



臺灣證券交易所
流通證券 · 活絡經濟

竭誠為您服務

查核案例暨資安缺失分享

臺灣證券交易所
券商輔導部

報告大綱

壹、查核常見缺失

貳、案例介紹

- 一. 未依「**證券商內部控制制度標準規範**」規定，落實內部人員利益衝突防範作業。
- 二. 未依規定時限輸入投資人違約資訊。
- 三. 未依證券商內部人員在所屬證券商開戶及委託買賣有價證券管理辦法辦理。
- 四. 未定期或適時修補網路運作環境之安全漏洞（例如：**作業系統、網站伺服器、瀏覽器、防火牆及防毒版本等**），並留存相關文件。
- 五. 未定期對電腦系統及資料儲存媒體進行病毒掃描。

- 六. 未於資訊設備報廢作業程序訂定授權軟體移除程序以利銷毀作業之遵循。
- 七. 未定期審查並檢討久未使用之使用者權限。
- 八. 已完成之程式因故需維護時，未依據經過正式核准之程序辦理。
- 九. 未查證客戶同一下單IP位址之原因及合理性。
- 十. 未訂定有資訊分級標示與處理之相關規範。
- 十一. 未詳實建立或核對委託人開戶資料。
- 十二. 自營商有超賣情事。

- 十三. 受託買賣業務員向客戶推介股票未依本公司「**證券商推介客戶買賣有價證券管理辦法**」規定辦理。
- 十四. 未依證券商內部控制制度標準規範辦理對客戶申訴或檢舉案件之處理作業。
- 十五. 受託賣出證券商，未依規定於借券賣出成交當日，向出借之證券商、證券金融事業或受託申報議借成交之證券商確認已將借入證券撥入客戶集保帳戶。

- 十六. 執行客戶委託鉅額配對交易，未確認交易人如為上市公司內部人，其轉讓對象須符合相關規定。
- 十七. 業務人員與客戶間有借貸款項、有價證券或為借貸款項、有價證券之媒介情事。
- 十八. 電腦系統容量評估及壓力測試範圍欠完整。
- 十九. 權證發行人未依本中心「認購（售）權證流動量提供者作業要點」第八點規定，於申請發行之公開銷售說明書及上市櫃公告中載明不提供報價之時機。
- 二〇. 證券商業務人員有未為專任之情事。

案例介紹

- 申訴案1
- 藉由LINE群組向不特定多數人，推介買賣特定之股票或提供進出場之判斷以增加業績。

- 申訴案2
- 利用營業時間及非營業時間使用通訊軟體(LINE群組)提供客戶特定標的股票之買進賣出時點及價格，涉有違反證券商管理法令規定。

案例一~查核情形及結果

竭誠為您服務

- 申訴案1
- 經陪同證券商某分公司稽核人員檢視營業員手機LINE群組，與投資人提供之事證LINE群組對話截圖無誤。
- 該分公司說明並無與客戶簽訂推介買賣有價證券契約。
- LINE內容提及買入聯發科權證、股票及期貨等，確有特定標的之推介事實。
- 業務員不認識該群組成員。
- 申訴案2
- 經陪同該分公司稽核人員檢視營業員手機LINE群組，與投資人提供之事證LINE群組對話截圖無誤。
- 有轉貼投顧精選、當沖及波段持股之個股資訊、及個股價格予LINE群組客戶情形。
- 該等客戶未與該分公司簽訂推介契約。

- 申訴案1
- 向不特定多數人推介買賣特定股票之情事。
- 違反本公司「證券商推介客戶買賣有價證券管理辦法」第2條第1項規定。

- 申訴案2
- 推介買賣有價證券予未簽訂推介契約之客戶情事。
- 違反本公司「證券商推介客戶買賣有價證券管理辦法」第2條第3項之規定。
- 業務員警告。

案例二~案情摘要及缺失

案情摘要

1. 投資人來信檢舉營業員代操股票，操作虧損還跟伊借錢；亦向某證券商申訴不讀LINE影響其交易。
2. 營業員坦承是應朋友要求便宜行事所致。
3. 證券商內部查核發現該營業員所屬客戶有多達半數客戶之多筆電話委託無錄音紀錄等違規事項，並據以處分。

缺失事項

1. 代客戶墊付交割款。
2. 接受客戶委託無電話錄音紀錄。
3. 未就客戶帳戶交易變化進行瞭解，致未發現交易異常。
4. 證券商內部管理有重大缺失，未善盡督導管理之責。



案例二~違規及處置

違反規定

1. 證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第9款。
2. 本公司營業細則第18條第2項。
3. 本公司營業細則第75條第8款。
4. 95年5月8日臺證交字第0950008901號函。
5. 違反證券商內部控制制度標準規範總則十四、（一）。

處置

1. 證券商注意改善，併課違約金新臺幣4萬元整。
2. 受託買賣業務人員予以暫停執行業務4個月處置。
3. 分公司經理人兼受託買賣主管予以警告。
4. 自行查核人員予以警告。



案例三~案情摘要

偽證罪

某證券商營業員A接獲地方法院刑事庭傳票，傳喚伊以被告身分出庭，案由偽證。檢察官起訴書稱A於前案中虛偽證述：「都是客戶自己下單來買的。」指某甲及某乙盤後及鉅額賣出交易之委託方式，以當面委託方式進行，惟據地院刑事判決：某甲及某乙並未實際下單及使用各自證券帳戶等，足認被告A並非受渠等當面委託，故被告A具有主觀上有偽證之犯意。

案例三~違規及處置

偽證罪

缺失事項：

1. 受託買賣業務人員兼辦登記範圍以外之有價證券開戶職務。
2. 受理非本人而未具客戶委任授權書之代理人委託買賣。
3. 受理電話委託委託書上委託方式勾選錯誤。
4. 開戶經辦未前往辦理而逕於客戶之開戶文件簽蓋職章，核有未詳實建立或核對客戶開戶資料。

違反規定：

1. 證券商負責人與業務人員管理規則第4條第4項。
2. 證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第20款。
3. 本公司營業細則第75條第8款第1目之2暨證券商經紀商受託買賣有價證券製作委託書買賣報告書及對帳單應行記載事項準則第4條。
4. 本公司營業細則第75條之1第2項。

處置：

1. 證券商注意改善。
2. 受託買賣業務人員暫停執行業務1個月處置。
3. 開戶經辦人員予以警告。

投資人檢舉營業員詐騙其投資股票及盜賣其帳戶內股票。營業員利用投資人不了解股市規則，告訴投資人可匯錢入營業員個人帳戶，該個人帳戶亦為證券公司使用，可私下認購上市公司董娘釋出股票，後因投資人請該營業員還款時，盜賣投資人帳戶內股票，並欺騙該投資人上述款項為反還原匯款等行為。

1. 營業員辦理承銷、自行或受託買賣時，有隱瞞、詐欺或其他足以致人誤信之行為情事。
2. 對客戶之申訴有未依該公司內部控制制度之處理程序辦理，並留存完整之處理報告紀錄等情事。
3. 分公司經理人及主管未能及時察覺外，俟於接獲客戶申訴時，對於所訴違規情事，未依該公司內部控制制度規定填具「客戶申訴或檢舉案件處理報告表」續行查證，有應注意而未注意情形，致發生重大違失事件，負督導不周之責。

違反規定

1. 證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第10款
2. 內控標準規範CA-11210受託買賣及成交作業(四十一)
3. 內控標準規範CA-11420對客戶申訴或檢舉案件處理作業(六)

處置

1. 函請證券商注意改善，併課違約金新台幣6萬元整。
2. 業務員予以暫停執行業務6個月。
3. 分公司經理人及主管予以警告處置。

案情摘要

使用線上開戶服務之客戶收到非本人個人資料，隨即向該證券公司客服反應，經查係郵件寄送程式的例外處理程序有缺失，造成寄送郵件時客戶收到的附件為非本人資料，另寄送客戶個資之附件檔未作加密保護處理。

缺失事項

1. 將新開戶資料(基本資料及輔助性資料)鍵入公司電腦檔案，未就鍵入資料詳予核對有無錯誤及留存覆核紀錄。
2. 程式修改未測試完整與正常，即辦理應用系統上線。
3. 未依「個人資料保護法」，妥善處理客戶及公司內部人個人資料。

缺失事項

4. 未依其所訂電子郵件管理要點規定，對寄送含未加密個人資料之郵件進行審核。
5. 發生個人資料之竊取、竄改、毀損、滅失、或洩漏等資安事故者，未立即函報證交所（或櫃檯買賣中心、券商公會）並轉陳主管機關。

違反規定

1. 證券商內部控制制度標準規範CA-11110普通交易帳戶：開戶手續及審核作業(二)、11
2. 證券商內部控制制度標準規範CC-19000(十二)、4
3. 證券商內部控制制度標準規範CC-18000(五)、6
4. 證券商內部控制制度標準規範CC-17010(五)、5
5. 證券商內部控制制度標準規範CC-20000(十)

處置

1. 公司部分：請該公司注意改善。
2. 人員部分：資訊部門主管予以警告。

強化措施

電子郵件不夾帶附檔，改以連至相關服務網站以輸入密碼下載。

強化客戶基本資料填寫正確性檢核，如電子郵件格式。

內控強化措施

通知信內容去識別化，並建置報表檢視郵件寄送情形。

盤點對外郵寄伺服器，增加系統管制，並攔截未加密個資內容。

案情摘要

例行查核時，發現某證券商部分個人電腦有作業系統未定期修補漏洞、伺服器未安裝防毒軟體及辦理弱點掃描作業時，作業範圍僅涵蓋作業系統，未包含應用系統等情事。

缺失事項

1. 未定期評估自身網路系統安全（例如：作業系統、網站伺服器、瀏覽器、防火牆及防毒版本等），並留存相關紀錄。
2. 防毒軟體未涵蓋伺服器端。
3. 執行弱點掃描作業時，未針對應用系統執行弱點掃描作業及其相關風險撰寫說明與安裝修補方式文件，並留存記錄。

違反規定

1. 證券商內部控制制度標準規範CC-17010網路安全管理(一)、1。
2. 證券商內部控制制度標準規範CC-17010網路安全管理(五)、3。
3. 證券商內部控制制度標準規範CC-19000系統開發及維護(十四)、2。

處置

- 請該公司注意改善。

案情摘要

例行查核時，發現電腦機房有廠商維護人員進入，惟未於機房門禁登記簿填寫之情事。

缺失事項

機房進出登記簿，未記錄人員(含廠商)之出入狀況。

違反規定

- 證券商內部控制制度標準規範CC-16000實體及環境安全(七)、2。

處置

- 請該公司注意改善。

強化措施及加強宣導事項

1. 本年度為強化機房門禁管理，新增內部控制制度標準規範CC-16000實體及環境安全之條文如下：「公司應定期審查資訊機房門禁管制權限。」
2. 關於CC-16000實體及環境安全規範，加強宣導事項如下：
 - 機房應設出入登記簿，記錄除系統管理人員及值班操作人員外之出入狀況。
 - 廠商維護人員於維修設備時，應有相關人員會同檢修。

案情摘要

例行查核時，發現測試環境有真實客戶資料；另網路下單及客戶查詢頁面有未使用加密協定之情事。

缺失事項

1. 未妥善處理客戶資料。
2. 網路下單交易未採加密方式處理。

違反規定

- 證券商內部控制制度標準規範CC-18000存取控制(五)、6。
- 證券商內部控制制度標準規範CC-17010網路安全管理(三)。

處置

- 請該公司注意改善。

強化措施及加強宣導事項

1. 網路下單網站及網站查詢個人資料應匯入憑證採加密連線。
2. 本年度已增訂個人資料及機敏資料應存放於安全的網路區域，不得存放於網際網路等區域。



臺灣證券交易所
流通證券 · 活絡經濟

竭誠為您服務

感謝您的聆聽！

企業籌資更便捷 大眾投資更穩當 · 企業資訊更透明 交易機制更公正 金融商品更多元