



國泰金控

Cathay Financial Holdings

# DDT新訓課程-作業風險與資安

講師: 客戶經營部作業風險主管 歐陽大剛

2019.4.17

# 一、作業風險

---

# 作業風險是什麼碗糕？

## 我們常聽到.....

護士工作需要【三讀五對】



當兵清槍口訣【清槍開始、清槍蹲下、取下彈匣、拉拉柄、.....】



## 人身傷害、財產損失

2001年巴塞爾銀行監管委員會曾對銀行作業風險作了以下的詮釋：

「因外部事件或內部程序、人員、系統的不當或失誤造成直接、間接損失的風險」

## 預防辦法→



吃飯也有SOP!!

柯P：一支白鐵湯匙，先挖挖挖、再刮刮刮，吃一餐6分鐘!!

# 健全的風險管理制度由前中後各司其職，合作達成



# SOP包含組織流程、個人作業細節、稽核用途紀錄

## 目的

藉由SOP之建立，人員辦理各項業務時能有所依據，並得辨識為達成營運目標之**主要營運活動流程**，評估存在之作業風險與控制方案，以確保相關之風險控管方式持續有效

## 權責單位

- 1.依各單位之職掌，訂定作業流程或其經管業務之作業規範者
- 2.負責制定、修訂及廢止SOP，維護與即時更新「**全行SOP暨個資保護文件區**」相關資料
- 3.「**全行SOP暨個資保護文件區**」權限申請/異動方式：  
以電子郵件方式辦理(收件者：風管部作業風險管理人員，副本：申請/異動單位單位主管)

## 原則

1.新增、變更、廢止產品/服務/作業規範/要點，或當業務環境、營運目標、日常營運作業及外部法令變更時，應併同檢核作業流程與使用之資訊系統，並視變更情形調整相關SOP內容

2.各權責單位所經管之作業規範，及日常營運作業應制定SOP

3.SOP 制定應秉持「**人、事、時、地、物**」原則敘明

4.新單位於正式營運之前，應制妥SOP

### 【SOP圖示】

>各單位專區>信用暨作業風管部>規章辦法>作業風險>辦法類>**SOP格式及流程圖常用圖示**



# SOP例子：RTDM作業流程

## SOP-RTDM 活動作業流程

107.09.14 客戶經營部

執行單位	流程說明	作業流程	系統名稱	功能交易
客戶經營部／業務單位	<p><b>目的：</b> 建置自動化流程將業務規則、分析模型佈建於系統中，並結合即時更新之客戶資訊，提供風險管理與行銷互動之最適決策。</p> <p><b>活動建置/測試流程說明：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>申請業務單位以電腦聯繫單提出需求，並於附件中附加所需相關文件。</li> <li>活動建置者進行需求確認與活動建置作業。</li> <li>活動建置者自行檢驗並進行 UAT 環境測試。</li> </ol>	<pre> graph TD     subgraph "活動建置暨測試"         subgraph "需求單位"             A[需求單位]         end         subgraph "活動建置者"             B[建置活動規則及流程]             C{單元測試}         end         subgraph "RTDM系統流程"             D[RTDM系統流程]         end         subgraph "電腦聯繫單流程"             E{{開立電腦聯繫單 提業務需求}}         end         A --&gt; E         E --&gt; B         B --&gt; C         C -- "未通過" --&gt; B         C --&gt; D     end </pre>	RTDM系統	活動建置暨測試



# 作業風險發生的後果嚴重性(看看案例)

兆豐銀行豐原分行理專張○○挪用客戶款項，核處600萬元罰鍰，併核處應予糾正，並命令解除張員職務

兆豐銀行豐原分行理專張○○自100/1/7至107/5/24止，利用客戶對其信任及疏於對帳之習慣，伺機取得客戶蓋妥印鑑/簽名之空白取款單，以無摺提款、或透過行外傳真指示交易方式，挪用14名客戶存款，合計金額約新臺幣6,340萬元。經核該行有下列事項違反銀行法第45條之1規定及有礙健全經營之虞，依同法第129條第7款規定核處新臺幣600萬元罰鍰，併依同法第61條之1第1項規定核予糾正及命令貴行解除張員職務

一、未確實執行內部控制制度：該行未落實外勤人員赴外收送文件、及傳真取款交易照會確認作業，亦未落實無摺存款交易內部作業規範，致張員得以私自取得客戶蓋妥印鑑且簽名之空白取款單，以臨時無摺提示取款單正本、及透過行外傳真之方式挪用客戶款項。

二、未妥適建立內部控制制度：該行未建立對理專關聯戶之資料庫為相關監控，對交易資訊未能清楚揭露，致張員以透過人頭帳戶交易之方式挪用客戶存款，客戶亦因存摺對交易所揭露之資訊不足而無法清楚辨識實際交易類型，致挪用之交易混雜於客戶實際交易間，不易辨識察覺。

三、內部查核未確實執行：本案張員舞弊期間長達7年以上，涉及客戶多達14戶，該行於客戶交易函證抽樣、分行自行查核、及稽核單位年度/專案稽核作業中均未能發現異常情事，內部查核未臻確實。

# 作業風險發生的後果嚴重性(看看案例)

台北富邦銀行北投分行前行員挪用客戶款項、及安和分行前理專挪用客戶款項，核處400萬元罰鍰及糾正，併命令該行解除該2名行員職務

該行北投分行前行員：利用行外收件，客戶告知密碼及交付存摺之便，私自以空白取款憑條執行交易後，銷毀傳票；或利用客戶臨櫃交易之際，盜蓋客戶印鑑於空白取款憑條，並以話術使客戶再次輸入密碼；或受理代收費用及稅款時未立即鍵機等方式，挪用客款。該行安和分行前行員：(1)理專持有客戶密碼，並代客戶臨櫃取款，交付不實款項予客戶；(2)櫃員未於客戶視線所及之處清點並交付款項，致該理專藉機得以交付不實款項予客戶。

一、未確實執行內部控制制度：該行有未落實管理客戶未領回存摺、主管未確實檢核行員送交單據是否已依作業程序辦理、及未能警覺傳票登載異狀、未落實會計覆核作業、及未妥善保管印鑑等缺失，致發生舞弊案件。

二、未妥適建立內部控制制度：該行未妥適建立行外收件人員與櫃員之分工制度及傳票覆核控管機制，且該行受理代收費用，未建立由系統產出繳費證明之流程及未控管櫃員收款章戳等缺失，致發生舞弊案件。

三、處分結果：考量該行已積極辦理調查及就缺失事項為適當處置，該行北投分行前行員挪用客戶款項及安和分行前理專挪用客戶款項等所涉缺失，分別核處400萬元罰鍰及糾正，併命令該行解除該2名行員職務。



# 作業風險發生的後果嚴重性(看看案例)

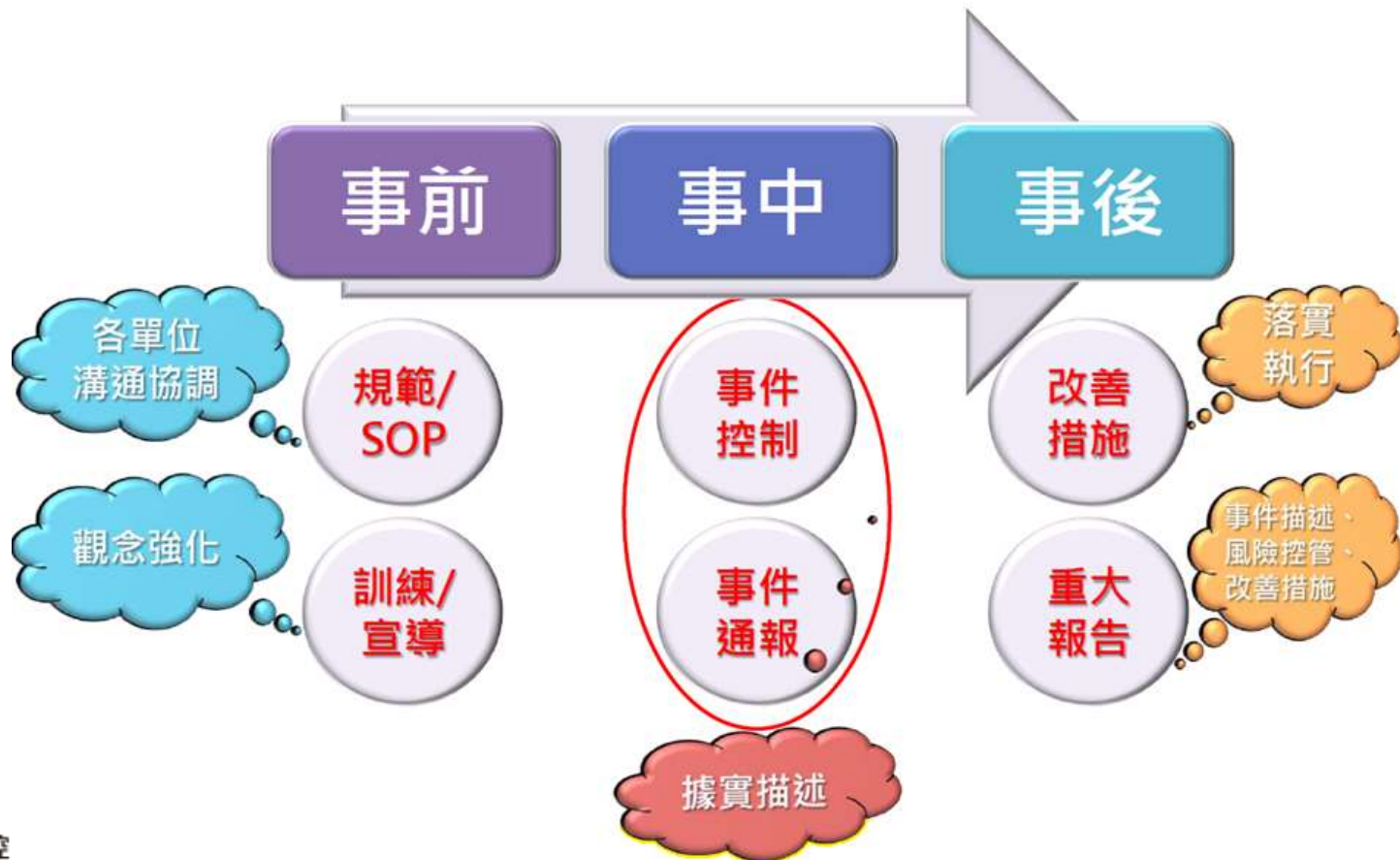
2014年土地銀行一名賴姓職員盜領客戶82萬餘元存款，金管會認定土銀內部控管不佳，裁罰土銀300萬元，**事後土銀提告要求賴男負擔這筆罰鍰，賴男辯稱土銀受罰與他的盜領行為無因果關連**，高院認定土銀應為客戶存款遭盜領負擔2/3過失責任，今判賴男應賠土銀150萬元定讞。事發後賴男已離職。

判決指出，賴男於2014年3、4月間，利用任職土銀負責辦理存、提款業務之便，盜蓋1位婦人印章，擅自將她的2個定存帳戶解約，再以偽填提款條方式挪用婦人存款共82萬餘元。婦人渾然不覺，直到她過世，家屬去年（2017年）才察覺異狀，向土銀反映後，賴男出面自首，被依詐欺取財等罪嫌送辦。賴男於刑案審理時將犯罪所得連同利息3萬餘元全數繳回，獲一審輕判6月徒刑、緩刑2年，須提供義務勞務40小時，他與檢方都沒上訴，已定讞。

不過金管會做完行政調查後，認定**土銀在本案出現未建立有效內控制度的缺失，使行員輕易挪用客戶存款、違反《銀行法》要求健全經營等相關規定**，去年據此裁罰土銀300萬元。土銀提告主張賴男的不法行為，使他向銀行提供的勞務給付有瑕疵，造成銀行承受被罰鍰的損失，應由賴男全額負擔。

法官審理指出，**金管會裁處書裡，已清楚記載就是因為賴男的不法行為，使土銀被認定沒做好內控機制而受罰，兩者確有因果關連**，賴的狡辯無理由。不過一審認定雙方應各負過失責任，**判賴男賠償**。

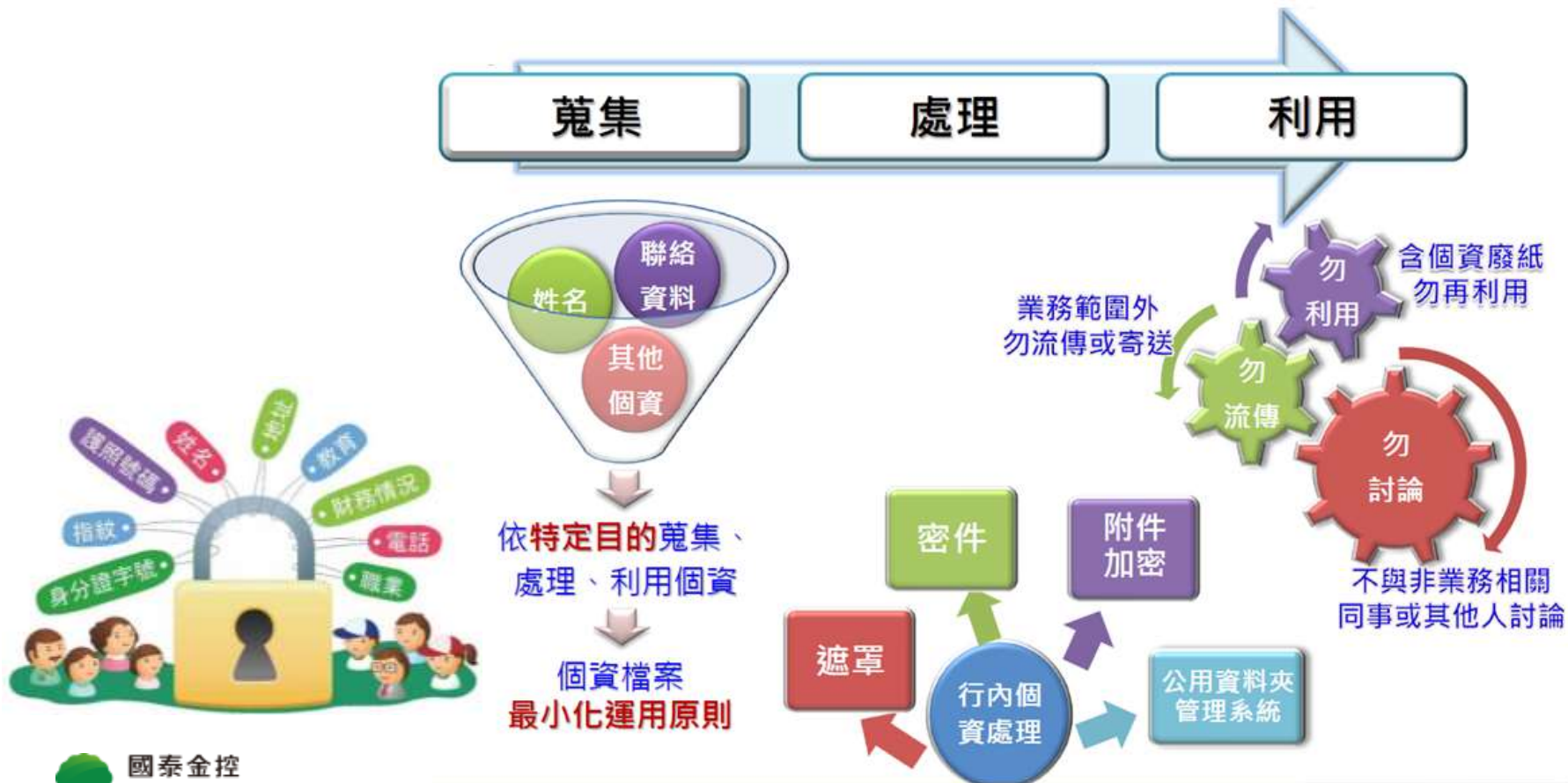
# 作業風險小結



## 二、資訊安全-客戶個資保護

---

# 『個人資料』蒐集、處理與利用



# 『個人資料』保護措施

## 特別留意事項

- 傳真資料及權限設定控管
- 留意錄/攝影設備使用
- 外接設備控管(如：USB)
- 落實檢視各系統使用權限

## 內部控管

- 個資盤點工具
- 公用資料夾管理系統(CDS)
- 個人資料檔案清冊、企業資訊流概覽圖(BIF)
- AP LOG監控

## 傳輸控管

- 閘道端資料外洩防護系統(NDLP)
- 郵寄資料含有個資應以『附件檔加密方式』寄送

備註：

公用資料夾管理系統 (Confidential Data System · 簡稱CDS)

企業資訊流概覽圖 (Business Information Framework · 簡稱BIF)

閘道端資料外洩防護系統 (Network Data Loss Prevention System · 簡稱NDLP)



- 電子郵件內容若含有個人資料或圖形檔，傳遞時將被NDLP系統攔阻，需經主管審核放行才可寄出。
- 員工負有告知審核人員信件內容之責。

➤【應確認事項】

- 1.郵件內容與公務相關及外寄之妥適性
- 2.個人資料應以附件檔加密，密碼應另寄。
- 3.確認資料收受者之正確性、相關性。



# Q&A

---



國泰金控

Cathay Financial Holdings

