

證券股份有限公司

業務及收入循環：經紀(集中、櫃檯)

營業紛爭處理查核明細表

作業週期：每季至少查核乙次

項目	查核程序	查核結果			底稿索引
		是	否	不適用	
其他有關防範發生交易糾紛或詐騙案件之具體作法	<p>(一) 受託買賣業務人員之主管或其指定人員是否按季執行「善意關懷客戶訪談作業」，並留存相關錄音紀錄及文件。(排除客戶屬「證券商管理規則」第 19 條之 7 所稱之專業機構投資人及一年內已受訪者。)</p> <p>1. 分別就下列受託買賣業務人員至少隨機抽選二名當季有交易客戶(其中一名優先抽選高齡客戶)進行訪談：</p> <p>(1)當季業績排名前三名業務人員；</p> <p>(2)當季客訴案件最多二名業務人員；</p> <p>(3)當季 CA-11210 受託買賣及成交作業中(六)9.所訂標準之業務人員；</p> <p>(4)非屬前三項且一年內尚未抽選之任乙名業務人員。</p> <p>2. 訪談內容應包含但不限於：</p> <p>(1)對業務人員、公司的意見回饋；</p> <p>(2)是否將買賣有價證券全權委託予業務人員；</p> <p>(3)業務人員是否有作贏利之保證；</p> <p>(4)與業務人員間是否有款項借貸情事；</p> <p>(5)業務人員是否有代管款項、印鑑或存摺；</p> <p>(6)業務人員是否有勸誘買賣情事；</p> <p>(7)業務人員有無向客戶招攬、推銷未經核准、非合法或虛構之有價證券或其衍生性商品；</p> <p>(8)客戶是否有將有價證券投資認購或交割款項匯入業務人員或其指定人員帳戶之情事。</p>				
備註：					

稽核人員_____日期_____

證券股份有限公司

業務及收入循環：經紀(集中、櫃檯)

營業紛爭處理查核明細表

作業週期：每年至少查核乙次

項目	查核程序	查核結果			底稿索引
		是	否	不適用	
其他有關防範發生交易糾紛或詐騙案件之具體作法	每年是否將下列文件傳閱各級業務人員知悉遵行並留存傳閱紀錄： <ol style="list-style-type: none"> 1. 近期異動之開戶、徵信、受託買賣、交割作業等相關規定及法令； 2. 重申不可違反證券商負責人與業務人員管理規則第十八條規定及各種證券管理法規禁止行為； 3. 其他(公司自律公約等)。 				
備註：					

稽核人員 _____ 日期 _____