

5.2 客戶關係

5.2.1 公平待客

公平待客政策與運作

兆豐證券秉持金融專業與誠信經營理念，以公平待客為企業文化之核心價值，並參酌金融消費者保護法與公平待客原則，訂定「公平待客原則之政策及策略」以及年度公平待客暨防詐計畫，透過業務部門、法遵與風險管理、稽核三道防線共同落實，業務部門每半年進行公平待客原則檢核，由法務暨法令遵循室出具監督報告提報至公平待客推行委員會及董事會，並於董事會報告公平待客計畫執行情形，董事會並按「計畫、執行、檢查與行動」(PDCA)管理循環，落實問責制度；透過每年客戶滿意度調查、秘密客調查及內規檢視、每季於委員會檢討客訴案件、業務部門定期及不定期部門會議檢討商品或服務等措施，以了解客戶之屬性與需求，並調整相關金融商品或服務之設計、行銷、通路及爭議處理；藉由辦理公平待客及金融友善服務講座等訓練課程，及 2025 年新增的公平待客大使選拔，將公平待客內化至每位員工心中，由上而下實踐公平待客原則之內涵。

公平待客推行委員會

兆豐證券公平待客推行委員會隸屬董事會，由總經理擔任主任委員，相關部門主管擔任委員，企劃室擔任會務部門協助統籌公平待客相關事務。同時透過各部門參與，建立公平待客原則之政策及策略與消費爭議處理制度等規章制度，並將相關規範及案件納入定期教育訓練，以提升員工對於金融消費者保護之觀念。委員會每季至少召開一次，追蹤檢討年度計畫執行情形與客訴暨評議案件，並陳報董事會，每年三月底前並向董事會報告公平待客原則之政策及策略執行概況及自行評估結果。2025 年度共召開 9 次公平待客推行委員會。同時，子公司兆豐期貨亦參照兆豐證券成立董事會下之公平待客推行委員會，以 PDCA 模式管理及落實公平待客。



公平待客原則
之政策及策略

公平待客教育訓練

兆豐證券暨子公司每年針對董事、監察人、高階經理人及員工辦理公平待客相關教育訓練，課程涵蓋公平待客規範及案例研習、客訴應對技巧、注意與忠實義務、失智友善、身心障礙者權利公約等金融友善主題，以提升對公平待客之認知，同時強化對高齡或身心障礙等弱勢族群之同理心，進而提升服務品質及客戶滿意度。

2025 年辦理相關教育訓練，投入成本共約 1,647 仟元，特別加強宣導避免高齡剝削情形及相關評議案例，持續強化員工了解商品適合度 (KYP) 及客戶風險適合度 (KYC)。有關金融友善或身心障礙者權利公約 (CRPD) 等弱勢族群權益保障相關教育訓練，2025 年兆豐證券暨子公司之董事、監察人及高階經理人均已完成相關教育訓練，且年底所有在職員工亦皆完成相關教育訓練，完訓人數占比 100%。

	參訓人次	訓練時數
董事、監察人	89	137
員工	15,768	24,391

註：上述數據涵蓋兆豐證券暨子公司董事、監察人及全體員工。

☆ 亮點案例

2025 年兆豐證券與兆豐期貨公平待客表現屢獲外部肯定

- 兆豐證券連續五度獲金管會「公平待客原則評核」大型綜合證券商前 25%，亦為大型綜合證券商唯一連續五屆入榜之證券商。
- 兆豐證券榮獲「卓越雜誌 - 2025 卓越證券評比金控類」最佳公平待客獎。
- 兆豐證券榮獲今周刊第 19 屆「財富管理銀行暨證券評鑑」最佳營業員團隊獎第 1 名、最佳風控獎第 2 名。
- 兆豐期貨連續三度榮獲金管會「公平待客原則評核」名列期貨業評比前 25%。

金融友善服務管理

兆豐證券訂有完善的金融友善相關規章，並將金融友善措施列於年度公平待客推動計畫中，按季追蹤執行情形並於公平待客推行委員會及董事會報告；與客戶簽訂契約前，依公司規定充分瞭解客群相關資料，以確保該商品或服務對各族群客戶（含年輕及高齡）之適合度，並向其完整說明內容與揭露潛在風險。此外，每月定期檢視分公司關懷高齡客戶執行情形，若未如期完成時，將會收到系統通知。相關內部規章如下表所列詳細內容、申訴管道及重要資訊宣導，請參閱兆豐證券 [形象網—公平待客專區](#)。



金融友善相關規章

● 公平待客原則之政策及策略	明訂公平待客之策略與執行方針，及各部門執行公平待客暨防制詐騙之業務範疇。
● 瞭解客戶評估作業程序	明訂 KYC 作業之原則。（適用客戶亦包括年輕及高齡族群）
● 向高齡客戶提供金融服務規則	明訂向高齡客戶提供金融服務之各項應遵守原則。
● 員工成功攔阻詐騙獎勵辦法	明訂對攔阻詐騙犯罪之員工予以獎勵。
● 金融友善服務規範	明訂每年應針對總分公司友善設施進行檢視改善；對提供優良金融友善服務之員工予以鼓勵。
● 詐騙案件通報作業規範	明訂接獲客戶疑似遭詐騙案之通報流程。
● 向高齡客戶提供金融服務作業規範	明訂服務高齡客戶應遵循之 KYC、KYP 程序、善意關懷及告知揭露義務，例如應填寫高齡客戶評估表，財富管理暨信託業務之高齡客戶從事金融商品交易，遇特殊情形時，應進行客戶關懷與確認（電訪或親訪），並提醒客戶注意交易風險與詐騙。
● 經紀業務本部商品審查小組會議規範	為辦理新增上手、金融商品投資風險等級分級、金融商品投資風險等級調整及金融商品上架銷售前審查之決策單位，適用客戶亦包括年輕及高齡族群。
● 經紀業務風險管理施行細則	明訂現股當沖風險控管機制，適用客戶亦包括年輕族群。
● 財富管理暨信託業務風險管理施行細則	明訂客戶部位風險管理控管及通知，適用客戶亦包括年輕及高齡族群。
● 善意關懷證券（期貨）交易客戶訪談作業	明訂優先抽取高齡客戶樣本為關懷對象，以及關懷內容包括提醒客戶勿將證券帳號密碼交付他人及勿聽信投資群組保證獲利等話術。
● 金融友善服務指引	明訂對各類身心障礙投資人提供金融服務時應注意事項。

金融防詐作為

兆豐證券暨子公司秉持專業金融立場，全方位防堵詐欺、打擊金融犯罪，除提升同仁、董事、監察人及高階主管防詐風險素養及深化洗錢防制觀念外，亦積極參與公私部門防詐研討會，同時積極推廣全民金融防詐意識。2025 年兆豐證券再度獲臺灣證券交易所第二屆「反詐騙評鑑」卓越獎，兆豐期貨亦獲臺灣期貨交易所首屆「期貨商反詐治理評鑑」反詐治理績優獎、反詐治理特別獎第五名的雙項肯定，展現防詐成果。

☆ 亮點案例 | 防詐烘焙坊

為了讓防詐宣導更加貼近生活、易於理解，兆豐證券與插畫藝術家「小室插畫」攜手合作，推出趣味與教育兼具的《防詐烘焙坊 16 型人格受騙指數測驗》，希望透過當紅的「16 型人格測驗」為主軸，搭配插畫視覺與烘焙趣味包裝，同時響應國內文化創意事業，打造一場寓教於樂的防詐體驗。



活動網址

► 建立防詐績效考核機制

兆豐證券激勵各級主管及同仁積極落實公平待客及推動金融反詐，依據公司員工獎懲辦法，針對推動公司榮獲金管會 2025 年公平待客原則評核大型綜合證券商前 25%(三道防線同仁)、金融友善服務績優及成功阻詐(含公平待客大使)(經紀業務本部) 等同仁予以獎勵，並於公司內部網站公告，以形塑重視公平待客之企業文化。另針對榮獲證交所反詐騙評鑑相關推動同仁，於考核分數予以加分。

► 科技防詐

- 兆豐證券透過專屬短碼簡訊「68777」發送通知訊息，以利投資人辨識真實訊息。
- 利用法遵科技進行交易監控，包含運用 RPA 每日進行洗錢防制作業、圖形視覺化軟體 (tableau) 輔助洗錢防制之交易監控，請詳 [3.3.2 洗錢防制作業](#)。
- 加入金控集團偽冒網站偵測機制，並與內政部警政署刑事警察局簽署「金融阻駭反詐暨資安聯防」合作意向書 (MOU)，下架偽冒網站及臉書帳號，請詳 [5.3.1 資訊安全管理](#)。
- 強化金融犯罪防制與跨領域聯防合作，2025 年兆豐金控與臺灣高等檢察署簽署「可疑交易分析意向書」合作意向書 (MOU)，串聯兆豐證券與集團其他公司，強化檢察機關與金控集團間的資訊共享與風險通報機制，涵蓋高風險帳戶預警、異常交易監控及跨機構聯防整合，透過人工智慧與大數據分析技術加速詐欺偵查及處理效率。2025 年兆豐證券臨櫃關懷等詐騙攔阻次數達 33 件，共阻詐約 3,400 萬元。

► 防詐宣導系列影片

兆豐證券 2025 年攜手警政署刑事警察局，並結合逾 20 家產官學界合作夥伴共同響應，製作拍攝四支《Mega 哩做夥 - 預防詐騙》宣導系列影片。影片以證券業務實際情境為主軸，揭露詐騙集團常見話術與投資陷阱，並透過第一線服務同仁即時關懷與提醒的真實案例，向社會大眾傳遞「提高警覺、降低風險」的防詐核心意識。

► 金融教育暨防制詐騙宣導活動

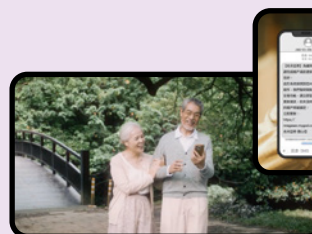
兆豐證券 2025 年度辦理金融教育暨防制詐騙宣導活動共 447 場，包括 152 場對外實體講座與活動 (受益人數達 13,628 人次)、128 場內部員工教育訓練與活動 (受訓人數達 22,107 人次)、167 場常態性媒體防制詐騙宣導活動。整體活動分別占 2025 年底個別總資產 1,186.77 億元及合併總資產 1,262.13 億元的 37.67% 及 35.42%。宣導對象涵蓋學生、高齡者、身心障礙者、原住民、新住民等，落實全民防詐守護。

☆ 亮點案例 | 防詐影片《Mega 哩做夥》

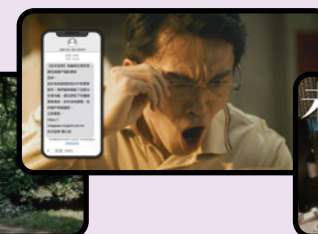
Mega 哩做夥，預防詐騙！
四大詐騙一次看：



《假認股通知篇》



《投資群組詐騙篇》



《未上市股票陷阱篇》

5.2.2 客訴管理

客訴處理制度

兆豐證券遵循「金融消費者保護法」，秉持兆豐集團「尊重包容、專業信賴、誠信當責」的核心價值，訂有「客訴處理制度」。為提升客訴處理之效率與品質，已參考 ISO 10002 的精神，修正客訴處理相關機制，將案件分三級處理，最長應於 20 天內處理完畢，並建立以風險為導向的升級陳報機制。兆豐證券暨子公司 2025 年共計有 16 件客訴案件，皆已妥善處理並結案。為進一步落實對客戶權益之保障，兆豐證券定期將客訴案件（包含金融消費爭議事件）陳報公平待客推行委員會及董事會，探究客訴態樣之根本原因、檢視客訴處理情形是否妥適，並依客戶反饋意見進行改善，以持續優化服務流程及提升服務品質。為持續優化客訴處理，兆豐證券 2025 年已開始進行客訴品質管理系統 ISO 10002 認證導入作業。



客訴處理制度

兆豐證券暨子公司近三年客訴事件統計

單位	項目	2023	2024	2025
兆豐證券	顧客投訴事件（件）	17	12	12
	已解決之客訴案件（%）（已妥處／總案件數）	100	100	100
兆豐期貨	顧客投訴事件（件）	1	3	4
	已解決之客訴案件（%）（已妥處／總案件數）	100	100	100
兆豐投顧	顧客投訴事件（件）	0	0	0

客戶申訴流程



兆豐證券客訴聯絡管道

專責單位：客服中心

客服暨反詐騙專線：(02)2351-7017

聯絡信箱：<https://www.emega.com.tw/emegaTran/serviceMail.do>



兆豐期貨客訴聯絡管道

專責單位：客服中心

客服暨反詐騙專線：(02) 2327-8895 分機 666668

聯絡信箱：<https://www.megafutures.com.tw/emegaFutures/message.do>



兆豐投顧客訴聯絡管道

專責單位：客服專員

客服專線：(02)3322-7045

聯絡信箱：<https://www.megasia.com.tw/emegaResearch/message.do>

5.2.3 客戶滿意度

兆豐證券致力於提供客戶優良金融商品及優質服務，透過客戶滿意度調查了解客戶需求，提升客戶忠誠度及信賴感。2025 年兆豐證券針對經紀業務客戶及財富管理業務客戶調查服務內容、商品、態度及效率之滿意度，兆豐期貨亦辦理線上開戶滿意度調查。

經紀業務客戶

有效問卷 3,977 份，對整體服務滿意者占 87%，其中年輕族群 (18-30 歲) 滿意比率 88%、中高齡族群 (55-64 歲) 滿意比率 88%，高齡族群 (65 歲以上) 滿意比率 91%。此外，為了解兆豐品牌效益，兆豐證券本次問卷新增品牌 NPS (Net Promoter Score) 機制作為內部指標管理，了解客戶向其他人推薦開戶的意願，2025 年 NPS 結果為 17 分 (分數從 -100 至 +100 分，正數被視為品牌良好企業)。其他調查項目尚包括反詐騙教育及預防措施、實踐淨零排放所採取的環保措施、數位金融服務 (兆豐專區、線上開戶等)、交易系統、服務品質以及理財商品是否符合需求。

財富管理客戶

4,696 份有效問卷，對業務人員整體滿意者占 96.49%，其中年輕族群客戶 (18-30 歲) 對整體服務滿意度為 93.04%，中高齡族群 (55-64 歲) 滿意比率 96.67%，高齡客戶 (65 歲以上) 對整體服務滿意度為 98.87%。

兆豐期貨客戶

線上開戶滿意度調查，有效問卷 503 份，滿意者占 92.3%。

兆豐證券 (經紀業務) 最近四年度客戶滿意度

客戶滿意度				滿意度目標
2022 年	2023 年	2024 年	2025 年	2025 年
89.65%	86.05%	92.00%	87.00%	86%

註：客戶滿意度 = 感到滿意之問卷總數 / 有效問卷總數 x100%。

另外，兆豐證券每年針對營運據點執行秘密客調查，確保第一線人員的服務品質，2025 年度並首度委任第三方專業顧問公司進行秘密客調查。

針對問卷及秘密客調查結果，兆豐證券於公平待客推行委員會進行報告及檢討追蹤，針對反饋意見完成處理及改善，適時調整相關業務措施。例如，針對客戶對公司反詐騙教育及預防措施之調查意見，推出專屬短碼簡訊「68777」服務以利客戶識別公司簡訊、拍攝防詐宣導影片並於社群媒體推播、增加推播防詐資訊及辦理防詐宣導講座等；針對秘密客調查排名落後之分公司，已進行改善措施 (如修正服裝儀容規範等) 並追蹤辦理情形。

