之留存備付。
34. 支票存款戶於終止本票擔當付款契約後，繼續簽發擔當付款本票，如提示之本票係於終止契約後簽發者，必須以「擅自指定金融業者為本票之擔當付款人」之理由退票，前述理由之退票，一年內達「三張」以上者，應即通知票據交換所公告為拒絕往來戶。
35. 辦理貼現之票據必須是合法商業行為所產生之本票或匯票。
36. 貸款時提供銀行擔保之動產必須符合「行政院」公佈之「動產擔保交易標的物品類表」內容。
37. 墊付國內票款之票據到期兌現應存入【備償專戶】，並依約轉帳沖還放款。
38. 辦理「自用住宅放款」及「消費者放款」，已取得足額擔保時，不得要求提供連帶保證人。
39. 外幣指定銀行之「外幣風險上限」係指外幣資產扣除外幣負債後之餘額。
40. 國際金融業務分行(OBU)承作外匯存款業務；其不能收受外幣現金、不得以外匯存款兌換為新台幣提取、不可有外幣與新台幣間之交易與匯兌。

41. 指定銀行(DBU)得允許客戶將「以境內股票、不動產及其他有關新台幣資產為擔保或副擔保，申請所之信用額度」，轉供其關係企業於國際金融業務分行(OBU)申請外幣授信時使用，OBU 辦理上述授信，原則列為無擔保授信。如係 DBU 依銀行法第十二條規定徵提擔保為擔保，並另開立外幣擔保信用狀(Standby L/C)予 OBU 者，得視為 OBU 之擔保授信
42. OBU 及海外分支機構辦理外幣授信，得以授信戶持有本人或他人於境外分行或 OBU 之外幣定存單為擔保；亦得以其持有本人或關係企業於國內銀之外匯指定銀行(DBU)之外匯存款定存單為擔保。
43. 逾期放款經轉入催收款者，「應停止計息」。但仍應依契約規定繼續催理，並在催收款各分戶帳內利息欄註明應計利息，或作備忘紀錄。
44. 銀行辦理信託業務，有關信託專用存摺之保管與帳務處理不可同一人辦理。
45. 指定用途信託資金投資國外政府或機構所保證或發行之債券、必須經慕迪或史丹普或惠譽國際評等公司評等為「1 級」以上者。
46. 全權委託投資之資金，應「一次全額」存入保管銀行(不可分次存入)。
47. 信用卡帳務，在國內交易係透過「聯合信用卡中心」清算處理。
48. 信用卡業者發卡徵信時應向「金融聯合徵信中心」查詢相關徵信檔案以降低風險。
49. 信用卡是先消費後付款，且可以預借現金。
50. 信用卡制度的設計者是「信用卡國際組織」。
51. 信用卡正卡遺失、副卡應同時辦理掛失。
52. 信用卡持卡人繳交款項，經輸入電腦銷帳後，應經「非登錄人員」覆核其銷帳內容。
53. 信用卡製卡資料輸入電腦後，應由「非登錄人員」辦理認證覆核。
54. 信用卡發卡機構應於營業場所牌告信用卡循環信用利率，此循環信用利率應以「年利率」表示。
55. 信用卡卡片寄發人員，應由「非製卡人員」辦理，並留存「掛號憑證」備查。
56. 信用卡製卡機鑰匙應由非製卡人員掌管，其副鑰匙應交予「指定人員」密封保存。製卡室之保全卡及鑰匙應分組掌管，再由掌管保全卡、鑰匙人員會同開啟，以符合內部牽制原則。
57. 信用卡製卡檔經轉檔至磁片成功後，主管應確定立即將硬碟中的製卡資料檔刪除。
58. 信用卡寄發後，未能送達之郵退卡應由「非經辦人員」覆核其作業及庫存數量。
59. 發卡機構之控管人員發現偽卡消費、非本人用卡、非本人查詢餘額、非本人掛失信用卡、持卡人死亡、持卡人堅持不掛失信用卡或超額預借現金等情況應立即「設控」。
60. 學生卡解控應經「法定代理人」同意。
61. 信用卡停用或掛失後，仍有國外消費之請款時，應登錄為國際黑名單。黑名單登錄清冊應存檔；並依據其登錄期限定期追蹤。
62. 任何員工均可能涉入電腦舞弊，不是只有資訊人員才可能涉及。
63. 電腦機房之每班輪值人員至少須「二人」(含)以上。

64. 銀行電腦應用系統必須具備之說明文件包括：
- (1)系統規範書。
 - (2)程式規格說明書。
 - (3)使用手冊。
 - (4)操作手冊。
 - (5)系統手冊。
65. 對電子轉帳及交易性指示等之金融交易訊息或電子文件傳輸，必須有來源辨識及隱密性、完整性、不重複、無法否認傳送訊息及無法否認接收訊息等之設計。至於約定轉入帳戶交易乃事先約定，因其資金流向十分明確，屬低風險性之交易，得排除「無法否認傳送訊息、無法否認接收訊息」之設計。
66. 電腦密碼之設定儘量不要與自己的生日、電話相同
67. 衍生性金融商品之信用風險通常以「重置成本」來衡量。

六、**權責分工試題**

1. 銀行應指定一隸屬於【董事會】或【總經理】之總行管理單位，負責遵守法令主管制度之規劃、管理及執行，並指派高階主管一人擔任總機構遵守法令主管，綜理法令遵循事務，至少每半年向董事會及監察人報告。
2. 銀行應設立隸屬【董事會】之內部稽核單位，以獨立超然之精神，執行稽核業務，並應至少每半年向董事會及監察人報告。
3. 銀行應建立【總稽核制】，綜理稽核業務。總稽核應具備領導及有效督導稽核工作之能力，其資格應符合銀行負責人應具備資格條件準則規定，職位應等同於【副總經理】，且不得兼任與稽核工作有相互衝突或牽制之職務。
4. 代收稅款或代收公用事業費用之作業流程不得只由櫃員一人辦理。
5. 金庫鑰匙、密碼之掌管，應分由出納及主管指定人員掌管，備份之鑰匙及密碼由有關人員會同密封登記後交指定人員分別保管。
6. 有價證券(保管有價證券)，應經相關人員密封後入庫保管，經辦人員不得自行保管，並應作不定期盤點。
7. 空白單據之領用、保管及簽發應符合內牽制，經辦人員於營業時間外不得自行保管。
8. 自動櫃員機之密碼及鑰匙必須分人保管，對現金之裝卸應嚴密管制。
9. 對從事高額異常偽卡消費及從事融資變現異常消費行為之特約商店應提報予【聯合信用卡中心】。