

淺談證券商的錯帳風險

華南永昌綜合證券營管部 虞先禮

股市交易發生錯帳中外皆有，而且幾乎天天發生。在國內與日本證券界執牛耳的富邦證券及瑞穗證券相繼於去年發生重大錯帳，兩家公司雖然皆負起責任，自行吸收巨額錯帳的損失，但投資大眾仍不免質疑目前證券商的作業風險控管制度是否有問題？若是這些錯帳產生在體質不佳的證券商公司，是否會對市場造成無以彌補的傷害？

本文將就相關錯帳案例做介紹，並分析造成錯帳的原因，最後提出證券商的因應之道，避免再發生類似的錯帳。

一、相關案例：

1. 富邦證券案：

九十四年六月二十七日，富邦證券仁愛分公司錯把美林證券一張三百萬元的多種股票組合委託單，按鍵敲錯造成七十七億元巨額錯帳，錯帳發生時造成台股多檔股票急拉漲停板，引起市場注意。截至當日下午一點

半，七十七億元錯帳，有八億元當日已經在市場完成沖銷，其餘部位於六月二十八日由富邦證券自營部承接，視未來市場狀況逐步賣出，預估損失可能超過五億元。

2. 日本瑞穗證券案：

屬於日本瑞穗金融集團的瑞穗證券，九十四年十二月八日在東京證交所的新興企業市場創業板上，將當天新上市的人材仲介公司「J-COM」的股票以六十一萬股，每股一圓的空單價格賣出，而新上市的「J-COM」只準備發行一萬四千五百股，沒想到被下錯單賣出六十一萬股，原本是要一股六十一萬日圓，被以六十一萬股，價格一日圓賣出，此一失誤造成瑞穗證券至少二百七十億日圓的損失。據報導發生錯失時電腦曾出現「輸入有誤」警告，但都被交易人員忽視，才會造成這樣的結果。此失誤也引起東京股市的混亂，股價全面下跌，終場指數大跌三百點以上，是近兩個月以來最大的跌幅。

3. 興櫃股票錯帳：

國內興櫃股票交易買賣價格沒有漲跌幅度限制，九十四年十二月出現了六次興櫃股票錯帳，如九十四年十二月八日券商將客戶委託424元買進1000股玉晶光股票誤鍵為1000元買進424股，九十四年十二月二十九日南電錯帳係券商將委買價格223.4元誤輸入為2234元，創台股有史以來單一個股天價記錄。這些錯帳經承銷商事後協調都取消交易，未損及投資人權益。

4. 探討其他案例：

中國大陸於1994年一月二十六日上午九點，滬市行情板上“廣州廣船”股票跳出20元開盤價，較前一日收盤價6.58元增加203.95%。上海證券交易所發現情況異常後暫時停止交易，但已有81萬股以20元價格成交。南方某證券公司因交易員失誤操作導致該證券公司損失人民幣1200餘萬元。

2000年十二月瑞銀集團下屬投資銀行瑞銀華寶的交易員要以每股60萬日元的價格賣出日本廣告公司的股份，結果誤鍵為每股6日元價格賣出61萬股股票，在幾秒鐘內使瑞銀華寶公司損失7100萬英鎊。

2002年九月歐洲期貨交易市場的交易商打算將1份期貨交易合約賣給德國法蘭克福交易市場，當時法蘭克福指數為5180點，最後交易員賣出了5180份期貨交易合約，造成歐洲期貨交易市場大幅下跌，5小時後所有交易被迫取消。

2002年十月，倫敦股票交易市場的交易員在期貨交易中不小心輸錯價格，結果世界上最大的金融衍生市場歐洲期貨交易市場被迫停盤3小時，股票指數下跌500點。

二、錯帳發生原因：

錯帳的發生恰如一隻蝴蝶輕輕地拍動一下翅膀，引起一場狂風暴雨的「蝴蝶效應」，如同前文所提及之錯帳案例，一個人為或系統的疏忽，所引起的狂風暴雨就如富邦與瑞穗的重大錯帳效應，所帶來的影響不可輕忽。而一般證券商申報錯帳的理由多為買賣倒置、價量倒置、股數錯誤、價格錯誤、股票代號錯誤、重複委託、遺漏取消、帳號錯誤、資賣誤植為券賣等。而造成這些錯帳的原因綜歸為以下三種型態：

1. 委託單交易流程不確實

證券交易撮合原則為價格優先、時間優先，營業人員在接受客戶委託下單時，為了爭取成交機率，加快處理客戶委託單的速度，填寫委託單可能造成買賣倒置、價量倒置、股數錯誤、價格錯誤、股票代號錯誤、帳號錯誤、資賣誤植為券賣等錯帳，或字跡潦草、特殊符號、甚至於喊單的狀況發生，競價人員在輸入委託單時如果判讀錯誤，可能導致輸錯帳號、價格、股票代號與買賣數量造成錯帳。

2. 交易系統控管不確實

交易系統檢核是控管的最後一道防線，舉凡投資人(如：開戶未完成、已為違約戶、未簽風險預告書、帳號檢查碼錯誤)、股票(如：股票已下市、價格錯誤、平盤價格以下融券賣出)、信用交易(如：未開信用帳戶、帳戶為信用違約戶、不可信用交易股票)及交易委託(交易時間錯誤、委託不連號、全額交割股票預收圈存、市場處置股票、風控股票、限制買賣股票、投資額度逾越)都可由電腦程式篩選過濾，並對下單人員提出警示。但程式控管不夠嚴謹，也會增加發生錯帳作業風險的機率。富邦證券

及日本瑞穗證券的錯帳發生，就是交易系統控管不夠嚴謹及交易人員疏忽的結果。

3. 人為因素

再多的檢查程序，都無法避免人為疏失造成的錯誤，交易系統檢核出問題的委託，並以警訊提醒下單人員注意，如果下單人員故意忽略，或回報營業人員又遭忽視，則錯帳發生的風險自然增加；另外記錯股票代號，填寫委託單筆誤，委託單買賣倒置、價量倒置，或“胖手指”現象(因粗心、手笨不小心在輸入指令時敲錯鍵盤)也是時常引起錯帳的人為因素。例如前述興櫃股票的錯帳，即為標準人為疏失造成的錯帳。

三、因應與預防：

1. 加強教育訓練，養成營業人員正確接單動作

營業人員求快造成接單動作的不確實，可從教育訓練與加強稽核著手改善，要求營業人員接受客戶委託應覆頌委託資料請客戶確認，若客戶以漲跌停價位委託時，應確實填寫價格，並嚴禁使用符號及喊單方式下單，減少人為錯誤發生的作業風險。

2. 經常檢查各商品下單控管程式，避免有遺漏客戶投資額度檢查，防止超額買賣造成之錯帳與違約發生。

證券交易的電腦程式常因法令、交易規則或內稽內控的需要做修改，程式設計師有時為了進行測試會先由最單純的環境運作順利後，再將檢核程式加上，有時可能因為疏忽而漏掛程式。因此，使用部門、稽核單位與資訊部門一定要檢查所有修改過的交易程式，作好確認的標準程序，以維護交易程序的正常進行，及委託的正確性。

3. 針對委託價格無漲跌幅限制之個股，應與開盤參考價之差異比例(如20%、50%、100%)予以連續警示，提醒注意。

櫃檯買賣中心在興櫃市場不斷發生錯帳後即表示，除了現有賣價格超出前一日均價30%，電腦系統要求券商端下單人員確認外，將增設警示機制，對買賣價格超出前一日均價50%，停止撮合動作，等待確定該筆委託價格無誤為止。在券商自行設計的下單程式，也有同樣機制提醒下單人員注意及確認程序，減少“胖手指”造成錯帳的風險。

4. 經紀部門主導成立巨額錯帳處理小組，訂定相關通報與處理程序，以期屆時能平順解除巨額損失的危機。

危機發生時的緊急處理得宜，可將損害減到最少。富邦證券在錯帳發生後，立即由董事長親自指揮，做危機處理，防止損害擴大。各券商應成立巨額錯帳處理小組編制，制定處理程序與權責，切勿發生巨額錯帳仍依一般處理方式沖銷，不但影響市場正常運作，回補的損失也可能因市場無法消化大量的沖銷單而擴大。

過去證券商為了吸引外資與大客戶多以縮短交易流程、犧牲風控，提高客戶下單速度，而承受很大的作業風險及為處理作業錯誤而衍生的價格風險。嚴謹的內稽內控制度可以減少這些風險的發生，但是營業人員些微的疏失，就可能造成公司嚴重的損失，因此要將這些風險減到最低點，除了良好內部控制制度與控管程式的建制與執行，人員的養成訓練，才是更重要的防範措施。本文所提這些證券商血淋淋的教訓，應可做為證券同業的一大警惕。