

兆豐證券受金管會肯定，榮獲公平待客評核證券商第二名

2019/7/15

金管會今年公布首次金融業公平待客評核結果，在證券業中兆豐證券榮獲第二名，兆豐證券以誠信服務為核心價值，提供客戶優質理財服務、提升顧客滿意度，使命成為投資人心目中優質公股券商的理想品牌。

兆豐證券早在民國 105 年就已成立跨部門公平待客工作小組，指定高階主管依據董事通過之「公平待客原則之政策及策略」負責推動相關事務，並定期向董事會呈報工作成效；而董事會除了關注業務發展外，也非常重視公平待客工作的落實情形，特別關心弱勢客戶在投資金融商品時的風險承受程度，在會議中多次詢問對於投資人保護的細節，更要求兆豐證券應審慎進行對弱勢客戶的投資風險屬性評估，務求落實對弱勢客戶的保護。

兆豐證券在各項業務的執行上都能體現公平待客的精神，如對信託財富管理業務客戶明確訂定資產減損通知的原則，因應投資人透過多樣化的管道詢問關於開戶、交易及軟體使用等相關權益問題，兆豐證券均秉持「公平待客」原則，除在現有的客服中心於一般上班時段服務之外，更善用金融科技(FinTech)，整合金融資訊及 AI 人工智慧，於 LINE@官方帳號中，支援投資人以應答方式由聊天機器人協助解決各項難題，真正做到 7×24 小時無間斷的公平待客服務。

另外，在即將改版的「兆豐權壘打」權證官網中新增兆豐權證「價量專區」功能，清楚揭露即時兆豐權證價格，提供投資人快速掌握量價狀況，一個更加完善、優質的權證投資平台。在兆豐結構型商品相關交易規範中，也訂立了訂約公平誠信原則，在KYP(認識商品)、KYC(認識客戶)機制上，結構型商品交易均建置有商品服務適合度流程，以維護金融消費者權益。

兆豐證券在面臨激烈競爭環境下，發展業務時仍以客戶權益優先、設身處地為客戶著想，方能在本次公平待客原則評核結果獲得主管機關肯定。面對未來更多元業務，兆豐證券深信唯有以客戶為本，提供超乎預期的優質服務，才是證券業長久經營的關鍵。



兆豐證券受金管會肯定，榮獲公平待客評核證券商第二名