

# 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

- 1、與客戶有借貸款項、有價證券或為借貸款項、有價證券之媒介情事
- 2、代客戶保管有價證券、款項、印鑑或存摺
- 3、受理客戶對買賣有價證券之種類、數量、價格及買進(或)賣出之全權委託
- 4、未依據客戶委託事項及條件，執行有價證券之買賣

5、客戶委託成交後，未將成交情形通知其委託人

6、未依證券商內部控制制度標準規範辦理對客戶申訴或檢舉案件之處理作業

7、有證券商管理規則第四條第一項之情事者，未依同條第二項之規定，將其情形函報證交所轉報主管機關(證券商發現從業人員違反證券管理規定未申報)

8、因職務關係所獲悉客戶資料，未遵守公司對於客戶資料保密之規定及限制

# 常見查核缺失(3)

- 9、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、證券商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
- 11、內部人員原已開立之普通交易帳戶未予註銷
- 12、受理非本人或未具客戶委任書之代理人買賣有價證券情事

13、對客戶之委託買賣證券未確實評估其信用狀況及投資能力

14、證券商負責人有未善盡督導管理之責情事

15、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

## 案情摘要

- 營業員似有以員工認購股票名義，致投資人誤信而匯入款項之行為
- 自112年3月至113年2月期間，計有5名投資人申訴，本公司對本案進行三次查核

## 缺失事項

- 經查證及訪談營業員承認與客戶有資金借貸情形，並以「員工認購股票」用詞為借款依據，因雙方各執一詞且陳情人未能提供具體事證及囿於權限，難以進一步查證資金流向，依現有事證，認定有借貸款項情事
- 受託買賣主管(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

- 證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第9款：不得「與客戶有借貸款項、有價證券或為借貸款項、有價證券之媒介情事」
- 「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）「...執行『善意關懷客戶訪談作業』...」

## 處置

- 公司：注意改善，前兩次查核併課違約金合計6萬元
- 人員：前兩次查核，請公司對前受託買賣業務人員予以暫停執行業務合計6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

- 投資人陳情受託買賣業務人員為其高齡家人代操
- 經實地查核，發現受託買賣業人員係將股票種類、數量、價格及買進(或)賣出，透過電話告知高齡客戶，客戶在電話中僅以「是」或「嗯」等簡略回答
- 另營業員並未依電話所述下單，且未作成交回報

## 缺失事項

- 未於交割前，將受託買賣相關資料通知委託人，並留存確認紀錄
- 未依據客戶委託事項及條件，執行有價證券之買賣
- 在受理申訴或檢舉案件後，如發現確有違背法令，即應主動報請證交所或主管機關核辦

## 違反規定

- 本公司營業細則第75條第7款「…交割前，證券商應將受託買賣相關資料通知委託人，並留存確認紀錄…」
- 證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第13款：「未依據客戶委託事項及條件，執行有價證券之買賣」
- 證券商內部控制制度標準規範CA-11420對客戶申訴或檢舉案件之處理作業(六)「…在受理申訴或檢舉案件後，應即派員調查，如經發現確有違背法令，即應主動報請交所或主管機關核辦…」

## 處置

- 公司：函請注意改善
- 人員：暫停執行業務4個月

## 案情摘要

- 投資人檢舉公司營業主管回復評議中心函文內容不實，及保管其銀行存摺、印鑑不還

## 缺失事項

- 媒介客戶款項借貸
- 代客匯款交割
- 保管客戶存摺、印鑑

## 違反規定

- 本公司營業細則第75條第4款「證券商之董事、監察人及受僱人...不得代理他人開戶、委託買賣或申購有價證券或辦理交割相關手續」
- 證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第9款及第11款：不得「與客戶有借貸款項、有價證券或為借貸款項、有價證券之媒介情事」、「挪用或代客戶保管有價證券、款項、印鑑或存摺」

## 處置

- 公司：函請注意改善，併課違約金6萬元
- 人員：暫停執行業務6個月

## 案情摘要

### ➤ 受託買賣業務人員

- ◆ 透過FB或line群組推薦個股
- ◆ 開設直播推薦個股

## 缺失事項

- 向不特定多數人推介買賣有價證券
- 向未簽訂推介契約之客戶推介有價證券

## 違反規定

- 本公司營業細則第85條第3項及第4項「證券經紀商直接對客戶或於網站上推介買賣有價證券，應依本公司訂之『證券商推介客戶買賣有價證券管理辦法』之規定辦理」、「證券經紀商應慎選超連結之網站，並對其業務人員使用電子郵件、群組電子郵件、佈告欄及網站等進行與營業相關之行為，應負監督管理之責」
- 證券商推介客戶買賣有價證券管理辦法第2條
  - ◆ 第1項「證券商不得向不特定多數人推介買賣有價證券」
  - ◆ 第3項「證券商推介買賣有價證券前，應指派負責解說之業務人員向客戶說明推介買賣有價證券可能風險後，與客戶簽訂推介契約」

## 處置

- 公司：函請注意改善及落實內部控制制度之執行
- 人員：請公司對營業員予以警告

## 案情摘要

- 客戶於某月4日通知證券商受託買賣業務人員，已初任某上市公司內部人，不能有借券行為，請其召回借券，並要求關閉借券
- 受託買賣業務人員回覆可自行於線上取消借券
- 惟已出借之證券雖已召回，但在同月10日該客戶透過系統自動出借證券

## 缺失事項

- 受託買賣業務人員未確認投資人是否已自行取消借券功能，致系統自動出借
- 公司未於接受客戶申辦有價證券借貸交易時，於公開資訊觀測站檢索該標的證券內部人相關資訊，進一步查證客戶身分，留存相關文件軌跡備查，及發現客戶屬內部人時之即時管控措施等，有未完善建立辦理有價證券借貸業務之檢查點控制項目及風險管理機制

## 違反規定

- 本公司112年12月8日臺證輔字第1120504033號函
- 證券商內部控制制度標準規範CA-19400證券商辦理有價證券借貸業務(一)所揭：「辦理有價證券借貸業務，應訂定有效之內部控制制度。」

## 處置

- 公司：注意改善及落實內部控制制度之執行
- 人員：對違失部分予以警告

## 案情摘要

外國投資人於國內證券商之證券帳戶將持股於  
公開市場讓售，惟未向投審司申請於公開市場  
讓售即逕行出售

## 缺失事項

- 證券商受理外國投資人委託賣出股票時，未向股代機構確認，所取得股票是否係經投審司核准買進
- 外國投資人賣出股票時未檢附投審司核准賣出文件及申報納稅代理書，證券商即接受委託賣出股票

## 違反規定

營業細則第77條第1項「證券經紀商接受華僑及外國人開戶委託賣出有價證券，應遵照有關法令，依下列規定辦理：」第1款「經經濟部投審會(已改制為經濟部投審司)……專案核准者，須留存核准賣出文件影本及稅捐稽徵機關規定之申報納稅書……。」

## 處置

函請公司注意改善及落實內部控制制度之執行

# 感謝大家聆聽

臺灣證券交易所  
券商輔導部