[一、 整體規範 1](#_Toc73368122)

[二、 組織與人員管理 2](#_Toc73368123)

[三、 財務、業務管理及資訊申報 4](#_Toc73368124)

[四、 開戶及瞭解客戶審查作業程序 6](#_Toc73368125)

[五、 交易及給付結算方式 8](#_Toc73368126)

[六、 資通安全作業 13](#_Toc73368127)

[七、 洗錢防制及資恐防制作業 14](#_Toc73368128)

[八、 營業糾紛及訴訟之處理作業 15](#_Toc73368129)

| 編 號 | 作 業 項 目 | 作 業 程 序 及 控 制 重 點 | 依 據 資 料 |
| --- | --- | --- | --- |
| CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10  CA-19J10 | 證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務  證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務 | 整體規範  1. 公司經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務(以下簡稱基金買賣及互易業務)應遵循「證券商管理規則」、「證券商負責人及業務人員管理規則」、櫃檯買賣中心「證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務管理辦法」(以下簡稱基金買賣及互易管理辦法)、櫃檯買賣中心「證券商及證券交易輔助人營業處所場地及設備標準」、「建立證券商資通安全檢查機制」等規範；如涉及外匯業務之經營，應經中央銀行同意。 2. 公司訂定內部控制制度時，須考量公司控制環境、風險評估、控制作業、資訊及溝通、監督等控制因素，並包含瞭解公司營運之效果及效率、報導具可靠、及時、透明及符合相關規範暨相關法令規章之遵循，其所訂之內部控制制度應報經董事會通過，並依證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則第21條至第24條及第36條之2第2項規定辦理自行評估內部控制制度、出具內部控制制度聲明書及資訊安全整體執行情形聲明書等事項。 3. 公司應依「洗錢防制法」、「資恐防制法」、「金融機構防制洗錢辦法」及「證券期貨業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」規範，按風險基礎方法，辦理防制洗錢及打擊資恐作業。 4. 公司財務報告之編製，應依有關法令辦理，其未規定者，依一般公認會計原則辦理。 5. 公司應於銀行設立專用之存款帳戶辦理對客戶款項之收付，該帳戶款項與公司之自有財產，應分別獨立，不得流用，且除為客戶辦理應支付款項者外，不得動用該帳戶款項。 6. 公司應與上開專用存款帳戶之金融機構依櫃檯買賣中心基金買賣及互易管理辦法第9條規定簽訂信託契約，以專用存款帳戶為信託專戶，由受託金融機構依信託契約，予以管理、運用及處分，並應依客戶別分別設置款項之收付、撥轉及保管機制，以及基金之登載、移轉及保管機制，並列入內部控制制度。(註:請公司自訂) 7. 公司及其人員於辦理基金買賣及互易業務時，對於客戶之個人資料、往來交易資料及其他相關資料，除法令另有規定外，應保守秘密；對於投資人個人資料之蒐集、處理、利用或提供主管機關、櫃檯買賣中心及證券集中保管事業使用，應符合個人資料保護法之規定。  組織與人員管理  1. 公司經營基金買賣及互易業務之辦公處所，應與其他部門或業務作明顯之區隔。前開辦公處所應裝設營業專用電話及傳真機、設置執行基金銷售業務之必要資訊傳輸設備，以及建立門禁管制。 2. 公司應訂定人事管理辦法（內容至少應包括人員之資格條件、專業訓練與資格、職業道德規範、薪資獎酬及考核制度等），並依各項作業程序規範訂定業務執行之標準作業程序，提供予業務人員。(註:請公司自訂人事管理辦法及標準作業程序) 3. 公司執行基金買賣及互易業務之主管及人員與內部稽核主管及人員應具備證券商業務員資格，並應依櫃檯買賣中心規定接受職前及在職訓練，公司應於前揭主管及人員異動後5日內於櫃檯買賣中心指定系統辦理登記。   內部稽核主管及人員如有異動，應於異動前，先向櫃檯買賣中心申請核備後，始得異動。(證券商僅經營基金買賣及互易業務者適用)   1. 內部稽核人員不得辦理登記範圍以外之業務或由其他業務人員兼辦，但其他法令另有規定者，從其規定。 2. 公司之內部稽核人員應定期或不定期稽核財務、業務及資訊安全，並作成稽核報告，備供查核。稽核報告應依規定格式填寫，包括查核日期、查核項目、查核經過內容(所見事實、違反何種規章、所採措施如何)及改進建議等，且裝訂成冊並於封面註明起迄時間，妥為保管。 3. 公司及其負責人、經理人或受僱人應以善良管理人之注意義務及忠實義務，本誠實信用原則，辦理基金買賣及互易業務，且不得有下列行為：    * 1. 約定或提供特定利益、負擔損失，或提供某種基金將上漲或下跌之判斷，或提供投資建議、投資顧問服務，以勸誘投資人買賣及互易。      2. 挪用客戶所有或因業務關係而留存於公司之基金或款項。      3. 隱匿或遺漏於其交易平台買賣及互易之基金及其所屬證券投資信託事業、境外基金管理機構、總代理人重要財務業務資訊。      4. 偽造、隱匿或記載不實之款項收付、撥轉紀錄。      5. 其他損及投資人權益或違反相關法令規定之情事。  財務、業務管理及資訊申報  1. 公司應於每會計年度終了後3個月內，向櫃檯買賣中心申報經會計師查核簽證之年度財務報告，並辦理公告。(證券商僅經營基金買賣及互易業務者適用) 2. 公司應於每月7日以前，依規定格式向櫃檯買賣中心申報上月份會計科目月計表及收支概況表。(證券商僅經營基金買賣及互易業務者適用) 3. 公司資料之保存應依下列規定辦理：    * 1. 公司應留存辦理基金買賣及互易業務之相關紀錄，備供查核。      2. 前項紀錄應至少保存15年。但遇有爭議者，應保存至爭議消除為止。      3. 會計報告、會計簿籍及會計憑證，其保存年限除依商業會計法規定外，應依櫃檯買賣中心訂定之櫃檯買賣證券商帳表憑證保存年限表辦理。      4. 稽核報告、工作底稿及相關資料至少應保存5年。 4. 公司之財務狀況、資金運用應符合下列規定：(證券商僅經營基金買賣及互易業務者適用)    * 1. 對外負債總額不得超過淨值。      2. 資金不得貸與他人或移作他項用途，資金之運用，以下列為限：         1. 銀行存款。         2. 購買政府債券或金融債券。         3. 購買國庫券、可轉讓之銀行定期存單或商業票據。         4. 其他經主管機關或櫃檯買賣中心核准之用途。 5. 公司不得轉投資其他事業或為他公司無限責任股東或合夥事業之合夥人。(證券商僅經營基金買賣及互易業務者適用) 6. 公司除由金融機構兼營者另依有關法令規定外，非經主管機關核准，不得為任何保證人、票據轉讓之背書或提供財產供他人設定擔保。 7. 公司除由金融機構兼營者另依有關法令規定外，不得購置非營業用之不動產。但公司因合併、受讓、裁撤分支機構、營業處所變更或縮減、因經營業務或經主管機關核准而持有非營業用不動產者，不在此限；所持有營業用不動產及設備總額及非營業用不動產總額合計不得超過公司資產總額之60%。 8. 公司除由金融機構兼營者外，不得向非金融保險機構借款，但發行商業本票、發行公司債、為因應公司緊急資金週轉等情事不在此限；公司為因應緊急資金週轉而向非金融保險機構借款，應於事實發生之日起2日內向主管機關申報。  開戶及瞭解客戶審查作業程序：  1. 客戶初次與公司進行基金買賣及互易交易前，應檢附身分證明文件於公司之交易平台辦理開戶手續，並簽署開戶契約。 2. 客戶初次與公司進行基金買賣及互易交易前，應提供其以本人名義於金融機構開立之存款帳戶，並與公司約定授權透過該帳戶交付或收受款項。上開存款帳戶限台幣、外幣帳戶各1戶。客戶存款帳戶異動時，應與公司重行約定。 3. 公司應訂定接受客戶原則及瞭解客戶審查作業程序。公司留存之客戶基本資料，應包括客戶之身分、財務背景、所得與資金來源、風險偏好、過往投資經驗及投資目的與需求等，並綜合考量下列事項，區分客戶之風險承受等級：(註：請公司自訂)    1. 客戶資金操作狀況及專業能力。    2. 客戶之投資屬性、對風險之瞭解及風險承受度。    3. 客戶服務之合適性，合適之投資建議範圍。 4. 前開客戶基本資料之內容及分析結果，應經客戶確認，異動時，亦同；客戶基本資料變動時，公司應重新評估客戶之風險承受等級。 5. 公司對客戶留存之基本資料，應善盡合理調查之義務，必要時，得要求客戶提供相關證明書件。 6. 公司應依據所定之客戶風險承受等級分類與基金風險報酬等級分類，訂定客戶風險承受等級與基金風險報酬等級之適配方式，於交易平台接受客戶委託基金買賣及互易交易時，進行適合度評估，確認客戶足以承擔所投資基金之風險，並留存紀錄。(註：請公司自訂) 7. 公司受理客戶申辦開戶作業，相關控管措施如下：    * 1. 得採下列方式之一確認客戶身分，並留存相關證明文件：         1. 以電子憑證開戶，並依電子簽章法之規定，以電子方式完成身分驗證。         2. 透過「晶片金融卡」或「登入網路銀行」取得約定扣款銀行回覆線上授權扣款約定確認作業。         3. 經扣款銀行執行傳送簡訊OTP驗證碼（一次性密碼），至客戶於銀行臨櫃申請開立之存款帳戶所留存手機確認身分，並由公司致電客戶確認留存相關資訊。         4. 其他足以確認投資人身分之方式。      2. 公司應於其網站揭露開戶文件之內容及建置供客戶點選是否已知悉開戶文件內容之確認機制。客戶須點選「是」，始得進行申辦開戶作業。      3. 客戶應於公司網站填寫開戶文件要求之各項內容，公司應檢核客戶輸入之身分證或營利事業統一編號與電子簽章憑證內含之身分證或營利事業統一編號相符後，始完成簽署程序。      4. 公司應妥善保存相關確認作業之軌跡及簽署紀錄（Log檔）。      5. 公司應於其網站以顯著方式載明網路申辦開戶流程及注意事項。  交易及給付結算方式  1. 公司應訂定基金於交易平台上架前之審查程序，進行上架前審查。前開審查程序，至少應包含下列事項：(註：請公司自訂)    1. 基金之投資目標與方針、操作策略、風險報酬與過去績效。    2. 基金相關費用之合理性。    3. 基金適合之客戶類型。    4. 基金公開說明書及投資人須知等文件資訊之充分揭露。 2. 上架基金之淨資產價值須達新臺幣3億元以上，低於3億元者，公司不得新增接受客戶委託進行該基金之買賣及互易交易，需俟基金之淨資產價值回復達新臺幣4億元以上，始得恢復接受客戶委託進行該基金之買賣及互易交易。 3. 公司應揭露基金之基本資料、風險報酬等級及淨值等相關資訊，以利客戶查詢參考。 4. 公司依規定設置客戶款項明細帳，留存客戶款項，應與客戶簽訂契約，載明下列事項： 5. 帳戶性質及客戶留存款項範圍。 6. 為客戶辦理應支付款項之範圍。 7. 客戶留存款項所生銀行利息之歸屬、結算及分配方式。 8. 客戶領回資金、終止留存款項之程序。 9. 客戶查詢其款項方式。 10. 公司應就客戶款項明細帳之款項留存收付紀錄。 11. 公司管理費費率。 12. 契約之生效日期、契約變更與終止之處理方式。 13. 依個人資料保護法及其相關法令，客戶同意公司得將其個人款項明細帳相關資料提供主管機關、櫃檯買賣中心及其他櫃檯買賣中心指定之機構。 14. 櫃檯買賣中心基金買賣及互易管理辦法第9條第6項第4款所定之事項。 15. 爭議事項之處理。 16. 其他與客戶權益相關之事項。 17. 公司依規定所設置之客戶款項明細帳，應每日逐筆記載下列事項： 18. 客戶款項來源之撥入。 19. 客戶留存款項所生銀行利息之撥轉。 20. 為客戶辦理應支付款項之撥轉。 21. 客戶領回資金款項之撥轉。 22. 公司或客戶終止契約款項之撥轉。   公司應就上開款項收付等留存紀錄及收付憑證，並依每日帳載明細紀錄按月編製對帳單予客戶。   1. 公司應每日提供客戶基本資料及其款項明細帳餘額等資料予信託專戶之受託金融機構，留存備查。 2. 公司辦理基金買賣及互易業務，應訂定向客戶收取費用之標準，並於交易平台公告。(註：請公司自訂) 3. 公司於交易平台接受客戶委託進行基金之買賣或互易交易前，應預先收足款券，且於客戶提出買賣或互易交易之申請且完成款券交付前，交付公開說明書、風險預告書等文件。 4. 公司應以公平合理原則訂定基金買賣及互易之交易規則，於交易平台公告，並列入內部控制制度。交易規則應包含交易時間、交易及回報方式、交易流程、交易價格決定依據、成交原則、幣別交易限制、款項之收付方式、給付結算方式及出入金時間等。(註:請公司自訂) 5. 公司應與證券集中保管事業簽訂契約，每日將基金於交易平台買賣及互易交易之明細等資料(以透過證券集中保管事業指定之銀行專戶辦理申購及買回款項收付之基金為限)傳送至證券集中保管事業指定之資訊系統，由證券集中保管事業儲存為備份資料，並供投資人查詢參考；發現不符時，公司應與證券集中保管事業共同查明原因更正之。 6. 客戶完成基金之買賣及互易交易者，公司應製發交易確認書或交易報告書予客戶，並即時辦理給付結算，另應按月編製交易對帳單予客戶。 7. 公司辦理基金買賣及互易業務，不得報價及為基金之買賣及互易交易。 8. 公司應提供客戶下列交易程序且明訂於作業流程中：    1. 客戶表示有交易意願或同意進入交易程序。    2. 客戶確認指示交易內容及客戶需點選已收到基金公開說明書。    3. 提供客戶再確認機制，俾利其瞭解此為交易之最後程序。在確認程序完成前，客戶得取消該筆交易。 9. 公司於交易平台接受客戶委託，應採取適當嚴密之網路安全控管機制，對於客戶電子交易資料之傳輸應予以加密處理或使用憑證機構所簽發之電子簽章簽署，憑以辨識及確認，以防範客戶委託內容或機密資料有被洩露或篡改之風險、確保交易安全，並須依相關之安控標準隨時更新所使用之安全或認證技術，以保持或提升交易安全等級。 10. 公司於交易平台接受客戶委託，得以電子媒體方式傳送投資人須知及公開說明書，或於網頁上提供該等書件內容供客戶瀏覽，同時應確認客戶點選已收到投資人須知及公開說明書或其中文譯本後，始得進行交易，若未完成交付程序，應拒絕客戶之交易。 11. 公司於交易平台接受客戶委託，客戶交易紀錄之內容，應記錄其網路位址（IP）；如使用憑證機構所簽發之電子簽章簽署者，並應記錄電子簽章。 12. 公司接受客戶委託之紀錄、客戶已收到投資人須知及公開說明書或其中文譯本註記之儲存作業符合下列規定者，得免列印製作成書面紀錄：     * 1. 使用無法修改與消除之電子儲存媒體，並於交易手續確定完成日製作完成。       2. 建立完整目錄及管理程序。       3. 專人管理負責，並可隨時將電子媒體資料轉成書面格式。 13. 公司對於客戶交易內容、客戶已收到投資人須知及公開說明書之註記，除已依上開規定辦理者外，應作成書面紀錄。  資通安全作業  1. 資訊安全政策：   公司應依據法令規定、內部控制制度及業務需求，訂定資訊安全政策，據以評估風險並建立各項資訊安全管理機制，以確保基金買賣及互易交易之安全措施有效性，其各項資通安全管理作業應依「建立證券商資通安全檢查機制」辦理。(註:請公司自訂)   1. 資訊安全事件通報、應變管理： 2. 公司應訂定資訊安全事件管理程序，至少包含事件確認及排除機制、事件通報機制、緊急應變機制、停止交易時機及處理程序、客戶權益補償措施、恢復交易處理程序等。公司並應注意軌跡紀錄與證據留存之有效性，建立營運持續管理機制。(註:請公司自訂) 3. 發生重大影響客戶權益或正常營運之資訊服務異常事件或資通安全事件，公司應於知悉事件30分鐘內於「證券期貨市場資通安全通報系統」辦理事件初步通報，並分別於查明事件及事件處理完成後，辦理正式通報及事件解除通報。  洗錢防制及資恐防制作業(註：請公司自訂相關之注意事項、計畫、政策、程序及控管機制)  1. 公司應依洗錢與資恐風險及業務規模，並參酌證券商業同業公會「證券商防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」訂定相關注意事項及建立防制洗錢及打擊資恐之內部控制與稽核制度，經董事會通過，並定期檢討是否有修正之必要。 2. 公司應依據「證券商評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫指引」，訂定對洗錢及資恐風險進行辨識、評估、管理之相關政策及程序，及依該指引與風險評估結果暨業務規模訂定防制洗錢及打擊資恐計畫，以管理及降低已辨識出之風險，並對其中之較高風險，採取強化控管措施。 3. 有關洗錢及資恐風險之辨識、評估與管理，應至少涵蓋客戶、地域、產品及服務、交易或支付管道等面向，並應製作風險評估報告，送主管機關備查。 4. 有關防制洗錢及打擊資恐計畫，應包括確認客戶身分、客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核、帳戶及交易之持續監控、紀錄保存、疑似洗錢或資恐交易之申報等政策、程序及控管機制。 5. 公司對於經檢視屬疑似洗錢或資恐交易者，及依資恐防制法對經指定制裁對象之財物或財產上利益及所在地之通報，應於知悉後即依法務部調查局所定之通報格式及方式，簽報專責主管核定，並向法務部調查局通報，核定後之通報期限不得逾2個營業日。公司應於會計年度終了後15日內將上一年度所申報之態樣項目及其件數，函報主管機關備查，並副知證交所、櫃檯買賣中心及證券商公會。 6. 公司於每會計年度終了後3個月內，將防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度聲明書，提報董事會通過，並將聲明書內容揭露於公司網站，且於主管機關指定網站辦理公告申報。  營業糾紛及訴訟之處理作業  1. 公司應訂定並實行適當之紛爭受理方式與處理流程，以有效處理糾紛及受理客戶之申訴。(註:請公司自訂) 2. 所訂紛爭受理方式與處理流程至少應包含下列事項： 3. 受理申訴之程序。 4. 回應申訴之程序。 5. 適當調查申訴之程序。 6. 公司應於其營業處所及網站上公布其紛爭受理方式與處理流程之全部內容。 7. 公司與客戶發生糾紛或訴訟時，應依下列規定辦理： 8. 與客戶發生交易糾紛時，應由業務單位會同內部稽核人員依規定處理程序辦理，事後應留存完整之處理報告紀錄。 9. 與客戶發生訴訟時，應由業務單位依規定處理程序辦理並於知悉或事實發生之日起5日內函送櫃檯買賣中心，事後應留存完整之處理報告紀錄。 | 法令規章：   * 1. 櫃檯買賣中心證券商經營基金受益憑證買賣及互易之居間業務管理辦法   2. 證券商管理規則   3. 證券商負責人及業務人員管理規則   4. 櫃檯買賣中心證券商及證券交易輔助人營業處所場地及設備標準   5. 建立證券商資通安全檢查機制   6. 洗錢防制法   7. 資恐防制法   8. 金融機構防制洗錢辦法   9. 證券期貨業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法   10. 中華民國證券商業同業公會「證券商防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」   11. 證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則   12. 證券商內部控制制度標準規範總則   13. 建立證券商資通安全檢查機制 |