

以稽核立場探討分行各項業務 內部控管及常見之作業缺失

【信託、財富管理業務篇】

華銀董事會稽核部 劉同渭

前 言

九一年調派至董事會稽核部服務至今四年多，心想不管在哪裡服務都一樣，只要能扮好自己的角色、做好分內的事，就是個好行員。銀行實務在分行服務時，自認就很在行，尤其是對各項業務規定，更有助於瞭解其規定之本意及緣由，做稽核工作自然輕鬆以對，游刃有餘了。

記得曾經以「會計原理原則與實務的運用」一文投稿華銀月刊，獲得蠻多的迴響，文中的打油詩：

原由需探索，
理應用心尋，
原來是如此，
則能樣樣通。

更是道盡了銀行實務各項作業流

程、公文規定，非僅是師承師傅之傳承，更應真正用心去瞭解其原由，在工作上自然就能駕輕就熟、事半功倍、幾無缺失。

每到分行，則必竭盡所能，挑盡所有缺失，絕不保留，是我稽核的原則之一，寧可下期無缺失可寫，豈可有所保留，留待下期再挑出？當然扣分上自有斟酌。

稽核角色豈止在挑毛病、寫缺失、當個討厭鬼？我覺得所提缺失不僅應該分行人員皆能認同，毫無異議，最重要的是，稽核人員也該扮演輔導角色，故盡力與受檢分行行員互動良好，且主動輔導新進行員，或新經辦業務行員，對所糾正缺失能完全瞭解如何改善，使其能增加工作效率，減少作業缺失，分行行員不懂的必定用心教導，是我稽核最重要的原則，雖然很耗時間，常覺得稽核時間不夠用，但我相信一切值得。

正文

「財富管理」自九十五年下期正式列入查核項目，本期至今僅檢查五個分行（因專案檢查不查核該項目），缺失倒真不少，引發儘速撰寫本文動機，期能對全體經辦同仁有所助益。

先就主管機關極為重視的制式外增添條文，及風險控管部分做探討，最後再列舉，一般容易疏忽的作業缺失，以供參考改進。

一、制式外增添條文之探討

由於信託對帳是否委外列印寄送，事關客戶權益，相關機關如：消費者基金會等皆十分重視，自不得輕忽，現制式「信託總約定書新增、變更申請書」（T-154）雖已修訂完成，嗣後只要請客戶勾選同意委外列印即可，唯其過渡兩階段分行多數未依規辦理，事後易生糾葛，應請全面補正。

第一階段於該總約定書認證時加註「同意對帳單委外列印」字樣，公文雖未規定，需請委託人蓋章確認，唯筆者認為其屬制式外增添條文，依相關規定應由委託人蓋章確認。

第二階段依95.3.7（95）信基字第02365號函說明四、五之規定，於新簽總約定書之客戶，未使用新版總約定書時，皆應請客戶加簽「意願調查

表」，並同總約定書留存以供查核。本部分未依規辦理分行，筆者認為都應全面清查補正為宜。

二、客戶與商品風險檢核規定之探討

本部分於糾正分行缺失後，曾與財富管理部同仁做過幾次溝通，於認知上略有不同，依95.1.26（95）信基財業字第01023號函規定，財富管理部意見為該文係針對財富管理業務相關客戶所做之規定，非財富管理部門客戶銷售金融商品時，則無須依此規定辦理。

唯依如上公文說明之：

（三）「客戶及商品風險檢核表」其檢核結果如顯示「不符合」，表示「商品風險等級」高於「客戶風險屬性」，信託業務人員應將檢核結果明確告知客戶，如客戶仍維持原意，必須請客戶於檢核表簽名確認後，方能繼續進行基金交易下單作業，信託管理人員必須複核檢核表無誤後，才能放行該交易。

（四）檢核表中客戶風險屬性如顯示「無屬性」，將不做風險比對，惟仍須列印檢核表。

（五）檢核表併同投資指示書一併歸檔保管。

如上文意之精神，筆者認為其風險屬性如為「0：無屬性」，該檢核表不做風險比對，則無法判定該客戶風

險等級，則應視為「不符合」，自應請客戶簽名確認為宜。

又依金管會部頒94.7.21金管銀(五)字第0945000512號令修正，銀行對非財富管理部門客戶銷售金融商品應注意事項：

條文一、銀行對非財富管理部門客戶，銷售金融商品事宜，應依本注意事項辦理。

條文四、銀行對於金融商品之銷售，應建立適當之內部控制制度及風險管理制度，並落實執行。其內容應包括下列六項之：

(二) 充分瞭解客戶之作業準則條文

六、所稱充分瞭解客戶之作業準則，其內容應包括下列四項之：

(三) 評估客戶之投資能力及接受客戶委託時，應綜合考量下列三點資料：

1. 客戶資金操作狀況及專業能力
2. 客戶之投資屬性、對風險之瞭解及風險承受度
3. 客戶服務之合適性，合適之投資範圍或交易額度

條文八之三略謂金融商品銷售人員於充分告知客戶後，應留存記錄以供查證。

既需留存記錄足證，雖非財務管理部門客戶，於銷售金融商品時，亦應依如上「客戶與商品風險檢核」等相關規定辦理為宜。

三、分行一般容易疏忽之作業缺失

- (一) 查核該分行「信託資金集合管理帳戶」，其信託總約定書留存聯(T-153)與信託總約定書新增、變更申請書(T-154)一起裝訂後，皆依日期順序排列保存，未依「委託人戶號順序」保存，請補正。嗣後請依94.3.22(94)信企字第02578號函說明三、四之規定改善辦理。
- (二) 如上申請書，間有未書申請日期，不便事後查核，請改善辦理。
- (三) 特定金錢信託資金，於辦理單筆投資、定期定額時，皆未於其指示書上標明投資基金之幣別，請改善辦理。
- (四) 如上指示書，其手續費計算方式、管理費用、轉換手續費等欄多數空白，請改善辦理。
- (五) 信託總帳號111-1，對帳單勾選「親取」，登錄為「郵寄」，請查明補正。
- (六) 信託總帳號222-2，未滿二十歲，其信託總契約書留存聯上，無法定代理人簽章，應請查明補正。
- (七) 信託總帳號333-3，其信託總約定書留存聯，對保日期更改，未請客戶蓋章證明，請補正。

- (八) 信託總帳號666-6, 未書明同意本行提供其基本資料予金控子公司共同行銷, 電腦登錄為同意, 日後恐生糾葛, 請查明補正。
- (九) 信託帳戶各種指示書之備查聯, 其加入指示書(T-156), 多數未勾選扣稅別、客戶性質別等, 請改善辦理。
- (十) 辦理信託集合管理運用帳戶業務, 未使用「信託戶名戶號登記簿」(T-115), 經查誤使用「信託戶帳號編號簿」(或誤使用存款戶名戶號登記簿D-011), 無法登載信託戶各項變更事項, 請即依規定補正。
- (十一)「信託總約定書及印鑑卡、資料新增、變更申請書」(T-154), 間有未以打「V」方式標明委託人委託內容(如新增或變更、對帳單每月或每季寄等), 據以登錄後承主管認證, 事後請留意辦理。
- (十二) 查核該分行各種指示書之備查聯(1.加入指示書T-156, 2.退出指示書, T-157, 3.變更補項及事故登錄單T-158), 尚未裝訂成冊, 或每五百張始裝訂成冊, 時間過久, 易散失不全。請按季或每百張裝訂成冊, 嗣後請依94.3.22(94)信企字第02578號函附件一P.2/二之規定改善辦理。
- (十三) 於推介客戶金融商品進行基金下單交易作業前, 未列印「客戶及商品風險檢核表」, 以評估「客戶風險屬性」及「商品風險等級」者略多, 請改善辦理。
- 註: 請依95.1.26(95)信基、財業字第01023號函說明二/(一)(五)之規定及「本行財富管理業務推廣及客戶帳戶風險管理作業準則」、「本行財富管理業務商品適合度政策」之規定改善辦理。
- (十四)「財富管理業務開戶申請書」, 未由客戶勾選審閱期間達五日以上, 或同意放棄審閱期間之權利者略多, 請查明補正。
- (十五) 財富管理客戶, 於辦理風險檢核時, 請客戶填寫之「認識客戶(K.Y.C)問卷及風險屬性問卷」, 其填寫資料, 空白未勾選者略多, 無法核對客戶基本資料與鍵檔資料是否相符, 且若影響「風險屬性等級」, 事後易生糾葛, 請依94.12.19財業字第13962號函相關之規定辦理。