



臺灣證券交易所
流通證券 · 活絡經濟

竭誠為您服務

查核常見缺失事項及案例介紹

臺灣證券交易所
券商輔導部

110年9月

報告大綱

壹、查核常見缺失事項

貳、查核案例分享

查核常見缺失事項

110年查核常見缺失

- 一、未依證券商內部人員在所屬證券商開戶及委託買賣有價證券管理辦法辦理。
- 二、未查證客戶同一下單IP位址之原因及合理性。
- 三、業務人員與客戶間有借貸款項、有價證券之媒介情事。
- 四、經評估委託人單日買賣額度在壹千萬元以上者，未依規每年調查更新其徵信資料。
- 五、業務人員有代為決定賣出價格之情事。

110年查核常見缺失

(續)

- 六、營業員以手機接受客戶委託買賣有價證券且未留存錄音紀錄。
- 七、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。
- 八、證券商受僱人代客戶保管款項、印鑑及存摺。
- 九、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。
- 十、證券商受僱人員有代理他人委託買賣之情事。

110年查核常見缺失(續)

- 十一、營業員未於營業櫃檯從事受託買賣之行為。
- 十二、業務人員受理非本人而未具客戶委任書之代理人委託買賣有價證券。
- 十三、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。
- 十四、執行客戶委託鉅額配對交易，未確認交易人如為上市公司內部人，其轉讓對象須符合相關規定。
- 十五、權證發行人對所發行之認購權證報價作業有異常情事。

查核案例分享

案例一



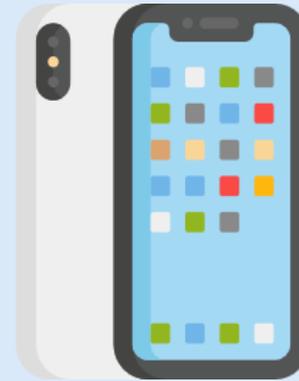
案情摘要：

營業員未依客戶指示下單、提供個股將上漲或下跌之趨勢，以勸誘買賣有價證券。

缺失事項：營業員向未簽訂推介契約之客戶推介買賣有價證券

違反規定：證券商推介客戶買賣有價證券管理辦法
第2條第3項

案例二



案情摘要：業務員主動向客戶提出代操建議，後致電客戶錄製電話錄音紀錄；嗣要求提供手機方便下單。

案例二(續)

全權

委 託

缺失
事項

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

違反
規定

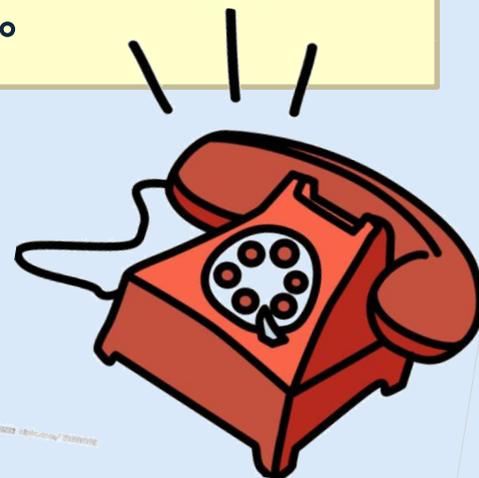
1. 證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第3款
2. 經紀商受託契約準則第8條第1~4款

案例三

全權委託

案情摘要：

業務員主動連絡客戶委託交易，後致電客戶錄製電話錄音紀錄；客戶人在海外時，則代客決定標的並執行買賣，再委託朋友錄製電話紀錄。



案例三(續)

全權委託

缺失事項：

1. 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**
2. 錄製不實電話錄音規避稽核



違反規定：

1. 經紀商受託契約準則第8條**第1~4款**
2. 證交所營業細則第80條第4項
3. 證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第3款

案例四

跟單

案情摘要：

投資人陳情營業員透過電腦系統查詢大戶交易資訊，並利用家人帳戶跟單買賣股票；另，其他業務員亦有以內部員工帳戶跟隨客戶買進同種類股票之情事。

案例四(續)

跟單

缺失事項：

1. 非應依法令所為之查詢，洩露客戶委託事項
2. 以職務上所知悉之消息，從事上市櫃有價證券買賣

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1款及2款

案例五 跟單

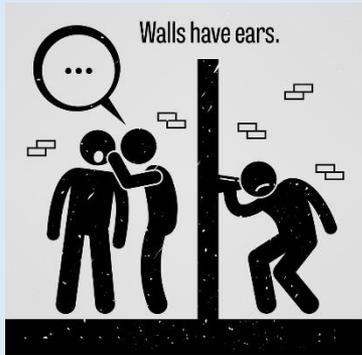
案情摘要

後台主管有運用職務所知悉之消息利用親友帳戶買賣有價證券之情事。

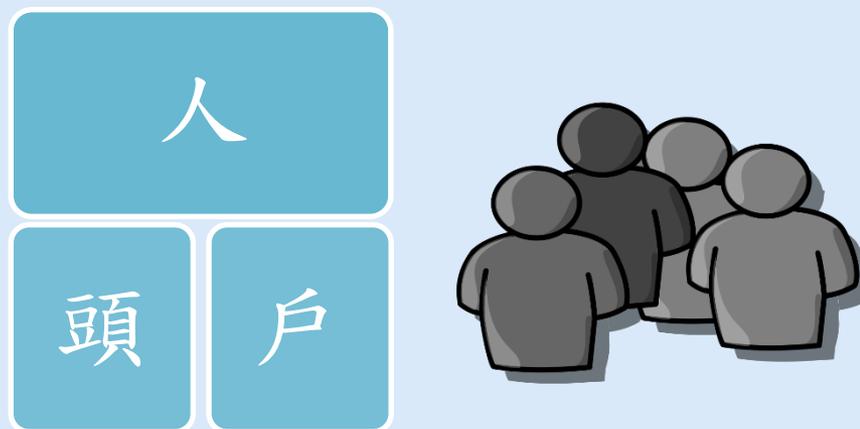
缺失事項

後台主管以職務上所知悉之消息，利用親友帳戶以個人手機從事上市、櫃有價證券買賣。

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1款



案例六



案情摘要：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。

案例六(續)

人
頭 戶

缺失事項

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8款第9款、第11款及第20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)

案例七

案情摘要

訴訟申報：客戶主張營業員因執行職務不法侵害他人權利，提告營業員與證券商負連帶損害賠償責任。

缺失事項

- 營業員受理非本人或未具客戶委任書之代理人買賣有價證券。
- 以手機及通訊軟體Line等方式接受委託賣出有價證券，及使用通訊軟體Line委託回報與成交回報。
- 使用及保管事先簽章之空白委託書。
- 拍攝客戶帳戶股票餘額明細畫面，以通訊軟體傳予他人。

違反規定

- 一、證交所營業細則第75條第6款、第8款、第9款及95年5月8日台證交字第0950008901號函。
- 二、證券商受僱人員查詢客戶資料管理作業要點第2點及第8點。
- 三、內控標準規範CA-11210受託買賣及成交作業(一)1



案例八

案情摘要

客戶至總公司表示其向分公司營業員申購之保本型商品(PGN)，無法查閱交易資料，總公司發現客戶所提供之申購指示書所載PGN商品並非該公司銷售之商品，而係營業員填載虛構之PGN商品並盜蓋公司及各級人員印章，後將偽造之交易憑證交付投資人以詐取客戶金錢。



案例八(續)

缺失事項

營業員

1. 以高額利息利誘客戶購買虛構之PGN商品，並向客戶表示可代其投資，以詐取客戶之金錢。
2. 與客戶有金錢借貸關係。
3. 偽造交易憑證騙取客戶之金錢。
4. 盜賣客戶股票。

主管、經辦人員

業務人員職章之管理及使用，未依公司職章管理辦法辦理。

案例八(續)

違反 規定

- * 證券商負責人與業務人員管理規則第18條第1項、第2項第4、9、10、11款
- * 證券商內部控制制度標準規範總則、八、(一)印鑑使用之管理相關規範。
- * 該券商「印鑑管理要點」第7條第1點。



案例九

案情摘要

媒體陸續報導某證券分公司營業員輕生，可能與客戶有款項借貸、當沖代操虧損及公司要求業績壓力等有關，客戶並主張營業員代操虧空及資金來源不明之情事，該分公司及主管應屬知情。

案例九(續)

缺失事項與違反規定

營業員

違反證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第4款不得「對客戶作贏利之保證或分享利益之證券買賣。」及第10款不得「辦理……受託買賣有價證券時，有隱瞞、詐欺或其他足以致人誤信之行為。」之規定。

主管

分公司經理人未進一步查詢營業員資金來源並加強控管措施及賴員有隱瞞、詐欺或其他足以致客戶誤信之行為、對客戶贏利保證等違規情事，應負督導不周、管理不善之責任。

案例十

案情說明：

主管機關函轉投資人檢舉：稱A證券分公司營業員於87年6月間自行偽刻投資人印章後，擅自辦理變更原留印鑑（將印鑑卡從「壹式」，改為「貳式憑壹式有效」），再至B證券分公司冒用其名義開立證券戶及交割專戶，A證券分公司營業員進而多次以「存券匯撥」挪移投資人股票至B證券分公司帳戶，盜賣後挪用價款，致投資人受有股票損失至少達1,600萬元。

案例十(續)

缺失事項與違反規定

A證券分公司 營業員

1. 營業員兼辦開戶及核對身分證件，違反78年4月25日修正之證券商負責人與業務人員管理規則第4條第1項「證券商除金融機構兼營者外，其業務人員，應為專任。」之規定。
2. 挪用及代客戶保管印鑑、集保存摺及有價證券等，違反上開管理規則第18條第1項「證券商負責人及業務人員執行業務應本誠實及信用原則」及第18條第2項第11款不得「挪用或代客戶保管有價證券、款項、印鑑或存摺」之規定。

案例十(續)

缺失事項與違反規定

A證券分公司 營業員

3. 冒用客戶名義於B證券分公司開立證券戶及交割專戶，違反行為時上開管理規則第16條第1項「證券商負責人及業務人員執行業務應本誠實及信用原則」及同條第2項第10款不得「辦理承銷、自行或受託買賣有價證券時，有隱瞞、詐欺或其他足以致人誤信之行為。」之規定。
4. 以手機受託買賣，違反本公司營業細則第80條第4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。」及95年5月8日台證交字第0950008901號函規定。

案例十(續)

缺失事項與違反規定

A證券分公司 營業員

5. 受託客戶尚未簽具風險預告書即初次買賣權證，違反本公司「認購(售)權證買賣辦法」第4條「委託人初次買賣認購(售)權證時，除專業機構投資人外，應簽具風險預告書，證券經紀商始得接受其委託。」規定。
6. 擅改客戶對帳方式，冒名領取對帳單，以自有資金匯入客戶交割專戶充作交割款項及股利，並提供自製之餘額資料查詢單及偽造存摺內頁登摺資料交付客戶，違反上開管理規則第18條第2項第10款不得「辦理承銷、自行或受託買賣有價證券時，有隱瞞、詐欺或其他足以致人誤信之行為。」規定。

案例十(續)

缺失事項與違反規定

A證券分公司 主管

就營業員承辦客戶開戶權責失當、由他人未具委託書持客戶存摺臨櫃申辦存券匯撥有違公司規定、未依客戶開戶契約所載對帳方式寄送對帳單、未確認對帳單為客戶本人簽領等節，應負督導不周之責。

案例十(續)

缺失事項與違反規定

A證券分公司

違反內控標準規範CA-11420對客戶申訴或檢舉案件之處理作業(八)「調查部門或人員應填具『客戶申訴或檢舉案件處理報告表』」及「(九)前項處理報告表，調查人員應予詳實記載，若發現被檢舉員工確有違失，並應敘明違失人員責任及提出改善解決之建議方案，由公司之負責人、總經理及相關財務、業務、稽核部門主管簽章，並檢附有關案件調查之文件」規定。

案例十(續)

缺失事項與違反規定

B證券分公司 營業員

1. 受理非本人或未具委任書之代理人買賣有價證券，違反上開管理規則第18條2項第20款「受理非本人或未具客戶委任書之代理人申購、買賣或交割有價證券。」
2. 未確實評估客戶徵信資料，違反「證券商業業務章則重點規範內容」一(二)2「...負責徵信審查人員應就表列事項詳為查證或親自拜訪...」及3「徵信人員應依表列資料具體評估」等規定。

案例十(續)

缺失事項與違反規定

B證券分公司 開戶及集保人員

客戶未親持身分證正本辦理開戶並當場簽章仍受理開戶，違反「證券商業務章則重點規範內容」一（一）（2）「經辦開戶人員應注意檢查身分證正本，…及相片是否與本人相符，並抽問測試委託人是否熟知身分證上所載事項內容」及本公司營業細則第75條之1「證券商經紀商受託開戶，應依左列規定辦理：一、委託人為自然人者，應親持身分證正本辦理開戶並當場簽章」等規定。

案例十(續)

缺失事項與違反規定

B證券分公司
主管

客戶非本人親持身分證正本辦理開立；另兩位客戶開戶權責未明且連絡資料相同，經理人應負督導不周之責。。

案例十(續)

缺失事項與違反規定

B證券分公司

未依規定保存客戶開戶基本資料建檔認證資料，違反「有價證券集中保管帳簿劃撥作業辦法」第14條規定。



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