

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

常見查核缺失(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、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。
- 4、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。

常見查核缺失(2)

- 5、非應依法令所為之查詢，洩漏客戶委託事項及其他職務上所獲悉之秘密。
- 6、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。
- 7、錯帳及更正帳號未依本公司(或櫃買中心)訂定之「證券經紀商受託買賣錯帳及更正帳號處理作業要點」規定辦理。
- 8、填製更改交易類別申請書之改帳原因，勾選委託人疏忽致類別倒置，惟未有客戶來電指示更改交易類別之相關錄音紀錄。
- 9、權證發行人於權證存續期間內，有從自營帳戶(含非適用優惠稅率避險帳戶)轉撥股票至適用優惠稅率避險專戶之情形。

常見查核缺失(3)

- 10、辦理有價證券借貸交易時，接受客戶為借貸標的證券發行公司內部人從事該標的證券之借貸交易及借券賣出。
- 11、證券經紀商接受未經經濟部投資審議會核准賣出有價證券之華僑及外國人，開戶委託賣出有價證券。
- 12、證券商負責人有未善盡督導管理之責情事。
- 13、內部稽核人員未確實執行稽核業務。
- 14、未落實執行善意關懷客戶訪談作業。

二、案例介紹

案情摘要

- 受託買賣業務人員未經客戶授權擅自下單。
- 客戶預先簽署空白指示書予受託買賣業務人員。
- 依調閱line對話紀錄，受託買賣業務人員擅自下單美金及澳幣之結構債後，方才回報客戶該等交易。

缺失事項

- 客戶辦理複委託交易時，有保管客戶已簽章之空白指示書。
- 有未依照客戶指示下單之情事。
- 以受託買賣方式辦理客戶委託購買境外結構型商品前，未向客戶盡告知義務。

違反規定

- 證券商負責人及業務人員管理規則第18條第2項第13款不得「未依據客戶委託事項及條件，執行有價證券之買賣」之規定。
- 境外結構型商品管理規則第22條第1項第3款第2目「..受託買賣境外結構型商品..應盡告知義務，..提供..商品相關契約..審閱..」及第3目「..應向投資人宣讀..告知該境外結構型商品..之重要內容..」規定。

處置

- 公司：函請注意改善。
- 人員：受託買賣人員暫停職務4個月。

案情摘要

- 受託買賣人員於113年間有以認購股票名義向客戶取得款項，惟實際並無為客戶進行股票申購之行為。

缺失事項

- 受託買賣人員有隱瞞、詐欺或其他足以致人誤信行為之情事。
- 經理人應負督導不周之責。

違反規定

- 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1項（**業務人員執行業務應本誠實及信用原則**）、第2項10款（**有隱瞞、詐欺或其他足以致人誤信行為**）。
- 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)所揭暨該公司依前規範所定之內部控制制度。

處置

- 公司：函請改善併課違約金6萬元。
- 人員：受託買賣人員暫停職務6個月、經理人警告處分。

案情摘要

- 從業人員查詢同分公司同事之交易資料，並在公開場合與其他同事討論。

缺失事項

- 經調閱該公司系統紀錄，並訪談被檢舉人，被檢舉人坦誠有在非執行公務所需情況下查詢同事股票交易資料。
- 另訪談該分公司所有人員，認被檢舉人有與第三人討論前開交易資料。

案例三介紹(3)

違反規定

- 本公司「證券商受僱人員查詢客戶資料管理作業要點」第2點「證券商受僱人員因職務關係所獲悉客戶資料，應遵守公司對於客戶資料之規定及限制。」之規範。
- 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)：「公司負責人、各級業務人員及其他員工於接受客戶委託買賣有價證券或從事證券業務時，不得違反「證券商負責人與業務人員管理規則」第十八條之規定（按：第18條第2項第2款「非應依法令所為之查詢，洩漏客戶委託事項及其他職務上所獲悉之秘密」。）之法令遵循義務暨該公司依上開規範所訂之內部控制制度。」

處置

- 公司：注意改善及落實內部控制制度之執行。
- 人員：對其違失部分予以警告處置。

案情摘要

- 證券商擔任ETF之參與證券商，ETF自實物申購買回機制變更為現金申購買回機制，然未即時將ETF所追蹤標的指數成分股群益證及統一證自電腦系統中可交易股票清單中移除，致誤買進群益證股票。

缺失事項

- 漏將群益證及統一證股票自電腦系統ETF受益憑證專戶(777777-7)可交易股票清單中移除，造成控管漏洞，誤買進群益證股票。

違反規定

- 「證券交易法」第45條第3項：「證券商非經主管機關核准，不得投資於其他證券商。」
- 「證券商內部控制制度標準規範」CA-12110買賣決策之訂定(九)所揭：「非經主管機關核准，公司不得投資於其他證券商（含營業證券），並納入電腦控管機制進行控管」之規定。

處置

- 公司：函請注意改善。
- 人員：對交易員與部門主管予以警告處置。

三、宣導事項



- 證券商非經主管機關核准，不得投資於其他證券商。(證券交易法第45條第3項)
- 證券自營商亦不得進行證券商所發行轉換公司債之認購及自營買賣。(112年9月18日金管證券字第11203838722號令)

例外

- 證券商因執行股票選擇權或股票期貨造市業務，基於避險所需而取得其他證券商股票，非屬證券交易法第45條第3項所稱之「投資」範疇。(金管證期字第1030028422號令)
- 證券商因執行指數股票型證券投資信託基金實物申購、買回機制，而取得其他證券商股票，非屬證券交易法第45條第3項所稱之「投資」範疇。(金管證券字第1130384956號令)
- 證券商依財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心證券商營業處所買賣興櫃股票審查準則之規定，因擔任興櫃股票推薦證券商，為應買應賣及報價義務而取得之證券商股票，尚非屬證券交易法第45條第3項所稱之「投資」範疇。(金管證券字第1120384710號令)



應即強化相關系統及交易控管機制：

1. 公司應將所有證券商股票及轉換公司債，列為不可投資標的，納入所有交易部室之電腦控管機制進行控管。
2. 應每日更新前揭不可投資標的清單，確認其完整性。
3. 買賣證券商股票及轉換公司債前，應確實評估法令遵循，並經適當核准（須含投資部門主管及法令遵循主管），始得投資。
4. 內部稽核人員應確實評估攸關內部控制之有效性，及每月查核公司從事相關交易法令遵循情形，作成稽核報告，備供查核。

權證發行證券商「履行報價責任」

宣導事項二

- 目前主要以「主動報價」方式，在開盤後5分鐘~收盤間，履行報價責任，並符合下列事項：
1. 報價應含買進及賣出價格，且不得為IOC、FOK方式
 2. 主動每隔5分鐘至少報價一次、報價應至少維持30秒，但因標的委託價量變動而更新報價者，則不受應維持30秒限制
 3. 最高申報買進價格與最低申報賣出價格間最大為10個升降單位
 4. 每筆買進報價不得低於100交易單位或總金額應達10萬元以上
(有下列情事之一，得不受限制，惟不得低於10交易單位(1)現股流動性不足(2)標的證券為處置股票時(3)開盤後5~15分鐘及收盤前5分鐘)
 5. 每筆賣出報價不得低於10交易單位

➤ 得不提供報價時機如下：

1. 開盤後5分鐘內
2. 權證之標的暫停交易
3. 當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時，得僅申報買進
4. 權證距到期日15個交易日以內，得僅申報買進
5. 發行人自訂之其他時機(參考該權證之公開銷售說明書)

依據「臺灣證券交易所股份有限公司認購(售)權證流動量提供者作業要點」第七條辦理

感謝大家聆聽

臺灣證券交易所
券商輔導部