

證券商內部控制制度標準規範—內部控制制度修正對照表

編號	作業項目	修正後內容	修正前內容	修正說明
CA-11430	其他有關防範發生交易糾紛或詐騙案件之具體作法	<p>作業程序及控制重點：</p> <p>(四)受託買賣業務人員之主管或其指定人員應按季執行「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<u>當季有交易</u>客戶<u>(其中一名優先抽選高齡客戶)</u>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<u>(110.08.01 生效)</u>；</p> <p>(4) 非屬前三項且一年內尚未抽選之任<u>乙</u>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>作業程序及控制重點：</p> <p>(四)受託買賣業務人員之主管或其指定人員應按季執行「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<u>(110.08.01 生效)</u>；</p> <p>(4) 非屬前三項且一年內尚未抽選之任<u>二</u>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><u>依據主管機關 113 年 3 月 1 日證期(券)字第 1130330401 號函囑研議「善意關懷客戶訪談作業」優化措施，復依主管機關 113 年 5 月 30 日金管證券字第 1130342510 號函囑評估排除「營業員業績過度集中於自身交易帳戶者」抽選態樣之妥適性，暨為加強證券市場防範金融投資詐騙，調整抽選訪談客</u></p>

CA-11430	其他有關防範發生交易糾紛或詐騙案件之具體作法	<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>	<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>	<p><u>戶為當季有交易者且其中一名優先抽選高齡客戶，並調降其他抽核業務人員人數為1名。</u></p>
----------	------------------------	--	--	---