

4.3 客戶關係

4.3.1 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及秘密客調查、每季於公平待客推行委員會檢討客訴案件、每年檢視內規是否有修正之必要、業務部門定期及不定期內部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，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。

此外，兆豐證券形象網全網取得無障礙標章認證，亦於設置公平待客、金融友善與樂齡友善專區，強化弱勢族群之權益保障，並揭露兆豐證券所提供之各項友善措施，並持續提升各營業據點之無障礙設施及設備，以打造金融友善環境。

兆豐證券股份有限公司
公平待客推行委員會組織章程



兆豐證券股份有限公司
公平待客原則之政策及策略



公平待客委員會

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，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金融消費爭議情形，並將會議紀錄及執行情形提報董事會，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。

公平待客教育訓練

兆豐證券每年針對董監及員工辦理公平待客相關教育訓練，並同步以實體講座及線上課程執行，課程涵蓋公平待客規範、案例研習、身心障礙者權利公約及模擬體驗課程，提供員工多元學習管道與課程種類，以提升員工對於公平待客之認知，同時強化對於高齡或身心障礙等弱勢族群之同理，進而提升整體服務品質，以提高客戶滿意度，落實執行公平待客。2023年員工參訓總人次 4,237 人次、訓練總時數 8,086 小時；董監訓練總人次 16 人次、訓練總時數 48 小時，完訓率達 100%，教育訓練課程包括金融服務業公平待客原則、注意與忠實義務、金融消費爭議及裁罰案件介紹、ISO 10002 客訴管理指南說明與實務訓練，以及身心障礙者權利公約 (CRDP)、黑暗對話工作坊、低視能模擬體驗及金融友善講座等主題式課程。

兆豐證券 三度榮獲金管會「公平待客」評比肯定落 實有溫度的誠信服務

金管會公布2023年證券業「公平待客原則」評比結果，首次將證券業分為大型綜合證券及其他綜合證券商進行評核，兆豐證券名列大型綜合證券前25%名單，不僅三度榮獲主管機關評核公平待客前25%之肯定，亦為大型綜合證券商中唯一連三屆入榜之證券商。

亮點蒐集

金融友善服務

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計畫中，按季追蹤執行情形並於公平待客推行委員及董事會報告；與年輕及高齡客戶簽訂契約前，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年輕及高齡客戶之適合度，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，若有分公司未完成時，會收到電郵通知完成作業。

金融友善相關規章	內容
瞭解客戶評估作業程序	明訂 KYC 作業之原則，適用客戶包括年輕及高齡族群。
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。
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，例如財富管理暨信託業務之高齡客戶從事金融商品交易，遇下列情形之一時，應進行客戶關懷與確認（電訪或親訪），提醒客戶注意交易風險與詐騙：高齡客戶有授權或變更第三人從事商品交易、突然提高風險等級後購買高風險商品等、有大額資產移轉。
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，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（年輕人亦適用）。
善意關懷證券（期貨）客戶訪談作業	明訂優先抽取高齡客戶樣本為關懷對象。
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（實際每半年一次）；對提供優良金融友善服務之員工予以鼓勵。
開戶契約	附風險預告書。

兆豐證券截至 2024 年 3 月具雙語功能之營業據點共 29 處，占六都全部據點數 34 處之 85.29%，總公司 1 樓大廳之樓層標示版有含中英文，並出具年度財報英文翻譯版。

為鼓勵落實公平待客，並激勵各級主管及同仁積極推動公平待客，兆豐證券 2023 年榮獲主管機關公平待客評核前 25% 績優大型證券商三道防線相關同仁、秘密客電話禮儀測試金融友善服務態度前三名分公司、推動金融友善服務績優人員（股務代理本部）及成功阻詐之相關人員（經紀業務本部）依據公司員工獎懲辦法提報獎勵，以形塑重視公平待客之企業文化。

2023 年度辦理防制詐騙宣導活動

形態	內容
實體活動共 10 場次	2023/6/7 於新竹橫山國中舉辦教師金融理財研習講座（含防詐），共 23 名中小學老師參與。 2023/7/12 參與 2023 年「金融服務愛心公益嘉年華」宣導金融知識及金融防詐騙。 2023/9/13 於臺南市東區大同國小舉辦教師金融理財研習講座（含防詐），共 46 名中小學老師參與。 2023/9/25 於總公司辦理探索兆豐證券多元宇宙活動（含防詐），共 56 位高中及大專生參加。 2023 年度（1/6,3/21,5/2,9/26）與台灣金融研訓院於合辦 4 場「大專院校金融知識講座」（含防詐），共 271 人參加。 2023/11/2 於總公司辦理國中小教職人員之金融知識教育講座（含防詐），共計 29 位台南市國中小學校長、主任參加。 2023/12/7 受邀於輔仁大學舉辦「大專院校金融知識講座」（含防詐），共 85 人參加。
線上共 1 場次	2023 年 11 月辦理 1 場全體同仁線上金融服務業公平待客原則課程（含防詐）。
媒體播放（含官網、社群媒體或電視牆播放）共 31 場次	2023 年因應行政院函辦理洗錢防制宣導，於營業場所（總公司一樓電視牆、分公司營業大廳）播放相關影片，其中 3 部影片含防詐（淑芳阿姨篇、郭婞淳篇（虛擬貨幣實名制）及羅嘉翎篇（網路詐騙洗錢防制）），每營業日播放一次，播至 2023/12/31，共播放 238 個交易日） - 官網理財網新增防詐影片與訊息共 7 則（次）、形象網共 12 則（次），播放一整年，共播放 365 天。 - 財富管理網站洗錢防制宣導連結影片 1 次，共播放 365 天。 2023 年兆豐證券官方 Instagram（粉絲人數逾 870 人）新增 3 則防詐貼文，播放一整年，共播放 365 天。 2023 年兆豐證券官方 Facebook（追蹤人數逾 1.5 萬人）新增 4 篇防詐新聞，播放一整年，共播放 365 天。 2023 年兆豐證券 APP 行動 VIP 新增推撥 1 則防詐公告，播放一整年，共播放 365 天。

4.3.2 客訴管理

兆豐證券遵循金融消費者保護法，訂有「客訴暨金融消費爭議處理制度要點（含處理流程 SOP）」，為提升客訴處理之效率與品質，將案件分級處理，一般客訴案件以 10 天為客訴處理時限原則，較複雜之金融消費爭議案件則為 20 天，二者均於期限內回覆客訴處理結果，必要時經權責主管同意可延長至 30 天。2023 年共計有 17 件客訴暨金融消費爭議案件，皆已妥善處理並結案。

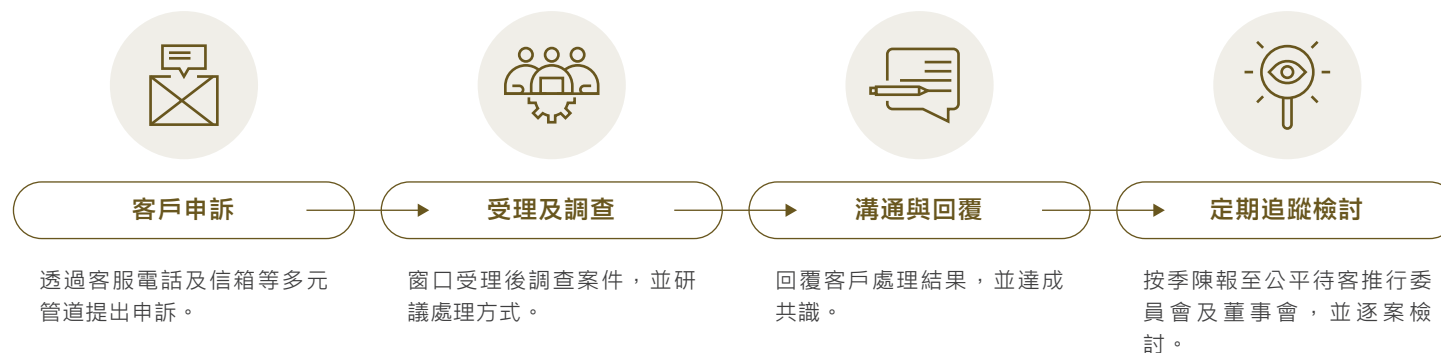
為進一步落實對客戶權益之保障，定期將客訴暨金融消費爭議案件陳報公平待客推行委員會及董事會，探究客訴態樣之根本原因、檢視客訴處理情形是否妥適，並依客戶反饋意見進行改善，以持續優化服務流程及提升服務品質。



兆豐證券股份有限公司

客訴暨金融消費爭議處理制度要點
（含處理流程 SOP）

客戶申訴流程



客戶申訴處理程序與情形

兆豐證券近三年客訴事件統計

項目	2021 年	2022 年	2023 年
顧客客訴事件 (含金融消費爭議) (件)	12	16	17
已解決之客訴案件 (%) (已妥處/總案件數)	100	100	100



兆豐證券客訴聯絡管道

 **專責單位**
客服中心

 **客服電話**
(02)2351-7017

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

4.3.3 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得了解客戶真正的需求，研發客戶所需之產品與服務，提升客戶忠誠度及信賴感，創造競爭優勢及企業價值。2023 年蒐集經紀業務客戶有效問卷 5,084 份，客戶滿意度達 86.05%，完成 2023 年度訂定目標 86%。2023 年滿意度調查主題主要著重在客戶對兆豐證券數位化體驗的滿意程度，與 2022 年調查主題不同，由於兆豐證券目前仍處持續優化數位體驗加速轉型之階段，故數位化滿意度調查結果相較於去年的服務滿意度略微下降約 3.6%。

兆豐證券歷年客戶滿意度

加權平均客戶滿意度				滿意度目標
2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2023 年
97%	97%	89.65%	86.05%	86%

註 客戶滿意度 = 感到滿意之問卷總數 / 有效問卷總數 x 100%

兆豐證券原就往來客戶中年度有財富管理交易客戶辦理客戶滿意度調查，自 2022 年起採開放式問卷，以網站公告及 EDM 等方式通知辦理客戶滿意度調查作業，並配合抽獎活動方式鼓勵客戶踴躍填答。問卷填寫連結置於兆豐證券官網、行動 VIP、E 網通、兆豐贏家、兆豐全球理財通及 line@，另提供 QR Code 讓臨櫃客戶可以使用手機填寫。

針對客戶滿意度調查意見，兆豐證券於公平待客推行委員會進行檢討追蹤，針對反饋意見完成處理及改善，適時調整相關措施，例如客戶對基金申購截止時間有意見，兆豐證券即適時檢討改善方式。

