



【新聞發佈】

發稿日期 114 年 11 月 04 日

服務革新阻詐有成 兆豐證券五度蟬聯公平待客前 25% 金榜

金管會 4 日舉辦「114 年度證券期貨業公平待客評核表揚會議」，兆豐證券再創佳績，榮獲大型綜合證券商前 25%，由兆豐證券董事長陳佩君親自出席受獎。兆豐證券寫下五度蟬聯的亮眼紀錄，展現公司秉持兆豐金融集團「尊重包容、專業信賴、誠信當責」核心價值的成果。

兆豐證券董事長陳佩君表示，董事會非常重視公司三道防線推行公平待客的情形，每季追蹤公平待客計畫執行進度，每半年瞭解相關部門自我檢核結果，董事會透過督導三道防線的協作，讓公平待客原則深植於公司治理與企業文化，近三年也持續投入資源宣導反詐，對內宣達全員反詐的理念，將阻詐落實於日常營運活動，對外透過集團內聯防機制、與警政署刑事警察局的合作，強化聯防機制。

兆豐證券公平待客委員會由總經理吳明宗親自召集，吳明宗指出公司重視客戶意見及客訴案件，透過檢討客訴案件及調查客戶滿意度，從客戶角度瞭解公司精進方向，並於委員會中追蹤改善情形。

為持續提升客戶體驗，兆豐證券全面提升服務品質，在客戶服務方面，聘請形象管理顧問加強員工服務禮儀與專業訓練，並實施秘密客訪查制度，董事長與總經理亦赴分公司實地關懷、傾聽第一線意見；在健全申訴與客服機制方面，設置客服暨防詐專線、智能客服等多元管道，今(114)年度客訴案件件數，較前一年大幅減少近三成，服務品質顯著提升。

在防詐層面，兆豐證券以「線上線下全面阻詐」為目標，建立內部詐騙案件通報、追蹤及宣導機制，並深化與警政署刑事警察局的合作，落實公私協力防詐行動。此外，積極透過金融講座、防詐影片及校園宣導等，向學生、高齡者、新住民及原住民等多元族群推廣防詐知識，年度內辦理超過 200 場防詐宣導活動，展現公司守護民眾資產安全的決心。

董事長陳佩君強調，兆豐證券將持續精進公司治理及客戶服務，致力打造安全、信賴的金融服務環境，發揮正向影響力。

-END-

兆豐證券 新聞聯絡人：
楊靜珩 電話：(02)3322-7116



圖說：兆豐證券締造第五度榮獲公平待客前 25%的輝煌成績，由董事長陳佩君（左）代表受獎，右為金管會彭金隆主委。