　　　　　　證券股份有限公司

業務及收入循環：經紀(集中、櫃檯)

作業週期：每季至少查核乙次

營業紛爭處理查核明細表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | (一) 實施客戶教育宣導：是否於客戶委託下單交易介面(包含電腦裝置軟體及行動裝置APP等)及每月寄送予客戶之對帳單，以及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。  (二) 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。)  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：  (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)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；  (4)非屬前三項且一年內尚未抽選之任乙名業務人員。  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；  (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。 |  |  |  |  |
| 備 註： | | | | | |

稽核人員 　　　　 日 期