

業務查核缺失案例分享

臺灣證券交易所
券商輔導部

一、常見缺失

二、案例介紹

常見查核缺失(1)

- 1、內部人員原已開立之普通交易帳戶未予註銷。
- 2、客戶於電話委託買賣有價證券未敘明帳戶(或價格或交易種類)，營業員卻逕行決定(接受)買賣之帳號(或委託)。
- 3、接受非特定自然人客戶授權委託。
- 4、證券商受僱人員有代理他人開戶、委託買賣、申購有價證券或辦理交割相關手續之情事。

- 5、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。
- 6、證券商受僱人代客戶保管款項、印鑑及存摺。
- 7、業務人員利用客戶名義或帳戶，買賣有價證券。
- 8、業務人員未依據客戶委託事項及條件，執行有價證券之買賣。

- 9、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。
- 10、客戶委託成交後，未將成交情形通知其委託人。
- 11、受託買賣業務人員有從事公司本身以外僱傭工作，未事先書面通知公司，違反證券商內部控制制度標準規範CW-11000人員聘雇作業一、(七)、6之規定。
- 12、證券商負責人有未善盡督導管理之責情事。

- 13、證券商向不特定多數人推介買賣有價證券。
- 14、證券商或其受僱人向客戶推介買賣有價證券前，未與客戶簽訂推介契約。
- 15、證券商從業人員有招攬、媒介、促銷未經核准之有價證券或其衍生性商品。
- 16、證券商未落實執行高風險股票之控管作業。

常見查核缺失(5)

- 17、證券商從業人員使用臉書等社群媒體對客戶提供有價證券買賣資訊未先報經公司同意。
- 18、證券商或其董事、監察人及受僱人因經營或從事證券業務，發生訴訟、仲裁或為強制執行之債務人，或證券商為破產人、有銀行退票或拒絕往來之情事，證券商未依規定辦理訴訟申報。
- 19、證券商與客戶約定有價證券借貸標的證券權息採權益補償者，證券商未通知客戶按約定期限與方式補償之。
- 20、證券商向其他期貨經紀商辦理開戶，未函報期交所、副知本公司及櫃買中心備查。

案情摘要

受託買賣業務人員及受託買賣主管之手機存有客戶網際網路電子交易憑證。

缺失事項

代客保管電子交易憑證。

違反規定

1. 本公司營業細則第18條第2項。
2. 本公司112年7月13日臺證輔字第1120502215號函
嚴禁業務人員代客戶保管或使用網路下單服務之帳號、
密碼及電子交易憑證。

處置

1. 函請該公司注意改善。
2. 受託買賣業務人員及受託買賣主管暫停執行業務1個月。

案情摘要

進行年度例行查核，抽聽電話錄音，發現受託買賣業務人員對特定客戶，提供多種股票之股價、走勢，及上漲、下跌之判斷。

缺失事項

向客戶提供有價證券將上漲或下跌之判斷，以勸誘買賣。

違反規定

1. 本公司營業細則第18條第2項。
2. 證券商內部控制制度標準規範CA-11210、(四十二)所揭。

處置

- 1.受託買賣業務人員暫停執行業務1個月。
- 2.分公司經理人予以警告。
- 3.函請公司注意改善，併課違約金1萬元。

案情摘要

金融情資顯示：

1. A券商副總林員於B銀行帳戶，經常轉帳至親屬林君同設於B銀行帳戶，作為林君於A券商買賣股票交割款，賣出股票後再轉回至林員帳戶。
2. 林員及林君使用相同IP登入網路銀行帳戶。

缺失事項

1. 林員手機存有客戶林君電子式交易電子憑證。
 2. 林員持有客戶林君交付之證券帳戶密碼與銀行網路轉帳密碼，以APP下單。
- ⇒ 林員利用客戶帳戶申購、買賣有價證券。

違反規定

1. 本公司營業細則第18條第2項。
2. 證券商內部控制制度標準規範CA-11210受託買賣及成交作業。

處置

1. 公司：函請該公司注意改善。
2. 人員：暫停執行業務2個月處置。

案情摘要

金融情資顯示：C券商業務人員林員親屬林君D銀行帳戶，頻繁與林君(D銀行其他帳戶)、林員配偶蔡君、林員客戶王君D銀行帳戶有資金往來。

1. 林員與客戶王君有資金借貸。
2. 林員以親屬林君、配偶蔡君帳戶買賣股票，以親屬林君帳戶供客戶王君申購、買賣股票。

缺失事項

1. 林員以通訊軟體受理客戶林君、蔡君委託買賣有價券。
2. 林員代客戶保管印鑑及他家證券商存摺。

違反規定

1. 本公司營業細則第18條第2項、第75條第8款第1目非電子式交易型態所訂委託下單方式。
2. 證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第11款。
3. 證券商內部控制制度標準規範CA-11210受託買賣及成交作業。

處置

1. 公司：函請該公司注意改善，併課違約金1萬元。
2. 人員：暫停執行業務1個月處置。

案情摘要

營業員與客戶有價證券之借貸款項往來情事。

- 1.有以員工薪資帳戶經常性轉入資金至親屬客戶款券劃撥帳戶，從事買賣有價證券之借貸款項往來情事。
- 2.有為親屬客戶代保管(持有)證券原留印鑑，用以代客戶本人領取每月買賣對帳單情事。
- 3.未依規向主管機關申報從業人員與客戶有經常性資金往來及墊付交割股款情事。
- 4.未依規訪談客戶亦未就各項作業調閱相關憑證加以查核。
- 5.經理人應負督導不周之責；總稽核有未盡專業應有注意之疏失。

違反規定

1. 證券商管理規則第4條第1項第4款。
2. 本公司營業細則第18條第2項。
3. 證券商內部控制制度標準規範CA-11210、(四十二)所揭。

違反規定

- 1.證券商內部控制制度標準規範CA-11410與客戶或同業間發生交易糾紛或訴訟之處理作業(一)、1所揭。
- 2.本公司證券經紀商受託契約準則第9條規定：「證券經紀商應於每月底編製對帳單，於次月十日前分送委託人查對。」及證券商內部控制制度標準規範CA-11140客戶帳戶之管理作業(五)、1所揭。

處置

- 1.公司：依本公司營業細則第135條第2項規定，函請該公司注意改善，併課違約金新臺幣2萬元。
- 2.人員：依同細則第144條規定，請該公司對受託買賣業務人員予以暫停執行業務2個月處置，對開戶經辦、時任代理經理人暨後檯主管、分公司稽核及總稽核予以警告。

案情摘要

營業員要他投資股票，並幫操作，從105年開始到111年7月底以前，操作股票都很正常；從某年月開始已投入資金將近2,000萬元，認購的股票到期要贖回時，營業員就藉故延緩時間，不幫他贖回，私吞張君的資金。

缺失事項

1. 營業員與客戶有借貸款項情事。
2. 經理人未落實就陳員客戶進行善意關懷客戶訪談作業。
3. 經理人未能適時發現營業員與客戶間私下異常往來關係及違失事項，其業務敏感性顯有不足，應負督導不周之連帶責任。

違反規定

1. 本公司營業細則第18條第2項、證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第9款等規定。
2. 「證券商內部控制制度標準規範」CA-11210受託買賣及成交作業（四十二）所揭。
3. 「證券商內部控制制度標準規範」CA-11430其他有關防範發生交易糾紛或詐騙案件之具體作法（四）所揭。

處置

1. 公司：注意改善，併課違約金新臺幣4萬元整。
2. 人員：請公司對前受託買賣業務人員予以暫停執行業務4個月處置(查該員已離職並註銷登記，且尚未任職於其他證券商，本公司將建檔列管)，並對受託買賣主管予以警告處置。

案情摘要

公開發行公司內部人出借自家公司股票。

缺失事項

1. 受理客戶開立有價證券借貸交易帳戶，有未詳實辦理徵信情事。
2. 公司辦理有價證券借貸業務內控規範，未載明確認客戶是否屬其內部人之查核程序，及發現屬內部人時之及時管控。

違反規定

1. 證券商辦理有價證券借貸操作辦法第37條之1第1項。
2. 「證券商內部控制制度標準規範」CA-19400證券商辦理有價證券業務（一）所揭。

處置

- 1.公司: 函請改善。
- 2.人員: 受託買賣人員警告。

(註：公司內部人部分
依證券交易法第25條及第178條第1項之規定，主管機關可
處內部人二十四萬元以上，四百八十萬元以下之罰鍰。)

感謝大家聆聽

臺灣證券交易所
券商輔導部