臺灣證券交易所證券商從業人員反詐騙宣導座談會

元大證券防詐機制

元大證券通路事業部
客服中心-證券交易反詐科
朱文華　協理

1131126

01 詐騙與我們的距離

1. 台灣詐騙手法的『演化』
2. 刑事警察局打詐儀錶板

02 元大證券董事會作為

1. 董事會重視反詐成效
2. 反詐優良事蹟表揚機制
3. 111年起連年『精進』反詐騙諮詢服務作業程序
4. 反詐騙諮詢服務標準作業流程圖

03 元大證券反詐歷程

1. 編制外的反詐小組
2. 112年9月正式成立證券交易反詐科

04 元大證券具體行動

1. 為什麼我們要反詐？
2. 每月反詐問券調查
3. 詐騙態樣案例宣導
4. 響應主管機關反詐活動
5. 反詐優良事蹟表揚
6. 常態式反詐宣導
7. 動態式反詐宣導

詐騙與我們的距離

1-1 台灣詐騙手法的『演化』

傳統面對面-人性弱點

主要詐騙對象：年長者

反詐口號：
小心誘餌，警惕攀談的陌生人。

84-89年

金光黨

使用電腦、通訊設備-話術引恐慌

主要詐騙對象：網路使用族群

90-98年

- 假中獎
- 假簡訊催繳帳款
- 解除分期付款

99-103年

- 即時通訊
- 假簡訊
- 假退稅

104-110年

- 假冒親友
- ATM解除分期付款
- 電商會員個資被盜解除分期付款

反詐口號：
ATM只能提款、匯款，其他通通是詐騙。

詐騙手法全面科技化-明搶暗奪

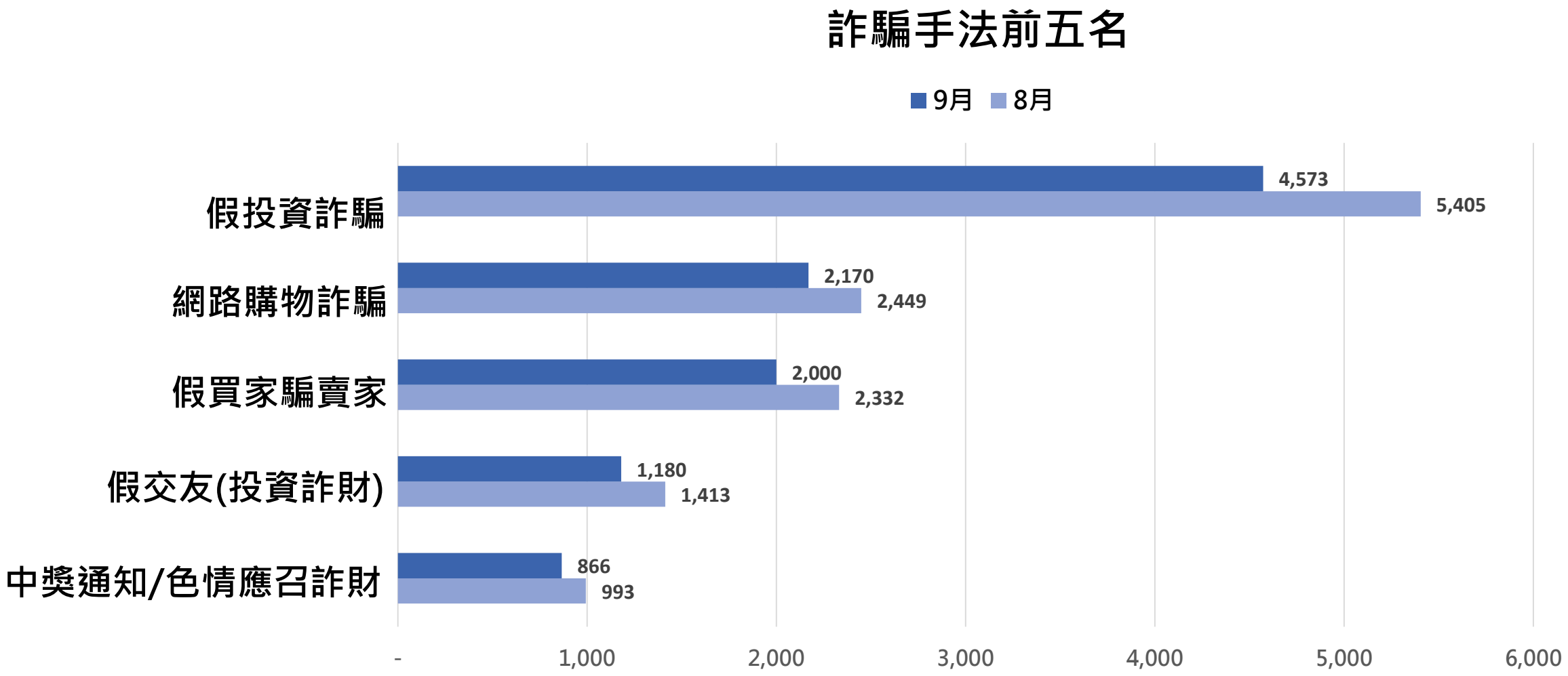
不分族群對象，騙小騙老

111年~

- 衛福部確診簡訊詐騙
- 柬埔寨人蛇集團

反詐口號：
詐騙手法日益新，你我務必要小心。

1-2 刑事警察局打詐儀表板



元大證券董事會作為

2-1 董事會重視反詐成效

董事參加全省分公司公平待客與遵法宣導會議

由內向外擴大反詐行動

113年度反詐計劃	• 114年度公平待客重點工作
公平待客推行委員會	• 納入公推會執掌重點項目
董事會實際行動	• 董事親自參與全省3000人連線會議
董事會	• 董事建言

董事建言表示：「客戶服務種類多防制詐騙業務量增加。宣導會議增加防詐案例是對保護投資人資產有很大的幫助。」

「『打詐新四法』顯示金融機構防詐責任重，全體同仁加強宣導防詐相關作業流程規定，以遵守主管機關的措施。」

2-2 反詐優良事蹟表揚機制

識詐阻詐不遺餘力

詐騙事件通報

- 一般阻詐協助
- 重大阻詐事蹟

單位/事業處主管審查

- 單位主管判斷提報阻詐事蹟
- 事業處主管審查阻詐事蹟

提報董事會

- 內部公告優良事蹟
- 人力資源部獎勵令

2-3 111年起連年『精進』反詐騙諮詢服務作業程序

111年1月董事長拍板核定

為強化反詐騙諮詢服務及確保反詐騙專責單位之服務品質，以此為宗旨，制定「反詐騙服務作業程序」。

112年5月董事長核定精進

詐騙情勢日益猖獗，冒用情事層出不窮，新增社交媒體平台等冒用檢舉作業程序，以落實內、外部管道共同檢舉反詐的決心！

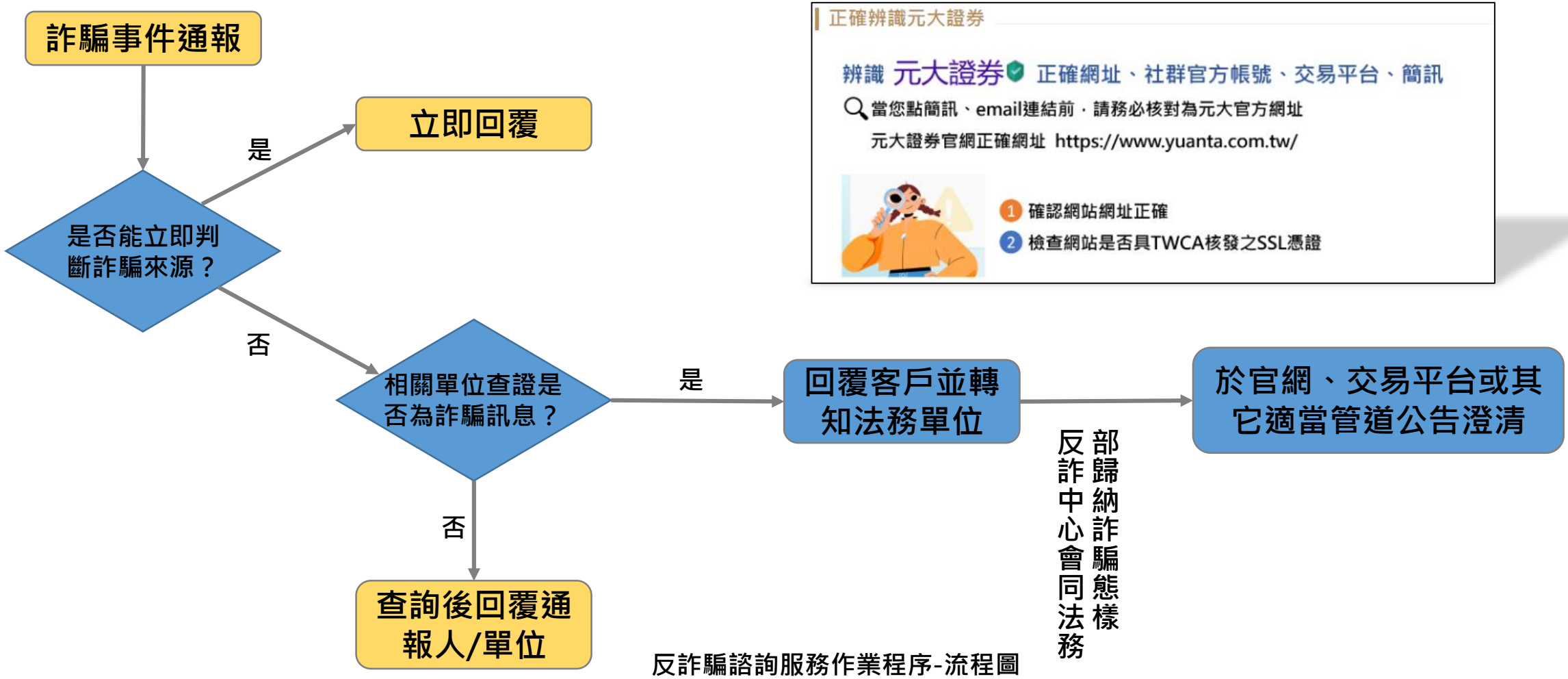
113年9月董事長核定精進

權責單位定期梳理業務單位通報情事後，彙整進行內部通報，並會同雙法單位協助將案件通報於公開資訊觀測站「反詐騙聯防行動專區」。

同仁協助辦案時，也要留意自身安全哦！

Chairman

2-4 反詐騙諮詢服務標準作業流程圖



反詐騙諮詢服務作業程序-流程圖

元大證券反詐歷程

3-1 編制外的反詐小組

詐騙事件通報

客服中心

- 混合編制人員成立反詐小組。

法務單位

- 如有涉及法律意見或重大事件需要通報內部，則委請法務單位。
- 新種詐騙識別。

3-2 112年9月正式成立證券交易反詐科

元大證券反詐動能軸

阻詐

1. 接獲詐騙事件通報

- 客服中心成立跨科科員為反詐小組成員

2. 制定詐騙內部通報機制

- 建立詐騙通報流程地圖

3. 統計投資詐騙來源/態樣

- 彙總通報案例來源與態樣

4. 聯合相關單位處理阻詐事宜

- 法務單位諮詢詐騙相關事項

5. 回覆投資人/官網公告

- 向外澄清與反詐宣導

反詐/識詐/阻詐

1. 遵循主管機關進行反詐相關措施

- 反詐新法或最新消息追蹤

2. 精進反詐騙諮詢服務作業程序

- 新種詐騙態樣識詐阻詐圍堵

3. 統計與分析投資詐騙態樣並宣導

- 內部檢視反詐成效與蒐集外部詐騙態樣
- 月報分析

4. 聯合相關單位歸納新種詐騙態樣

- 法務單位協同識詐阻詐

5. 向主管機關通報申請下架

- 如：公司內部人遭冒名誘騙投資人

元大證券具體行動

4-1 為什麼我們要反詐？

業務量那麼多，仍需顧及反詐...

都說了是詐騙，客戶就是不聽勸！

提醒客戶要小心詐騙，反過來覺得我才是詐騙集團!？

建立共感很重要！

對內作為

1. 為什麼我們要反詐？	➡	建立共感
2. 每月反詐問券調查	➡	開始主動反詐
3. 詐騙樣態案例宣導	➡	培養反詐敏感度
4. 響應各主管機關反詐行動	➡	協助客戶反詐意識再進化
5. 反詐優良事蹟表揚	➡	反詐榮譽感養成

4-2 每月1日反詐情事問卷調查

截至113年10月底

累計阻詐166件
累計阻詐金額1,08億

對內作為

1. 為什麼我們要反詐？	➡	建立共感
2. 每月反詐問券調查	➡	開始主動反詐
3. 詐騙樣態案例宣導	➡	培養反詐敏感度
4. 響應各主管機關反詐行動	➡	協助客戶反詐意識再進化
5. 反詐優良事蹟表揚	➡	反詐榮譽感養成

4-3 詐騙態樣案例宣導-交友型詐騙

情境示意

甄美麗透過電話號碼將您設為好友

你今天心情好嗎？要保重身體哦！

老了要有些被動收入，才不會太辛苦！
當初我加入一個投資平台本金10萬，現在月收7、8萬的利息。

謝謝妳，我的天使

等一下!!

交友型投資詐騙慣用伎倆3步驟

1. 「養」：培養手中的肥羊；歹徒利用交友軟體鎖定多名單身男女，以高顏值及貼心言語博取信任交往。
2. 「套」：歹徒誆稱從事某種事業，慫恿被害人投資或代為操作可獲得優渥分潤，或以擴大事業版圖為由，甜言蜜語哄騙被害人向銀行貸款投資。
3. 「殺」：歹徒取走款項後便百般推託不願出面，經旁人提醒被害人才驚覺遭詐騙，或早已背負多筆借貸債務。

對內作為

1. 為什麼我們要反詐？	➡	建立共感
2. 每月反詐問券調查	➡	開始主動反詐
3. 詐騙樣態案例宣導	➡	培養反詐敏感度
4. 響應各主管機關反詐行動	➡	協助客戶反詐意識再進化
5. 反詐優良事蹟表揚	➡	反詐榮譽感養成

4-3 詐騙態樣案例宣導-加入投資群組

證交所教戰三撇步

如接獲聲稱為合法經營之投資公司時，

1. 可透過經濟部商業司查詢公司登記資料，合法證券投資顧問公司登記營業項目應為「H304011 證券投資顧問業」，而非一般投資顧問業或一般投資業。
2. 金管會證券期貨局的「防範非法證券期貨業宣導專區」，確認是否為金管會核准之業者名單。
3. 不輕忽細節，如有疑慮可撥打證券期貨反詐騙諮詢專線(02)2737-3434或165反詐騙專線查詢。

對內作為

1. 為什麼我們要反詐？	➡	建立共感
2. 每月反詐問券調查	➡	開始主動反詐
3. 詐騙樣態案例宣導	➡	培養反詐敏感度
4. 響應各主管機關反詐行動	➡	協助客戶反詐意識再進化
5. 反詐優良事蹟表揚	➡	反詐榮譽感養成

4-3 詐騙態樣案例宣導-股票申購

情境示意

券商公會提醒

- 新股公開申購資訊查詢：

1. 證交所官網：市場公告>公開申購公告
2. 證券商公會官網：承銷公告
3. 各券商官網

- 中籤查詢：

申購證券商的APP、官網或集保e手掌握APP

對內作為

1. 為什麼我們要反詐？	➡	建立共感
2. 每月反詐問券調查	➡	開始主動反詐
3. 詐騙樣態案例宣導	➡	培養反詐敏感度
4. 響應各主管機關反詐行動	➡	協助客戶反詐意識再進化
5. 反詐優良事蹟表揚	➡	反詐榮譽感養成

4-4 響應各主管機關反詐行動-165防詐騙宣導

警政署官方認證防詐官方LINE認證社群

LINE社群搜尋165

識詐功能

1. 識別詐騙(貼ID)
2. 可疑網址(貼網址)
3. 電話號碼(不加空格或-)

LINE ID輸入：@tw165

線上報案警方不會主動聯繫，欲追蹤報案狀況需撥打165專線查詢。

警政署165反詐騙專線，於103年11月17日推出官方LINE帳號。

隨時擷取反詐新知！

對內作為

1. 為什麼我們要反詐？	➡	建立共感
2. 每月反詐問券調查	➡	開始主動反詐
3. 詐騙樣態案例宣導	➡	培養反詐敏感度
4. 響應各主管機關反詐行動	➡	協助客戶反詐意識再進化
5. 反詐優良事蹟表揚	➡	反詐榮譽感養成

4-4 響應各主管機關反詐行動-趨勢科技防詐達人

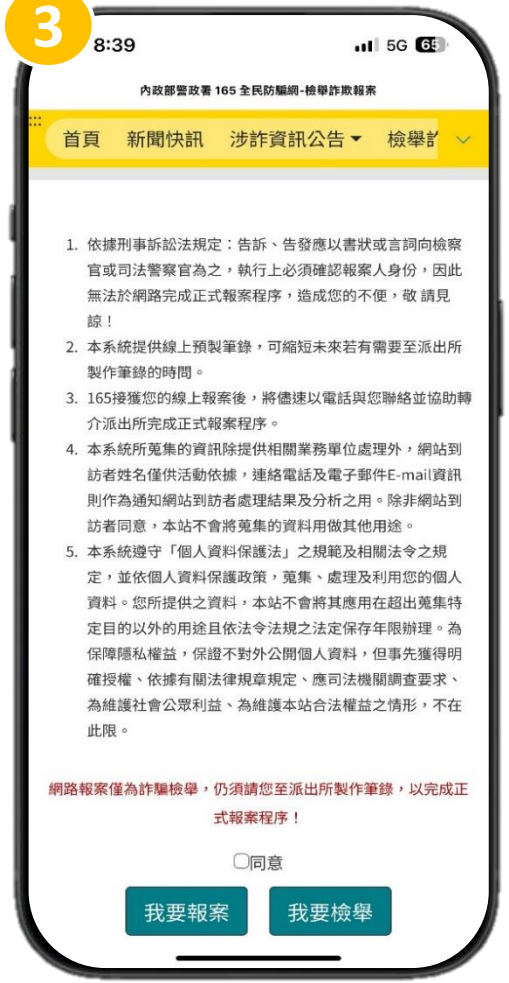
警政署官方認證防詐官方LINE認證社群

1

Line社群搜尋：
趨勢科技防詐達人

2

3



識詐功能

1. 識別詐騙(貼ID)
2. 可疑網址(貼網址)
3. 郵件信箱是否被盜用(貼Email)
4. 辨別假新聞(貼文章或圖片)

刑事警察局公共關係室，於110年4月1日公告與趨勢科技攜手阻詐

對內作為

1. 為什麼我們要反詐？	➡	建立共感
2. 每月反詐問券調查	➡	開始主動反詐
3. 詐騙樣態案例宣導	➡	培養反詐敏感度
4. 響應各主管機關反詐行動	➡	協助客戶反詐意識再進化
5. 反詐優良事蹟表揚	➡	反詐榮譽感養成

4-4 響應各主管機關反詐活動-櫃買中心

★中獎名單將於113年11月底前於活動網站公告。

活動期間累積人數	抽獎名額	總獎金限額
未達1萬人	共500名	5 萬
1萬人以上~(未達2萬人)	共800名	8 萬
2萬人以上~(未達3萬人)	共1,100名	11 萬
3萬人以上~(未達4萬人)	共1,400名	14 萬
4萬人以上~(未達5萬人)	共1,700名	17 萬
5萬人以上	共2,000名	20 萬

活動獎品：統一超商100元虛擬商品卡1張。
參加對象：具有手機號碼者。
活動期間：113年9月30日(星期一)上午9時起至113年11月3日(星期日)晚上12時止

對內作為

1. 為什麼我們要反詐？	➡	建立共感
2. 每月反詐問券調查	➡	開始主動反詐
3. 詐騙樣態案例宣導	➡	培養反詐敏感度
4. 響應各主管機關反詐行動	➡	協助客戶反詐意識再進化
5. 反詐優良事蹟表揚	➡	反詐榮譽感養成

4-5 反詐優良事蹟表揚1

情境示意

- 我今天有賣掉股票，錢什麼時候會下來？
- 妳放心，我不會被騙的啦！
- 跟妳說哦！我每天有10幾趴的利息拿耶~
- 利息每次都有準時匯進來。

成功阻詐150萬 | **董事會指定連線分享**

營業員的心得分享

1. 不要忽略內心的第六感。
2. 持續關心疑似遭到詐騙的客戶近況。
3. 細心觀察，仔細服務，小心求證。
4. 事前提醒，事發協助，事後關心。

- 與警方、元大銀行通力合作，取信於車手，製造取款證明。

對內作為

1. 為什麼我們要反詐？	➡	建立共感
2. 每月反詐問券調查	➡	開始主動反詐
3. 詐騙樣態案例宣導	➡	培養反詐敏感度
4. 響應各主管機關反詐行動	➡	協助客戶反詐意識再進化
5. 反詐優良事蹟表揚	➡	反詐榮譽感養成

4-5 反詐優良事蹟表揚2

情境示意

不久前才頻繁賣出股票，現在又要急著要贖回基金!?

籌錢買一千萬的土地？這是詐騙吧！

事件經過　董事會提報優良事蹟

當晚營業員詢問客戶住在高雄的家人是否知情買土地一事？客戶家人表示不知，感謝營業員通知此異常行為。客戶家屬返家了解詳情後，立刻帶著客戶前往銀行變更資料，成功阻詐！

重新約定銀行帳號

止付

對內作為

1. 為什麼我們要反詐？	➡	建立共感
2. 每月反詐問券調查	➡	開始主動反詐
3. 詐騙樣態案例宣導	➡	培養反詐敏感度
4. 響應各主管機關反詐行動	➡	協助客戶反詐意識再進化
5. 反詐優良事蹟表揚	➡	反詐榮譽感養成

4-5 反詐優良事蹟表揚3

情境示意

非元大證券客戶

董事會提報優良事蹟

他遇到詐騙了！

請問沒錢交割會不會打電話到前公司？

我在LINE抽中股票53張，交割款1,126萬。

對方說行政人員休假沒辦法匯錢，怎麼會這樣!?我先前還存了300萬在那裡...

您可以詳細的跟我說一下您現在的狀況嗎？

這是詐騙！您可以試試在群組裡向對方說需要用錢，要匯出10萬塊。

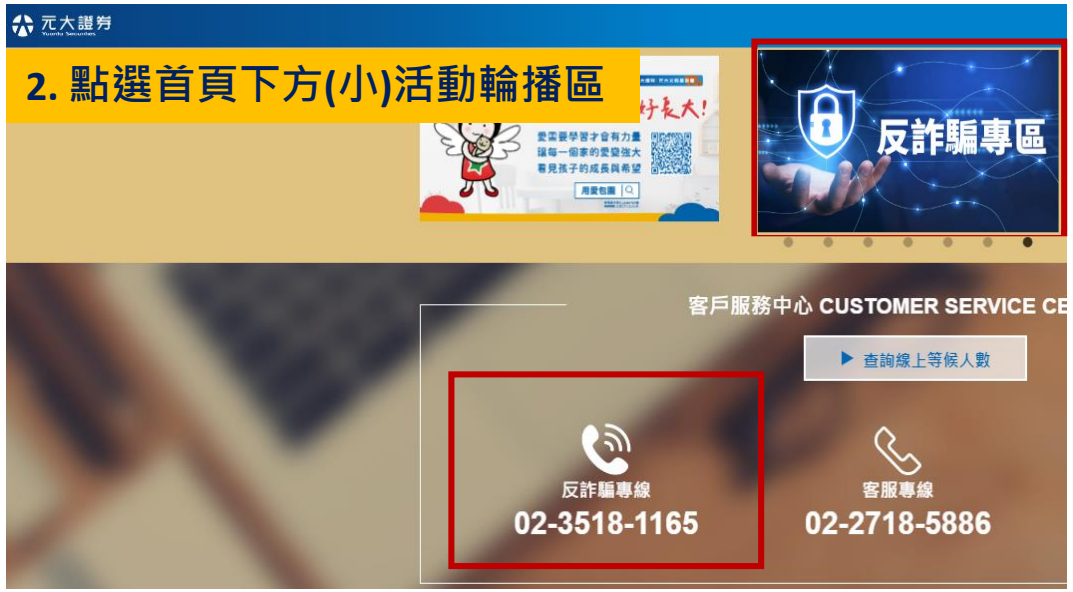
對內作為

1. 為什麼我們要反詐？	➡	建立共感
2. 每月反詐問券調查	➡	開始主動反詐
3. 詐騙樣態案例宣導	➡	培養反詐敏感度
4. 響應各主管機關反詐行動	➡	協助客戶反詐意識再進化
5. 反詐優良事蹟表揚	➡	反詐榮譽感養成

4-6 官網反詐騙專區/反詐騙專線

1. 首頁下方最新消息右邊

2. 點選首頁下方(小)活動輪播區



3.點選首頁右上/台股/客服中心

111年11月官網新增反詐騙專區，提供各式慎防詐騙宣導及常見詐騙型態，讓客戶更加了解詐騙相關資訊，保障自身權益。

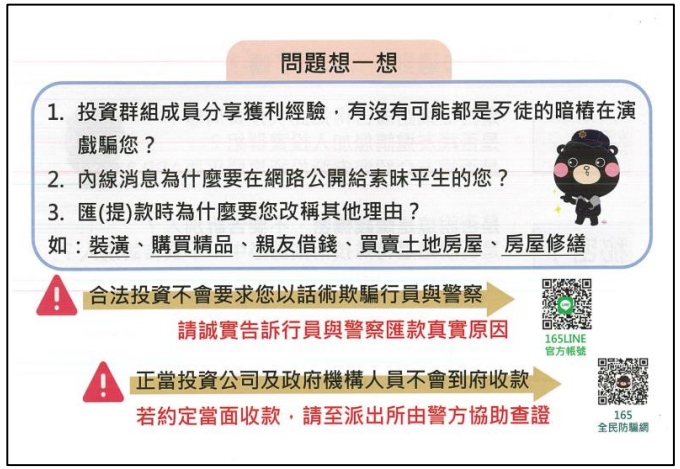
三種查閱方式

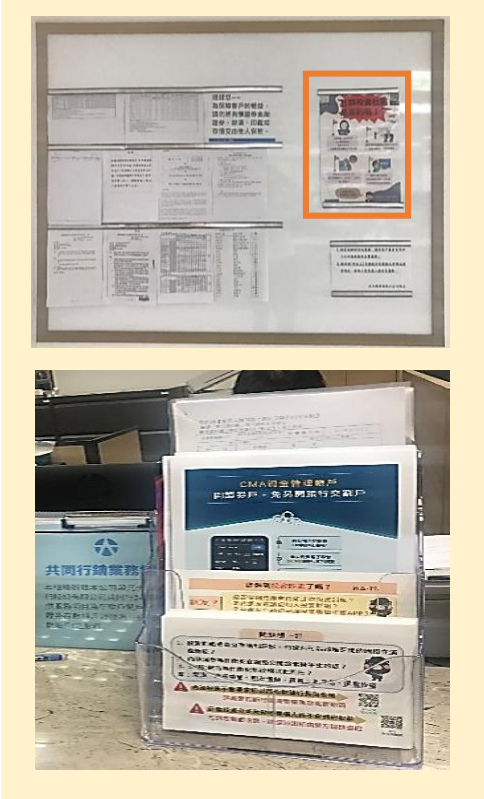
常態式反詐宣導

減害
- 減少接觸
- 減少誤信
- 減少損害

4-6 全省分公司張貼反詐海報與識詐宣導單發送

113年9月與刑事警察局配合反詐海報張貼與識詐宣導單發送行動





常態式反詐宣導

減害
- 減少接觸
- 減少誤信
- 減少損害

4-6 客服中心反詐騙提醒

客戶來電時...

提醒您，金融詐騙多，若收到不明來電或邀請加入群組，請多加查證或撥打反詐騙專線165查詢。

電話語音也有設置『反詐騙宣導專區』哦！

客戶來信時...

回信時，信尾頁簽，也有『反詐騙提醒』哦！

智能客服

常態式反詐宣導

減害
- 減少接觸
- 減少誤信
- 減少損害

4-7 通訊軟體反詐騙貼文-Line

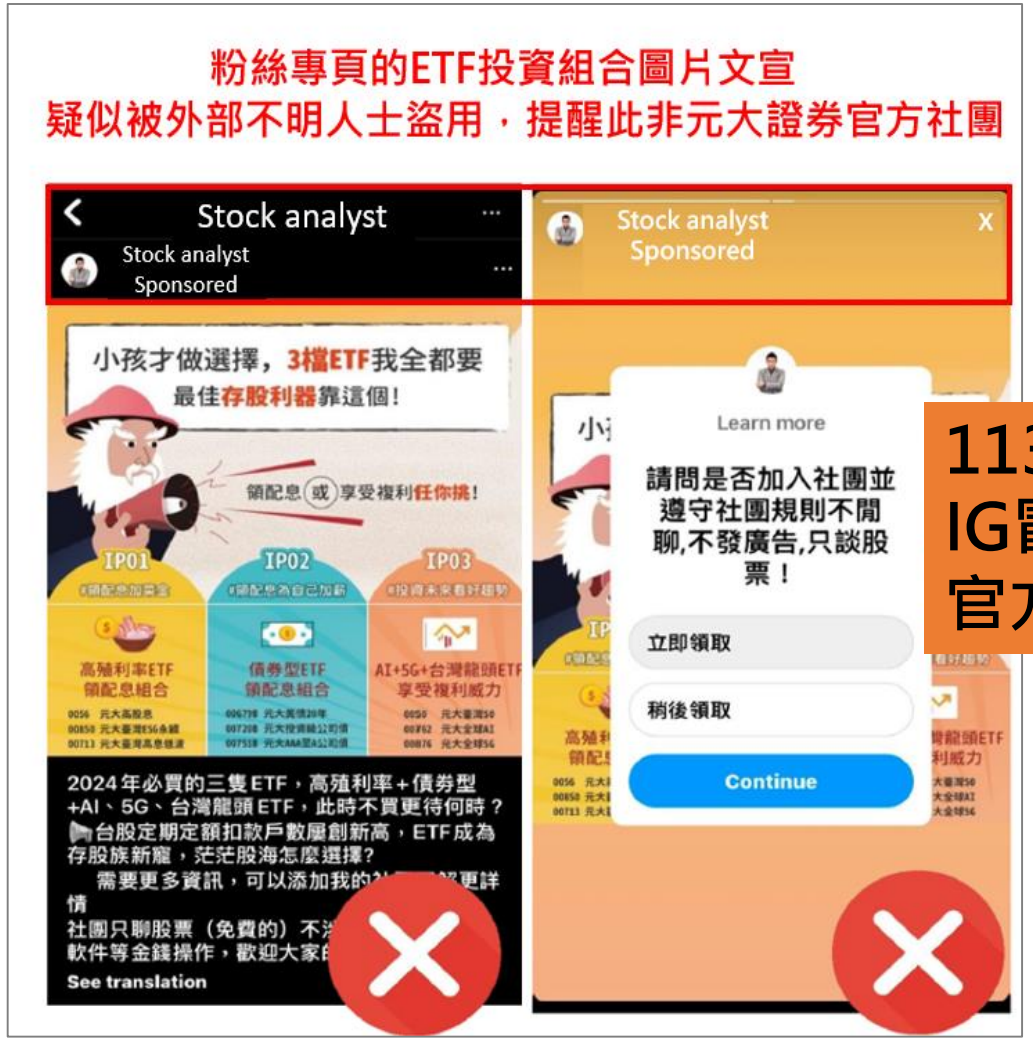
Line元大證券

Line元大權證

動態式反詐宣導

減害
- 減少接觸
- 減少誤信
- 減少損害

4-7 社群軟體反詐騙貼文-FB



Unbelievable！

詐騙來勢洶洶，臉書暫停使用中……

113年6月 IG冒用元大證券官方臉書發佈文

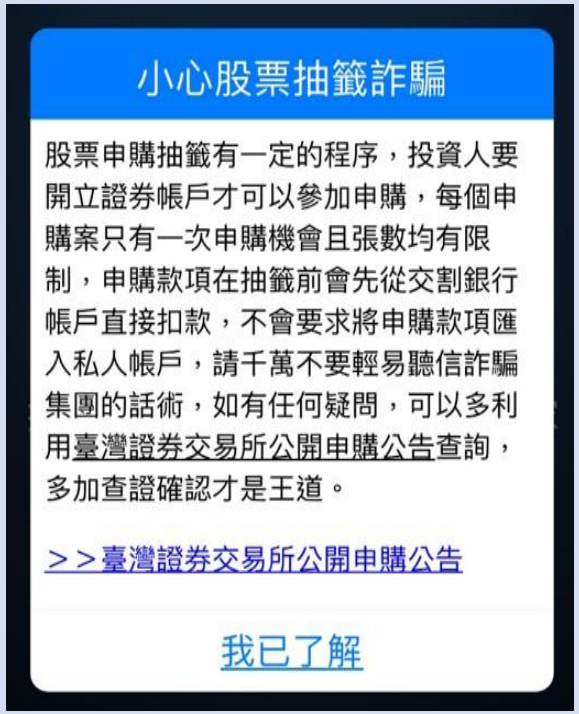
動態式反詐宣導

減害
- 減少接觸
- 減少誤信
- 減少損害

4-7 官網、電子平台反詐騙訊息揭露

官網

投資先生



行動精靈

點金靈、越是贏

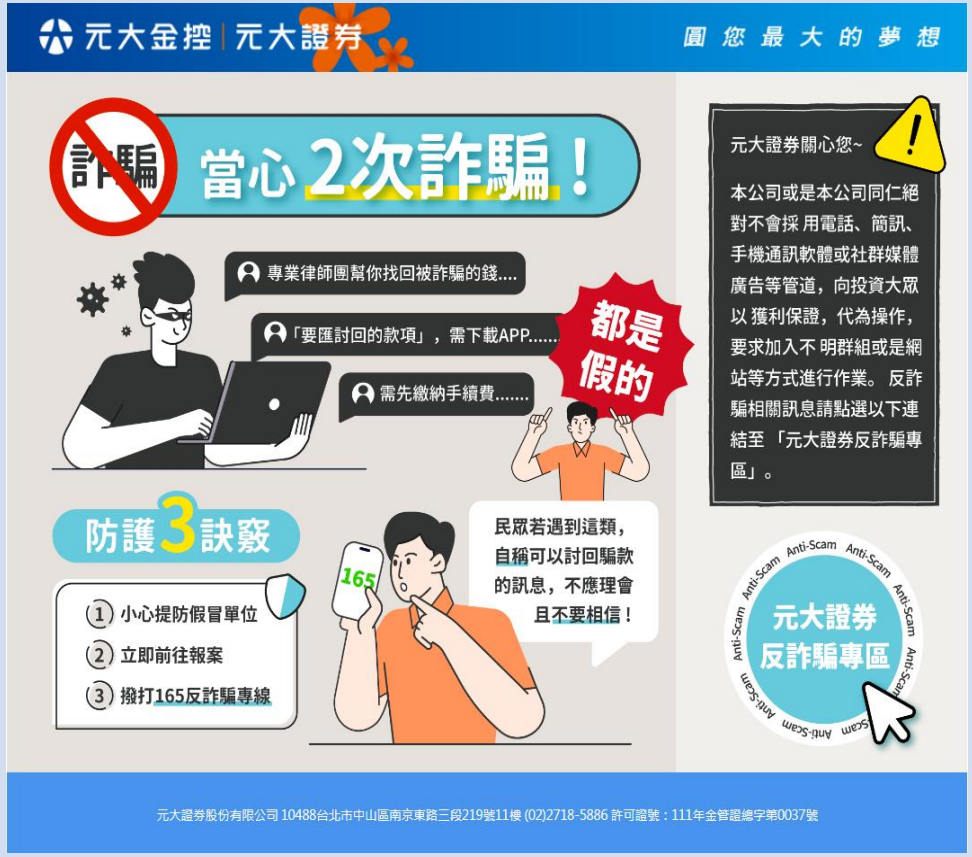
動態式反詐宣導

減害
- 減少接觸
- 減少誤信
- 減少損害

4-7 EDM防詐騙提醒

高齡族群(65歲以上)

一般客戶



動態式反詐宣導

減害
- 減少接觸
- 減少誤信
- 減少損害

4-7 雲林分公司攜手虎尾分局舉辦反詐識詐宣導會

113.8.15

動態式反詐宣導

減害
- 減少接觸
- 減少誤信
- 減少損害

4-7 響應主管機關反詐騙宣導活動-全省動起來

反 詐 小 尖 兵

從那裏生根！

反詐的種子落到哪裡，就

動態式反詐宣導

減害
- 減少接觸
- 減少誤信
- 減少損害

112年5月與刑事警察局簽訂MOU合作意向書

北部-反詐量能

83家銀行/77家分公司

中部-反詐量能

30家銀行/37家分公司

南部-反詐量能

36家銀行/34家分公司

以誠為本 以心待客

謝謝聆聽

元大金控 | 元大證券