

證券法規暨證券業務常見查核 缺失及案例介紹

臺灣證券交易所
券商輔導部
112年6月14日

報告大綱

壹、查核常見缺失

貳、案例介紹



TAIWAN
STOCK EXCHANGE

查核常見缺失

常見查核缺失~

- 一、未查證客戶同一下單IP位址之原因及合理性。
- 二、受理客戶對買賣有價證券之種類、數量、價格及(或)買進賣出之全權委託。
- 三、業務人員受理非本人而未具客戶委任書之代理人開戶、委託買賣或辦理交割。
- 四、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。
- 五、受託買賣業務員向客戶推介股票未依「證券商推介客戶買賣有價證券管理辦法」規定辦理。

常見查核缺失~(續)

- 六、 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。
- 七、 業務人員查詢客戶之交易資料。
- 八、 接受委託人電話委託時，未依規定錄音及保存。
- 九、 業務人員利用客戶名義或帳戶，買賣有價證券。
- 十、 營業員以手機接受客戶委託買賣有價證券之行為，且未留存錄音紀錄。

常見查核缺失~ (續)

- 十一、業務人員接受客戶委託買賣有價證券，未以當面、電話、書信或電報等方式進行。
- 十二、業務人員以他人或親屬名義供客戶申購、買賣有價證券。
- 十三、業務人員代理他人買賣有價證券。
- 十四、內部稽核人員未確實執行稽核業務。
- 十五、經理人未盡督導管理之責。



TAIWAN
STOCK EXCHANGE

查核案例介紹



案例一

無辜受累
？

某證券公司申報訴訟案件稱係因離職員工欠客戶款項避走失聯，故客戶對應負督導之責之分公司經理人及營業櫃檯主管提起民事返還借款訴訟。



案例一

違規
事項

與客戶有借貸款項之媒介。

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…或為借貸款項…之媒介情事」之規定。

處置
結果

1. 公司→注意改善。
2. 營業櫃檯主管(現職營業員)→暫停執行業務1個月。



案例二

本是同根生
相煎何太急

營業員將客戶買賣股票之融資券交易及庫存資料以Line方式提供予他人參考。



案例二

違反規定：

1. 「證券商受僱人員查詢客戶資料管理作業要點」第二點「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」。
2. 本公司營業細則第八十條第四項「證券經紀商對電話委託應同步錄音，並將電話錄音紀錄置於營業處所」。

處置結果：

1. 公司→注意改善。
- 2 營業員→警告。



案例三

經理人要求營業員向客戶勸誘買賣？

陳情人：

1. 經理人脅迫參與晨會之營業員與員工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。
2. 經理人要求營業員勸誘投資人買賣保險基金等商品。
3. 經理人於晨會以考績威脅所有營業員誘導投資人加快買賣上市櫃股票，若有投資人帳戶內有套牢之帳面虧損股票，多次要求營業員主動建議投資人頻繁賣出再融資買進其他股票，以增加公司營業額。



案例三

缺失事項：

經理人對未向該公司申請核准設立之LINE群組「金融***」未盡監督管理之責且鼓勵營業員邀請客戶加入該群組。

違反規定：

違反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.所揭「公司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。其中facebook、部落格或電子郵件，係屬網站之網頁資源，公司應自行建立有關監督管理從業人員以facebook、部落格或電子郵件等方式提供客戶有價證券買賣相關資訊服務之內部控管機制，以落實監督管理；另從業人員架設之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。」之規定

處置結果：

1. 公司→注意改善。
2. 經理人→警告。

案例四

自查發現重大
缺失未申報

主管機關對某金控辦理一般業務檢查，發現該公司稽核室於對分公司辦理專案查核，發現該分公司經理人有質借保單並存入客戶帳戶，有與客戶涉及資金往來之情事，另代客下單且未留錄音紀錄，且未依規申報。



案例四

缺失事項：

1. 與客戶有借貸款項。
2. 以手機接受委託買賣有價證券致無電話錄音紀錄。
3. 未函報本公司轉報主管機關。

違反規定：

1. 證券商負責人與業務人員管理規則」第18條第2項第9款「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. 本公司95年5月8日臺證交字第0950008901號函規定。
3. 「證券商管理規則」第4條第1項第4款暨本公司營業細則第29條「證券商有證券商管理規則第四條第一項之情事者，應依同條第二項之規定，將其情形函報本公司轉報主管機關。」

處置結果：

1. 公司→注意改善。
2. 分公司經理人→暫停執行業務4個月處置。

案例五

假投資、真詐欺

推薦買賣變
吸金？

案例五

- 業務經理偽稱有特殊管道可認購並保證買回有價證券，涉嫌違法吸金捲款潛逃。
- 經理人及業務員未經查證，即將前揭虛偽訊息傳送給他人，致他人誤信，且與客戶分享利益。

違規態樣(案例五)

業務經理

- 代客戶保管印鑑及存摺
- 利用客戶帳戶買賣有價證券
- 與客戶款券借貸
- 有隱瞞、詐欺或其他足以致他人誤信之行為

業務員

提供親屬帳戶供客戶使用

稽核

稽核未具應有敏感度，且隨之起舞遭詐騙

經理人

督導不周

公司

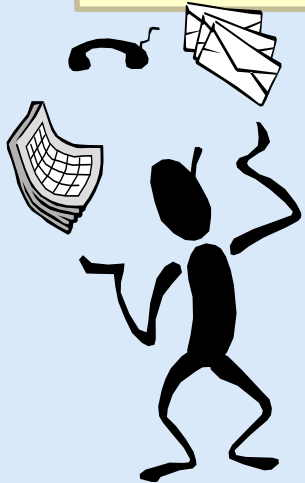
授權未具高級業務員資格之業務員，執行營業代理職責等高級業務員始得為之之業務

案例六

全權委託

案情摘要：

投資人向金融消費評議中心申訴，營業員不僅利用其帳戶買賣有價證券，且變造買賣報告書、偽造其證券存摺等各項交易資料，更冒名領取其對帳單，致其受有重大投資損害。



案例六(續)

全權委託

缺失事項：

1. 該業務員

- 兼辦登記範圍以外之業務—受理客戶開戶作業
- 利用客戶名義或帳戶，買賣有價證券
- 有隱瞞、詐欺足以致人誤信之行為
- 未依據客戶委託事項及條件，執行有價證券之買賣
- 受理客戶對買賣有價證券價格之全權委託
- 客戶對帳單之寄送地址，為營業員之戶籍地址
- 擅自變更客戶對帳單寄送方式
- 利用客戶留存之印鑑或代其簽名方式冒名領取對帳單

2. 後臺經辦→未確認是否為客戶本人簽領對帳單

3. 集保業務經辦→客戶未臨櫃且未確實審核客戶身分，即辦理存摺掛失補發

4. 經理人→督導不周

5. 公司→未妥善保管相關文件資料，文件管理作業有疏失

案例六(續)

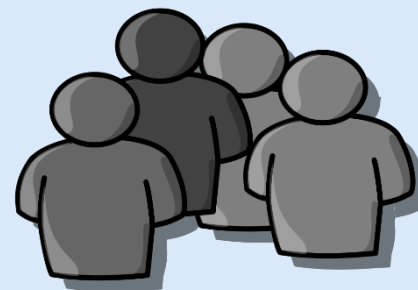
全權委託

違反規定：

1. 102年12月30日修正前人員管理規則第4條第2項
2. 證券商負責人與業務人員管理規則
第18條第1項及第2項第3、7、10、11、13款
3. 經紀商受託契約準則第8條第1~4款
4. 內控標準規範CA-11140客戶帳戶之管理作業(五)2及6
5. CA-16123存摺掛失/磁條損毀及補發存摺/磁條重建作業
6. 集保公司證券集中保管帳簿劃撥業務處理手冊之參加人集保作業傳票及報表保存年限表



案例七



分公司經理人以受任人名義，利用所屬分公司及其他分公司之人頭帳戶進行短線炒作。

案例七



違規事項

1. 分公司經理人利用客戶帳戶買賣有價證券，並保管客戶之印鑑及交割銀行存摺，且與客戶有款項借貸之情事。
2. 受託買賣業務人員知悉委託人有利用他人名義委託買賣有價證券，惟未拒絕。
3. 受託買賣業務人員受理未具委任授權書之代理人買賣有價證券。
4. 自行查核人員於執行業務時，未盡應有注意之情事。

違反規定

1. 證交所營業細則第18條第2項、第18條第2項第8款、第18條第2項第20款、第76條第2項
2. 證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第7款、第9款、第11款
3. 證券商內部人員在所屬證券商開戶委託買賣有價證券管理辦法第2條第5項、第3條第1項
4. 內控標準規範CA-11210受託買賣及成交作業(四十一)
5. 內控標準規範總則十五(五)

違規態樣(續)

處置結果

案例五

- 該業務經理解除職務
- 其他受託買賣業務人員暫停執行業務6個月
- 稽核人員暫停執行業務1年
- 經理人解除職務
- 金管會發函裁處該分公司停業3個月

失業!

坐牢!

案例六

- 業務員→暫停執行業務6個月
- 後臺經辦、集保業務經辦→警告

法院走不完!

案例七

- 公司注意改善
- 經理人暫停執行業務12個月(主管機關加重處置6個月)
- 業務員暫停執行業務4個月
- 自行查核人員警告處置

假投資、真詐欺

內部稽核人員應如何防治：

1. 平時多注意員工之財務情況，是否有劇烈變化。
2. 注意是否有員工協助客戶收付銀行款項之情形。
3. 勿輕忽客戶來電詢問不尋常事項。





臺灣證券交易所
流通證券 · 活絡經濟

竭誠為您服務

感謝您的聆聽！

企業籌資更便捷 大眾投資更穩當 · 企業資訊更透明 交易機制更公正 金融商品更多元