

證券商內部控制制度標準規範—內部控制制度修訂對照表(110 年修)(110.08.01 生效)

編號	作業項目	修 訂 後 內 容	修 訂 前 內 容	修訂說明
CA-11430	其他有關防範發生交易糾紛或詐騙案件之具體作法	作業程序及控制重點： (一) 實施內部業務人員教育宣導： 1. <u>每年應將下列文件傳閱各級業務人員知悉遵行並留存傳閱紀錄：</u> <u>(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；</u> <u>(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；</u> <u>(3)其他(公司自律公約等)。</u> 2.定期召開業務研討會，針對各種糾紛、或訴訟或詐騙案例研討，以作為殷鑑。 3.對新進人員確實實施以專業訓練，並定期派員參加主管機關、證交所、券商公會、證基會舉辦之教育訓練。 (二) 實施客戶教育宣導： 1.針對交易、交割作業流程，定期舉辦說明會。 2.針對各種糾紛、訴訟或詐騙案例，以舉辦說明會宣導或公告投資人周知。 3.應於營業處所或公司網站設置各項防詐騙警語(包括但不限於)： (1)勿將款項、印鑑或存摺交付他人； (2)確實掌握個人交割帳戶資金流向； (3)勿貪小便宜，輕信保證獲利話術。	作業程序及控制重點： (一) 實施內部業務人員教育宣導： 1.針對開戶、徵信、受託買賣、交割作業等規定及法令予以張貼或傳閱各級業務人員知悉遵行。 2.定期召開業務研討會，針對各種糾紛、或訴訟或詐騙案例研討，以作為殷鑑。 3.對新進人員確實實施以專業訓練，並定期派員參加主管機關、證交所、券商公會、證基會舉辦之教育訓練。 (二) 實施客戶教育宣導： 1.針對交易、交割作業流程，定期舉辦說明會。 2.針對各種糾紛、訴訟或詐騙案例，以舉辦說明會宣導或公告投資人周知。 3.應於營業處所或公司網站設置各項防詐騙警語(包括但不限於)： (1)勿將款項、印鑑或存摺交付他人； (2)確實掌握個人交割帳戶資金流向； (3)勿貪小便宜，輕信保證獲利話術。	<u>為防範營業員以其本身內部人員帳戶(通稱98戶)進行交易，致易生對客戶不當贏利保證或隱瞞虧損情事，修正內部業務人員宣導規定，並將符合CA-11210(六)9.所訂標準之業務人員列入「善意關懷客戶訪談作業」抽樣範圍。</u>

CA-11430	其他有關防範發生交易糾紛或詐騙案件之具體作法	4.證券相關法令公告投資人周知。 5.提供周全上市證券相關資訊，供投資人作投資決策之參考。 (三) 加強同業間之連繫與互助並定期與同業共同舉辦研習會，互相觀摩。 (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。) 1. 分別就下列受託買賣業務人員至少隨機抽選二名客戶(一年內不重複者優先)進行訪談： (1)當季業績排名前三名業務人員； (2)當季客訴案件最多二名業務人員； <u>(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> <u>(4)非屬前三項且一年內尚未抽選之任二名業務人員。</u> 2. 訪談內容應包含但不限於： (1)對業務人員、公司的意見回饋； (2)是否將買賣有價證券全權委託予業務人員； (3)業務人員是否有作贏利之保證； (4)與業務人員間是否有款項借貸情事； (5)業務人員是否有代管款項、印鑑或存摺；	4.證券相關法令公告投資人周知。 5.提供周全上市證券相關資訊，供投資人作投資決策之參考。 (三) 加強同業間之連繫與互助並定期與同業共同舉辦研習會，互相觀摩。 (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。) 1. 分別就下列受託買賣業務人員至少隨機抽選二名客戶(一年內不重複者優先)進行訪談： (1)當季業績排名前三名業務人員； (2)當季客訴案件最多二名業務人員； (3)非屬前兩項且一年內尚未抽選之任二名業務人員。 2. 訪談內容應包含但不限於： (1)對業務人員、公司的意見回饋； (2)是否將買賣有價證券全權委託予業務人員； (3)業務人員是否有作贏利之保證； (4)與業務人員間是否有款項借貸情事； (5)業務人員是否有代管款項、印鑑或存摺；	
----------	------------------------	--	---	--

CA-11430	其他有關防範發生交易糾紛或詐騙案件之具體作法	(6)業務人員是否有勸誘買賣情事； (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； (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。	(6)業務人員是否有勸誘買賣情事； (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； (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。	
----------	------------------------	---	---	--