

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

三、宣導事項

一、常見缺失

常見缺失(1)

- 1、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。
- 2、業務人員辦理承銷、自行或受託買賣有價證券時，有隱瞞、詐騙或其他足以致人誤信之行為。
- 3、挪用或代客戶保管有價證券、款項、印鑑或存摺。
- 4、業務人員利用客戶名義或帳戶，買賣有價證券。

5、證券商之董事、監察人及受僱人，非為委託人之法定代理人或監護人，卻代理他人開戶、委託買賣或申購有價證券或辦理交割相關手續。

6、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。

7、向客戶或不特定多數人提供某種有價證券將上漲或下跌之判斷，以勸誘買賣。

8、客戶違約或錯帳未依規定向本公司申報。

9、業務人員有代為決定「買進」或「賣出」或「買賣」價格之情事。

10、未依有價證券當日沖銷交易作業辦法之規定辦理。

11、調閱客戶之開戶、徵信、交易、集保等相關資料，未依「證券商受僱人員查詢客戶資料管理作業要點」規定辦理。

12、內部稽核人員未確實執行稽核業務。

13、未依「證券商內部控制制度標準規範」規定，落實查證同一IP下單之原因及合理性。

14、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。

15、未落實執行善意關懷客戶訪談作業。

二、案例介紹

案情摘要

- 受託買賣業務人員部分
 - 係社會新鮮人，與客戶(即同學)一起討論股市，並由該營業員透過手機代客戶(即同學)下單。
 - 透過未向分公司申報的IG，推薦可短線操作的股票。

案情摘要

➤ 受託買賣主管部分

- 發現受託買賣業務人員與客戶同IP，未查證即接受營業員說法，因與客戶共進早餐，故有同IP情況。
- 發現營業員有經營未向公司申報之IG，僅告知不妥，要求移除。

案情摘要

➤ 公司部分

- 有多人同IP狀況，公司之管理性報表未顯示。

缺失事項

- 受託買賣業務人員部分
 - 保管客戶帳號、密碼及電子交易憑證。
 - 代理客戶買賣有價證券。
 - 經營社群媒體進行業務相關行為未報經公司同意。
 - 未依規辦理推介有價證券。

缺失事項

- 受託買賣主管部分
 - 未落實查證業務人員與客戶間相同下單IP位址之合理性。
 - 未依實情填寫網路社群審查紀錄表。
- 公司部分
 - 未將零股交易納入內部人員與客戶間相同IP查核作業。

違反規定

- 本公司112年7月13日臺證輔字第1120502215號函。
- 本公司營業細則第75條第4款。
- 本公司證券商推介客戶買賣有價證券管理辦法第2條。

違反規定

- 證券商內部控制制度標準規範CA-11210受託買賣及成交作業(一)、16後段「.....從業人員架設之facebook、部落格或電子郵件等，若有引用超連結網站並涉及提供客戶有價證券買賣相關資訊之服務，均應先報經公司同意後始得為之。」暨證券商依上開規範所定之內部控制制度。

違反規定

- 證券商內部控制制度標準規範CA-11210受託買賣及成交作業（四十七）「……同一網路位址(IP)為一個以上投資人使用時，……應查明是否委託人親自下單，……公司應產製每日總分公司所有網際網路委託多筆買賣合計新台幣二百五十萬元以上或單筆買賣新台幣五十萬元以上明細（惟內部人員及客戶間不限買賣金額）間之相同IP資料，……」暨證券商依上開規範所定之內部控制制度。

處置

- 公司：函請注意改善，併課違約金1萬元。
- 人員：受託買賣業務人員暫停職務1個月；受託買賣主管及分公司經理分別予以警告。

案情摘要

- 某證券商分公司受託買賣業務人員有下列情事：
 - 以購買ELN商品名義向多名客戶收取款項，惟未實際執行交易，致客戶誤信有相關投資。
 - 與多名客戶發生借貸關係，金額逾新臺幣2,000萬元。
 - 為辦理銀行轉帳，曾代多名客戶保管銀行存摺。

缺失事項

- 受託買賣業務人員有借貸款項、詐騙及代為保管存摺違規情事。
- 業務部主管辦理善意關懷客戶訪談時，於一年內重複抽選同一客戶進行訪談。
- 內部稽核人員查核善意關懷客戶訪談作業時，未發現前述重複抽選情形，未盡應有之專業注意。
- 分公司經理人負督導不周之責。

違反規定

- 證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第9、10、11款。
- 證券商內部控制制度標準規範CA-11430有關防範交易糾紛或詐騙之作業規定（四），應按季辦理善意關懷客戶訪談並排除一年內已受訪者，暨本公司依該規範所訂之內部控制制度。
- 「證券商內部控制制度標準規範」總則第14點第1款，有關內部稽核人員應秉持獨立客觀並盡專業注意義務之規定。

處置

- 公司：函請該公司注意改善，併課違約金6萬元。
- 人員：
 - 受託買賣人員暫停職務6個月。
 - 業務部主管、內部稽核人員、分公司經理人分別予以警告處置。

案情摘要

- **LINE BANK**與多家證券商合作張貼「1股就能買護國神山」之宣傳開戶招攬廣告。

缺失事項

- 多家券商支付LINE Bank帳戶服務費僅限新客戶而未涵蓋舊客戶，約定以帳戶連結服務名義按件計酬，渠等券商有利用非證券商人員招攬開戶之情事。
- 廣告未事前向券商公會申報。

違反規定

- 證券商內部控制制度標準規範CA-18800、(五)、20「券商公會會員從事廣告、業務招攬及營業促銷活動之廣告不得有其他違反法令或經主管機關規定禁止之事項。（按證券商管理規則第37條第21款）」之「法令遵循義務」暨證券商依上開規範所定之內部控制制度。

違反規定

- 證券商內部控制制度標準規範CA-18800、(九)、八、(一)「包括衍生性金融商品廣告、境外結構型商品廣告、價格廣告、贈獎廣告、贈品廣告及使用最高級用語廣告等，應於對外為宣傳廣告行為前向券商公會提出申報。」暨證券商依上開規範所定之內部控制制度。

處置

- 公司：注意改善及落實內部控制制度之執行。

三、宣導事項

權證發行人不提供權證報價情況(1/3)

- 以下僅供參考，詳參各權證公開銷售說明書
- 1. 權證之標的證券暫停交易
- 2. 權證理論價值低於0.01元
- 3. 流動量提供者在日常運作出現技術性問題
- 4. 發行人無法進行避險
- 5. 集中交易市場開盤後5分鐘內
- 6. 權證發行人不提供買進報價情況
 - ✓ 標的證券價格漲停時，認售權證得僅申報賣出價格
 - ✓ 標的證券價格跌停時，認購權證得僅申報賣出價格
 - ✓ 認購(售)權證價格跌停時，認購(售)權證得僅申報賣出價格

7. 權證發行人不提供賣出報價情況

- ✓ 流動量提供者專戶內之權證數量無法滿足每筆報價最低賣出單位(十交易單位)時，流動量提供者僅申報買進價格
- ✓ 標的證券價格漲停時，認購權證得僅申報買進價格
- ✓ 標的證券價格跌停時，認售權證得僅申報買進價格
- ✓ 認購(售)權證價格漲停時，認購(售)權證得僅申報買進價格
- ✓ 價內程度超過30%(含)之權證，僅申報買進價格
- ✓ 權證距到期日15個交易日以內，得僅申報買進價格



TWSE

權證發行人不提供權證報價情況(3/3)

宣導事項

- ✓ 個股型權證、臺股指數以外之指數權證、臺股期貨以外之期貨權證：標的20天交易日歷史波動率超過權證最佳委買價格隱含波動率5%，權證得不報賣價
- ✓ 臺股指數權證、臺股期貨權證：期交所每分鐘公告之臺指選擇權波動率指數(VIX)超過權證最佳委買價格隱含波動率達3%，權證得不報賣價
- ✓ 標的為期貨ETF者，經主管機關公告限制買進後次一營業日起，至公告恢復買進委託止，權證得僅申報買進價格

感謝大家聆聽

臺灣證券交易所
券商輔導部