

## 銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則

本會 108.5.23 第 12 屆第 26 次理監事聯席會議通過，金管會 108.6.14 金管銀外字第 10801093330 號函同意備查

本會 109.1.16 第 13 屆第 4 次理監事聯席會議通過，金管會 109.2.19 金管銀外字第 1090202608 號函同意備查

本會 110.4.29 第 13 屆第 13 次理監事聯席會議通過，金管會 110.7.26 金管銀外字第 1100211711 號函修正後同意備查，本會 110.8.26 第 13 屆第 15 次理監事聯席會議通過

條文	說明
<b>第一章 總則</b>	
<b>第一條</b> 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會(以下簡稱銀行公會)為協助同業強化內部控制，杜絕理財專員挪用客戶款項情事，特訂定本原則。	一. 本原則之訂定目的。 二. 本原則係依據金管會 108 年 1 月 21 日金管銀外字第 10802700230 號函辦理。
<b>第二條</b> 本原則所稱理財專員，係指於銀行專職辦理對客戶解說、推介、銷售或受託投資基金(含指數股票型基金)、債券、股票、保險、衍生性金融商品、結構型商品、證券化商品或其他投資型商品之業務人員。	一. 主管機關自 101 年 3 月 1 日廢止「銀行辦理財富管理業務應注意事項」及「銀行對非財富管理部門客戶銷售金融商品應注意事項」後，目前「財富管理業務」及「理財專員」在監理法規中已無明確定義，係依各銀行組織架構而有不同內涵。 二. 為利銀行遵循，本條明定理財專員係指於銀行營業部及分行專職辦理財富管理業務或金融商品銷售之業務人員。
<b>第三條</b> 為協助銀行瞭解重大裁罰案件所涉控制點疏漏及緣由，俾利自我檢視是否有類似情形並對內部控管作業進行改善，銀行公會應於會員專區網路建立去識別化之案例分享機制。 會員銀行應依下列報送標準將案例傳送至銀行公會網站專區： 一、案例重點。 二、控制點疏漏及緣由。	一. 本條係依據金管會 108 年 1 月 21 日金管銀外字第 10802700230 號函說明四訂定，請銀行公會建置相關經驗分享機制。 二. 第一項所定銀行公會應於會員專區網路建立去識別化之案例分享機制，係指案例分享內容不含銀行、客戶、理財專員等可識別之事項；且專區揭露之內容不對外界公開，並限制以單一窗口方式專供會員銀

條文	說明
<p>三、強化內部控制之改善措施。</p> <p>銀行公會為執行本原則之案例分享機制，要求會員銀行依據主管機關之裁罰及報送處分明文為之；其有挪用客戶款項遭裁罰並應報送銀行公會情事者，雖該行員不具理財專員身分，準用前項之規定。</p>	<p>行瀏覽；另各銀行應審慎控管內部使用單位及瀏覽權限。</p> <p>三. 第二項明定會員銀行如因理財專員挪用客戶款項遭主管機關重大處分，應將案例態樣傳送至銀行公會網站專區之報送標準。</p> <p>四. 為利實務執行，於理財專員挪用客戶款項之裁罰案件，金管會將於行政處分時，要求受裁罰銀行應通報銀行公會。</p> <p>五. 為配合主管機關行政管理需求，增列第三項文字，放寬本原則報送案例之行員「職務屬性」限制，俾對主管機關裁罰且命報送銀行公會之特殊考量個案，酌留彈性，以符實務並週延銀行公會公告分享案例之作業依據。另實務執行上，銀行係依據主管機關裁罰及處分函明文要求，始能報送裁罰案例至銀行公會，爰於第三項前段予以說明，以茲明確。</p>
<p><b>第二章 理財專員人事管理制度</b></p>	
<p>第四條</p> <p>銀行任用新進理財專員，應採行盡職調查程序，建立適當機制瞭解員工品性素行、專業知識、信用及財務狀況，落實 KYE (Know your employee) 制度之執行；對於現職理財專員，亦應定期或不定期瞭解其信用及財務狀況，預防弊端之發生。</p>	<p>本條規範理財專員錄用原則。</p>
<p>第五條</p> <p>銀行應於理財專員業務行為準則中明定員工應秉持誠信原則招攬及服務，不得代客保管存摺、印鑑或已簽章空白</p>	<p>本條係規範銀行應於員工行為準則明定之事項。</p>

條文	說明
<p>交易單據，及不得有擅自交易、不當招攬等行為。</p>	
<p><b>第六條</b></p> <p>銀行於監控過程中，視管理需求，於符合相關法令規定之原則下，應對理財專員進行有效之防弊調控措施，例如：休假、輪調及理財專員與客戶往來情形之查核機制。</p>	<p>本條係規範銀行視管理需求，在符合相關法令規定(如勞動基準法)之原則下，對理財專員進行防弊調控措施。</p>
<p><b>第三章 內部控制制度及牽制原則</b></p>	
<p><b>第七條</b></p> <p>為避免理財專員擅自為客戶辦理存款、提款、開戶、帳戶資料變更、投資交易、保單轉換、部分贖回、解約等作業，銀行應建置至少包含下列控管機制：</p> <p>一、事前宣導：例如於理財專員業務行為準則中明文禁止、嚴禁理財專員代客全程辦理臨櫃作業並進行宣導。</p> <p>二、事中控管：例如透過第三人之電話照會確認機制、行員外出收件控管機制，以控管交易真實性及正確性。</p> <p>三、事後查核：例如不定期抽查理財專員人員抽屜、建立風險態樣監控名單，供理財專員之直屬主管定期或不定期主動聯繫客戶。</p>	<p>一. 本條係為避免理財專員擅自為客戶辦理存款、提款、開戶、帳戶資料變更、投資交易、保單轉換、部分贖回、解約等作業之控管機制。</p> <p>二. 銀行基於服務客戶需要，可能會有行員遞送客戶申請書件之情形，惟銀行應依四眼原則 (four-eyes principle) 強化內部牽制與職務分割機制，將業務作業流程分階段並分別設定控制點，交由不同單位或職掌處理，以落實內部控制。爰第一款明定銀行應於理財專員業務行為準則中嚴禁理財專員個人代客全程辦理臨櫃作業，銀行並應建立與強化相關內部控制點。</p>
<p><b>第八條</b></p> <p>為避免理財專員不當取得客戶網路銀行密碼代客戶從事交易，銀行應建置至少包含下列控管機制：</p> <p>一、網路銀行密碼應由客戶自行設定，不得由理財專員為客戶辦理更換密碼之設定，並應建立控管機制。</p> <p>二、銀行除因實務需求，得建立由理財專員交付客戶網路銀行密碼之控管機</p>	<p>一. 本條係為避免理財專員不當取得客戶網路銀行密碼代客戶從事交易之控管機制。</p> <p>二. 本條第五款建置網路銀行交易確認之控管機制，係指於網路銀行交易後，銀行將客戶進行該筆交易之確認訊息，藉由電話照會、簡訊（語音）、電子郵件、行動銀行推播、一次性密碼驗證或其他方式等傳送</p>

條文	說明
<p>制外，不得由理財專員辦理網路銀行密碼之交付。</p> <p>三、透過定期產出異常檢核報表，檢核理財專員與客戶是否有共用同一行動裝置或同一 IP 位址進行交易之情事。</p> <p>四、不定期向客戶發送交易函證，提供客戶確認投資明細及餘額。</p> <p>五、建置網路銀行交易確認之控管機制。</p>	<p>給客戶。</p>
<p>第九條</p> <p>為避免理財專員與客戶私下資金往來，銀行應建置至少包含下列控管機制：</p> <p>一、建立帳戶監控機制。</p> <p>二、設置異常舉報機制。</p> <p>三、定期或不定期抽查理財專員辦公處所，以遏止私下保管客戶存摺、印鑑或已簽章空白交易單據之情事。</p> <p>鼓勵銀行依風險基礎方法，利用自動化交易監控系統篩選異常交易。</p>	<p>一. 本條係避免理財專員與客戶私下資金往來之控管機制。</p> <p>二. 控管機制之例示，包括：帳戶監控機制、異常舉報機制、交易監控及異常管理機制等。</p> <p>三. 為鼓勵銀行利用自動化系統，第二項明定鼓勵銀行依風險基礎方法，利用自動化交易監控系統篩選異常交易。</p>
<p>第十條</p> <p>為避免理財專員銷售非所屬銀行核准之金融商品，銀行應建置至少包含下列控管機制：</p> <p>一、理財專員不得向客戶推介或銷售非所屬銀行核准之金融商品或服務。</p> <p>二、落實對帳單通知作業，並於對帳單中提供客戶臺/外幣存款之帳戶餘額及投資產品明細。</p> <p>三、由理財專員之直屬主管不定期拜訪或電訪客戶，瞭解客戶理財往來情形有無異常情事。</p>	<p>一. 本條係為避免理財專員銷售非所屬銀行核准金融商品之控管機制。</p> <p>二. 銀行應依第七條第三款建立風險態樣監控名單，依第三款規定由理財專員之直屬主管或獨立單位定期或不定期拜訪或電訪客戶，瞭解客戶理財往來情形有無異常情事，以強化主管督導之責，落實內部牽制原則。</p>
<p>第十一條</p>	<p>一. 本條係為避免理財專員自行製作並</p>

條文	說明
<p>為避免理財專員自行製作並提供對帳單情事，銀行應建置至少包含下列控管機制：</p> <p>一、建立資安查核機制，確認理財專員辦公處所是否有相關類似自製對帳單之文件或檔案。</p> <p>二、由獨立作業部門製作、發送對帳單並設立對帳單退件追蹤機制。</p> <p>三、銀行如提供客戶親領對帳單服務，應建立控管機制，以杜絕弊端發生，且應明令禁止理財專員代客戶收受及領取對帳單。</p> <p>四、定期檢視客戶所留存之通訊資料(含Email/地址/電話/手機)是否與理財專員本人或與分行通訊資料相同，或以其他機制定期通知客戶其通訊資料與他人相同，以避免客戶有無法收到對帳單之情事。</p> <p>五、強化主管督導之責並透過理財專員之直屬主管確認客戶清楚投資損益狀況。</p>	<p>提供對帳單之控管機制。</p> <p>二. 銀行應依第七條第三款建立風險態樣監控名單，依第五款規定由理財專員之直屬主管或獨立單位確認客戶清楚投資損益狀況，以強化主管督導之責，落實內部牽制。</p>
<p><b>第四章 內部稽核制度</b></p>	
<p><b>第十二條</b></p> <p>銀行應強化查核篩選原則及頻率，至少應將下列事項納為專案查核或加強查核項目：</p> <p>一、財富管理業務或交易量異常大幅增加之分行、內部控制缺失偏多之單位或有異常交易之理財專員。</p> <p>二、理財專員之查核機制、交易真實性、客戶帳戶資料申請及變更正確性、員工行為準則遵循情形、自動化通路交易異常檢核。</p> <p>銀行查核重點事項，例如：</p>	<p>一. 本條係規範內部稽核查核篩選原則及頻率，以及查核重點事項。</p> <p>二. 本條之強化查核篩選原則及頻率及查核重點事項，為利個別銀行依其內部稽核規劃辦理，於第三項規定銀行得依據其內部稽核制度所訂定之查核項目運作辦理。</p>

條文	說明
<p>一、理財專員休假之查核機制。</p> <p>二、交易真實性，例如就理財專員外訪攜回客戶交易文件之照會作業落實情形。</p> <p>三、客戶帳戶資料申請及變更正確性。</p> <p>四、員工行為準則遵循情形，例如是否有空白留單、自製對帳單、與客戶私下資金往來等情形。</p> <p>五、自動化通路交易異常檢核，例如不同客戶間是否有以同一手機或 IP 位址執行交易之情形。</p> <p>前二項強化查核篩選原則及頻率及查核重點事項，得依據各銀行內部稽核制度所訂定之查核項目運作辦理。</p>	
<b>第五章 附則</b>	
<p>第十三條</p> <p>本原則經銀行公會理事會會議通過，並報請主管機關備查後施行；修正時，亦同。</p>	<p>一. 本條文係本原則之制訂實施與修正程序。</p> <p>二. 本原則適用調整期為六個月。</p>

### 本原則所定規範事項例示表：

註：本表為本原則相關條文規範內容之例示，由銀行公會參考國內、外銀行實務經驗與案例彙整訂定，並進行滾動式檢討與修正，供會員銀行參考。

所涉條文	例示內容
<p>第四條</p> <p>(理財專員錄用原則)</p>	<p>本條所定銀行任用新進理財專員之盡職調查程序及定期審查程序，銀行得採取以下例示之方法辦理：</p> <p>一、 透過問卷檢視是否有異常之行為徵兆。</p> <p>二、 查詢公開資訊是否有犯罪紀錄或負面新聞。</p> <p>三、 書面資訊異常時，透過面談瞭解或比對有無不一致情形。</p>
<p>第五條</p> <p>(員工行為準則)</p>	<p>本條所定銀行員工行為準則之不當行為，銀行應建立與強化內部控制點，相關不當行為例示如下：</p> <p>一、 私下留存客戶已簽妥之空白交易單據、存摺、印章或自製對帳單。</p> <p>二、 與客戶有私下借貸等不當資金往來行為。</p>

	<p>三、 與客戶約定分享利益或承擔損失，直接或間接要求、期約或收受不當之金錢、財富或其他利益。</p> <p>四、 就影響客戶權益之事項為不實之說明。</p> <p>五、 擅自或代理客戶進行交易。</p> <p>六、 違反客戶指示，不當處分或侵占客戶財產。</p> <p>七、 約定提供特定利益、對價或負擔損失，推介客戶投資於特定金融商品。</p> <p>八、 從事與客戶利益衝突之交易活動。</p> <p>九、 利用他人帳戶移轉客戶資金或借出帳戶供他人使用。</p>
第六條 (理財專員輪調及休假制度)	<p>本條所定為銀行對理財專員進行有效之防弊調控措施，例示如下：</p> <p>一、 休假：銀行訂定落實理財專員休假制度，以利抽核檢視客戶帳戶之往來情形。</p> <p>二、 輪調：對於任職於同一單位已達一定長期年資以上之理財專員，由銀行訂定妥適職務調動程序、調整負責客戶帳戶對象或加強理財專員與客戶往來情形之查核等防弊措施，避免有高資產理財客戶長期由單一理財專員服務易衍生弊端之情形。</p>
第七條 (避免理財專員擅自進行交易或為相關不當行為)	<p>本條所定為避免理財專員擅自進行交易或為相關不當行為，嚴禁理財專員代客全程辦理臨櫃作業，銀行得建置之控管措施，例示如下：</p> <p>一、 客戶帳戶作業：</p> <p>(一)建立客戶開戶確認及資料變更覆核機制，包括行內、行外開戶作業及客戶帳戶資料變更與客戶本人確認的覆核作業規範，如印鑑、地址等。新客戶之審查程序宜有雙重控管機制。</p> <p>(二)櫃檯帳務交易交由分行作業人員處理，不給與理財專員有關櫃檯作業系統之權限或單獨負責執行客戶指示。</p> <p>(三)針對一定金額以上之交易，建立客戶交易確認管理機制，由非理財專員及執行交易之第三人切實執行照會等確認作業。</p> <p>(四)建立並落實客戶交易檢核制度，以月、季、半年或年度方式，主動進行客戶帳戶交易明細及餘額確認機制，並由管理單位負責抽樣查核。</p> <p>(五)建立銀行與客戶約定授權交易之控管。</p> <p>(六)建立行員外出收件控管機制。</p> <p>(七)建立電話或傳真交易指示之控管機制。</p>

	<p>(八)落實客戶帳單內部控制作業處理及覆核管理機制。</p> <p>二、 人員管控：</p> <p>(一)建立銀行內部自行查核機制，定期或不定期抽查理財專員辦公處所，以遏止私下保管客戶物品之情事。</p> <p>(二)建立風險態樣監控名單，供理財專員之直屬主管或獨立單位定期或不定期拜訪或電訪客戶。</p> <p>三、 強化宣導：</p> <p>(一)定期進行員工行為準則相關教育訓練與實務案例分享。</p> <p>(二)提升高階經營階層及各單位主管對員工行為之重視及督導責任。</p>
<p>第九條 (避免理財專員與客戶私下資金往來)</p>	<p>本條所定為避免理財專員與客戶私下資金往來，銀行建置之控管機制，例示如下：</p> <p>一、建立帳戶監控機制，例如：</p> <p>(一)制定理財專員自行存款異常交易監控態樣及檢核措施，以勾稽個人資金不當交易進出之現象，相關報表需提供獨立單位或人員進行檢視及追蹤，俾益預警防範。</p> <p>(二)產出自行帳戶監控報表，就客戶帳戶之資金往來符合銀行所定監控態樣者，由獨立單位或人員確認理財專員與客戶間是否有異常資金往來之情事。</p> <p>二、設置異常舉報機制，例如：</p> <p>(一)分行/櫃台同仁於理財專員交易過程中發現有異常情形，應依吹哨者制度舉報，或通知獨立單位進行後續調查、判斷其合理性及有無可疑之交易。</p> <p>(二)理財專員所服務客戶日常反映或申訴事項認有可疑之徵兆需進一步查證。</p> <p>三、交易監控及異常管理機制：</p> <p>(一)交易監控程序中，由獨立單位或人員切實執行交易資訊及交易目的之確認作業。</p> <p>(二)就同一理財專員接獲專責調查單位因洗錢防制交易監控發出之客戶交易資訊詢問超過一定次數者，由獨立單位或人員進行檢視，以視有無任何異常之情形並進行通報。</p> <p>四、第一款監控態樣及第二款異常情形，應依「疑似理財專員挪用客戶款項之態樣」建立。</p>
<p>第十一條 (避免理財專員自行製作並提供對帳單)</p>	<p>本條所訂為避免理財專員自行製作並提供對帳單情事，銀行建置之控管機制，例示如下：</p> <p>一、銀行應提供資訊充足、客戶易於瞭解之對帳單，包括總覽及交易明細，內容至少有損益(含當期已實現及未實現)、餘額、買賣單位及入扣款明細等資料，俾利客戶閱讀與瞭解，以避免理財專員應客戶要求自製對帳單。</p> <p>二、對帳單應由銀行內部程序產出正確內容後，始可提供予客</p>

	<p>戶，理財專員不得自行製作對帳單。</p> <p>三、銀行得不定期執行桌面清空(Clean Desk)檢核，其中包括理財專員所使用電腦會執行關鍵字檢核，以偵測理財專員是否有進行類似自製對帳單的情事。</p> <p>四、對帳單得增加類似以下客戶教育資訊及警語：</p> <p>(一)引導客戶至網路銀行查詢的途徑資訊。</p> <p>(二)本對帳單係本行唯一官方提供客戶的對帳單版本，本行依法嚴禁理財專員私自製作提供對帳單。</p> <p>五、為確保電子郵件寄送之對帳單及其他重要通知可有效送達，銀行得透過下列方式檢核客戶留存電子郵件信箱之正確性及真實性：</p> <p>(一)客戶於分行通路辦理新申請或變更電子郵件信箱後，經系統檢核如有與行內其他客戶之電子郵件信箱相同者，櫃員應即加強客戶 KYC 驗證(包括確認電子郵件信箱及與其他客戶相同之原因等)。另應發送確認連結後始能生效。</p> <p>(二)客戶於網路銀行/行動銀行新增或變更電子郵件信箱時，應有要求客戶再確認電子郵件信箱之機制。系統需檢核該電子郵件信箱是否與行內其他客戶相同，如有相同情形則請客戶填復理由。另應發送確認連結後始能生效。</p> <p>(三)客戶進行投資風險屬性評估時於個人基本資料上需再次確認電子郵件信箱之正確性。</p> <p>(四)銀行對帳單採電子郵件寄送遭退件時，以發送簡訊通知客戶進行信箱資料修正，或由銀行人員進行關懷並與客戶確認，以強化信箱資料正確性。</p> <p>(五)客戶新申請或變更電子郵件信箱時，應以人工或系統檢核其真實性，對於格式有明顯錯誤情形(如@之前空白、國家縮寫錯誤等)，應加強確認。</p>
<p>第十二條 (內部稽核制度)</p>	<p>銀行內部稽核之查核重點事項，例示如下：</p> <p>一、理財專員休假之查核機制：例如檢視理財專員休假紀錄及分行門禁進出紀錄，確認有無休假仍進出行舍。</p> <p>二、交易真實性：例如就理財專員外訪攜回客戶交易文件之照會作業落實情形；臨櫃交易依銀行所定控管機制進行身分驗證及落實逐筆與客戶核對交易內容情形。</p> <p>三、客戶帳戶資料申請及變更正確性：例如比對客戶基本資料(電話、通訊地址、電子郵件)是否有與理財專員相同情形；相同理財專員之不同客戶是否有相同 IP、聯絡地址、聯絡電話且無合理理由之情形。</p> <p>四、員工行為準則遵循情形：例如是否有空白留單、自製對帳單、與客戶私下資金往來等情形。</p> <p>五、自動化通路交易異常檢核：例如理財專員與不同客戶間是否</p>

	有以同一手機或 IP 位址執行交易之情事。
--	-----------------------