

證券商因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)維持營運服務不中斷問答集

臺灣證券交易所彙整



使用說明

- 1.本文件(證券商因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)維持營運服務不中斷問答集)內容可於「臺灣證券交易所首頁(<https://www.twse.com.tw/zh/>)」依下列路徑查詢下載：首頁 > TWSE 網站：公司治理中心 > (下拉選項)國內業務宣導網站 > 券商輔導 > 文件下載。
- 2.本文件最新版為 110 年 7 月 14 日版本。

目錄

壹、開戶與帳戶管理作業.....	5
Q、 投資人須臨櫃辦理項目(如非國人、法人、未成年之開戶；未成年客戶簽立台股定時定額約定、變更印鑑；未成年達成年重約訂契約、員工及配偶之開戶、變更開戶身分別、更改姓名、繼承銷戶、授權書簽署等)，能否改採線上辦理、視訊錄影或其他方式，確認為本人及辦理業務之意思表示，並留存軌跡後，依客戶指示進行辦理？	5
貳、交易作業.....	6
Q、 客戶信用交易資券互抵改類為現股當沖，適用證交稅減半優惠對投資人有利，若經客戶同意後，可否開放於疫情期間無需客戶逐筆指示，直接以系統最佳化改類，以簡化作業程序？	6
參、結算交割作業.....	7
Q、 現行相關申報作業(如：更改交易類別、現沖申報、現沖券差申報、錯帳或違約…等)均有時間限制，若證券商因人員分流辦公或申報筆數塞單等情況，發生無法於原訂時間內完成申報，是否可以延長申報傳輸資料時間？	7
肆、客戶交割款/與銀行往來相關作業	8
Q1、 客戶因疫情特殊狀況(如確診、隔離等)無法完成匯款，致交割款不足，或無法因應信用交易之追繳，而客戶要求暫不處分時，可否授權證券商評估該客戶集保帳戶有價證券庫存，有庫存者留存錄音後暫不申報違約或處分擔保品；無庫存者應逕於處理以免日後無處追償？	8
Q2、 因疫情特殊狀況客戶無法完成匯款，致交割款不足，能否放寬客戶交割款可先存入分戶帳或交割專戶（類預收）？	8
伍、稽核作業.....	9
Q1、 總公司內部稽核單位如無法實地對分支機構督導查核其內部稽核作業時，得否改以書面審查方式辦理？	9
Q2、 稽核報告完成日期是否延後？	9
Q3、 須現場執行之查核項目有查核困難，有無替代方案？	9
陸、其他.....	10
Q1、 有關投資人書面通知信函：如違約函稿(雙掛號)、對帳單及詢證函等作業，若疫情升至第四級致無法經由郵局寄送，能否放寬以電子郵件或電話錄音方式通知客戶之方式替代，並留存紀錄備查？	10

- Q2、 投資人書面通知信函（如：融資融券追繳通知書(限掛)、不限用途追繳通知書(限掛)、自行了結價差通知書(限掛)、處分清償通知書(限掛)、融資融券到期通知書(普掛)、融資融券終止上市櫃通知書(限掛)、融資現償申請書(掛號)、信用交易股票交付清單(掛號)，需書面以郵寄方式通知投資人之文件，疫情升至第四級時因無法至郵局寄送，可否放寬以 E-mail 或電話錄音方式通知客戶方案替代，並留存紀錄，以供備查？ 10
- Q3、 各項營業相關表單(如委託單、成交單、內控表單等)，因人員居家辦公無法每天列印，能否暫存公司待日後再行列印或存檔備查？ 10
- Q4、 疫情升至第四級可否放寬後台人員職務代理機制(例如：櫃檯輸單人員可以兼任結算交割人員)？ 11
- Q5、 疫情升至第四級可否放寬櫃檯輸單人員尚未完成受訓亦可兼任融資融券人員？ 11

壹、開戶與帳戶管理作業

- Q、投資人須臨櫃辦理項目(如非國人、法人、未成年之開戶；未成年客戶簽立台股定時定額約定、變更印鑑；未成年達成年重約訂契約、員工及配偶之開戶、變更開戶身分別、更改姓名、繼承銷戶、授權書簽署等)，能否改採線上辦理、視訊錄影或其他方式，確認為本人及辦理業務之意思表示，並留存軌跡後，依客戶指示進行辦理？
- A、因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情，為維持證券商營運服務不中斷，有關須臨櫃辦理事項，得於符合內部控制下，經內部授權程序後，採線上辦理或視訊錄影或其他方式確認為本人及辦理業務之意思表示，並留存軌跡後，依客戶指示，進行開戶、基本資料變更、變更印鑑及重訂契約等業務。前揭替代方式應訂定相關作業程序(含身分認證方式、覆核機制)，並留存軌跡紀錄。

貳、交易作業

Q、客戶信用交易資券互抵改類為現股當沖，適用證交稅減半優惠對投資人有利，若經客戶同意後，可否開放於疫情期間無需客戶逐筆指示，直接以系統最佳化改類，以簡化作業程序？

A、依據本公司「證券商辦理更改交易類別作業處理要點」規定，證券商申請更改交易類別應於成交當日上午9時起至下午7時止，將更改資料以輸入本公司系統，惟依現行改類作業實務而言，大多數券商均可如期完成；另為因應改類時限問題，本公司現已開放於必要時，證券商仍可通知本公司交易部進行改類時間延期，應已提供業界足夠作業時間。

為保障投資人權益及避免後續投資糾紛，投資人進行「資券互抵」及「當日沖銷」交易之改類，證券商仍需取得投資人同意為要件，尚不宜開放證券商自動替投資人進行改類。

參、結算交割作業

Q、現行相關申報作業(如：更改交易類別、現沖申報、現沖券差申報、錯帳或違約…等)均有時間限制，若證券商因人員分流辦公或申報筆數塞單等情況，發生無法於原訂時間內完成申報，是否可以延長申報傳輸資料時間？

A、考量現行已有延長申報之權宜措施，且為避免影響後續作業電腦排程暨維護市場秩序及公平性，仍依現行申報時限辦理，暫不延長申報傳輸時間，惟如有特殊狀況，亦可個案通報，審酌後允許個案延長申報處理。

肆、客戶交割款/與銀行往來相關作業

Q1、客戶因疫情特殊狀況(如確診、隔離等)無法完成匯款，致交割款不足，或無法因應信用交易之追繳，而客戶要求暫不處分時，可否授權證券商評估該客戶集保帳戶有價證券庫存，有庫存者留存錄音後暫不申報違約或處分擔保品；無庫存者應逕於處理以免日後無處追償？

A1、依「證券商辦理有價證券買賣融資融券業務操作辦法」第55條，委託人未於通知送達之日起二個營業日內補繳差額者，除雙方另有約定者外，證券商應依規處理。考量投資人因疫情無法補繳之情境可能多元且認定不易，為維護市場公平性及避免後續糾紛，證券商仍應依前開規定辦理。

Q2、因疫情特殊狀況客戶無法完成匯款，致交割款不足，能否放寬客戶交割款可先存入分戶帳或交割專戶（類預收）？

A2、證券商如經取得客戶同意，並且於符合內部控制之原則下，經內部授權程序後，可採行下列替代方式：

(一) 客戶先將交割款項存入個人劃撥交割帳戶，並由往來銀行先予圈存，客戶僅得於該款項額度內買賣有價證券，惟應建立相關配套措施（如證券商已與銀行擬定作業程序）。

(二) 已與證券商簽訂分戶帳使用契約之客戶，可依現行規定將交割款項留存於分戶帳，並由證券商圈存，客戶僅得於該款項額度內買賣有價證券。

伍、稽核作業

Q1、總公司內部稽核單位如無法實地對分支機構督導查核其內部稽核作業時，得否改以書面審查方式辦理？

A1、總公司每半年應實地對分支機構督導查核其內部稽核作業，如因受嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響，110年下半年無法依原規劃7月實地查核時，請延後查核期程，並依實際情形配合調整受查期間（含括前次查核日起至本次查核日前一日止）。

若疫情升至第四級警戒，則暫緩總公司對分支機構稽核作業。

Q2、稽核報告完成日期是否延後？

A2、考量疫情期間受限人力及作業不便，稽核作業在兼顧內部控制有效及內部稽核功能發揮等原則下，由內部稽核主管衡酌稽核報告完成日，惟110年度各項稽核報告至遲應於111年1月底前完成。

Q3、須現場執行之查核項目有查核困難，有無替代方案？

A3、各稽核作業仍應依年度稽核計畫進行查核，有關須現場執行之查核項目有查核困難乙節，考量疫情影響，稽核人員得改採書面審查方式辦理，對無法書面審查項目，如盤點資產、抽核錄音紀錄等作業，得採「註明所採替代查核程序」方式或「註記暫緩執行之理由」方式；俟疫情緩解恢復後，應於下次執行同項稽核作業時，增加抽查樣本，加強查核。

陸、其他

Q1、有關投資人書面通知信函：如違約函稿(雙掛號)、對帳單及詢證函等作業，若疫情升至第四級致無法經由郵局寄送，能否放寬以電子郵件或電話錄音方式通知客戶之方式替代，並留存紀錄備查？

A1、若疫情升至第四級致無法經由郵局寄送，有關違約函稿(雙掛號)、對帳單及詢證函等作業，得以 E-mail 或電話錄音等方式通知客戶，並留存紀錄，以供備查。

Q2、投資人書面通知信函(如:融資融券追繳通知書(限掛)、不限用途追繳通知書(限掛)、自行了結價差通知書(限掛)、處分清償通知書(限掛)、融資融券到期通知書(普掛)、融資融券終止上市櫃通知書(限掛)、融資現償申請書(掛號)、信用交易股票交付清單(掛號)，需書面以郵寄方式通知投資人之文件，疫情升至第四級時因無法至郵局寄送，可否放寬以 E-mail 或電話錄音方式通知客戶方案替代，並留存紀錄，以供備查？

A2、融資融券業務目前已開放可採「電子郵件」通知等簡化措施:投資人於信用帳戶之整戶擔保維持率低於 130%時，證券商應先「通知」委託人就各該筆不足擔保維持率之融資融券，於通知「送達」之日起 2 個營業日內補繳融資自備款或融券保證金差額，而通知之方式，除以郵寄方式外，並已開放符合電子簽章規定之「電子郵件」(證券商採電子郵件方式通知者，須事前取得委託人書面同意或電子同意書)，或採委託人當面簽收方式為之。前開通知、送達及補繳期限主係保障投資人之權益，並避免日後產生投資糾紛所致，尚不宜過度簡化。

Q3、各項營業相關表單(如委託單、成交單、內控表單等)，因人員居家辦公無法每天列印，能否暫存公司待日後再行列印或存檔備查？

A3、有關各項營業表單，如委託單、成交單、內控表單等，證券商於符合內部控制之原則下，得先採以電子方式暫時存檔備查，並逐日以電子附件方式辦理簽核，或以電子簽核為附件，嗣後補正。

Q4、疫情升至第四級可否放寬後台人員職務代理機制(例如：櫃檯輸單人員可以兼任結算交割人員)?

A4、有關後台人員兼任職務之限制，仍應符合證券商負責人與業務人員管理規則第4條規定，並應具備兼任職務所應具備之資格條件始得兼任。

惟為維持必要之運作人力，於疫情升至第四級後，暫時放寬登記櫃檯輸單之人員可兼任結算交割人員。

Q5、疫情升至第四級可否放寬櫃檯輸單人員尚未完成受訓亦可兼任融資融券人員?

A5、目前證券商從事融資融券業務之人員均須另行取得相關資格，主係該業務涉及證券商授信業務及投資人風險控管作業，為保障投資人權益及避免後續投資糾紛，仍宜由取得相關信用交易業務資格之人員辦理該項業務。