

中信證券用心對待客戶 榮獲金管會公平待客評核第一名

日期：2019/8/16

中國信託綜合證券（簡稱「中信證券」）長期致力落實公平待客原則，今（16）日於金融監督管理委員會（簡稱「金管會」）108 年度證券商公平待客原則評核機制業務聯繫暨表揚會議，在 31 家綜合證券商中獲得第一名，顯示中國信託證券用心服務客戶深受肯定。

金管會依據「訂約公平誠信原則」、「商品或服務適合度原則」、「告知與揭露原則」、「申訴保障原則」及「董事會推動之重視及具體作為」等十項評核指標評選公平待客績優券商，其中中信證券在占比最大的「董事會推動之重視及具體作為」指標中表現優異，特別是過去的客戶違約案例，董事會由上而下指示業務單位妥善處理客戶陳情及債權求償，董事會高度重視客戶權益，對於整體評核結果有關鍵性的影響。

中信證券總經理林明杉於會中表示，中信證券從董事會到業務單位皆積極打造「公平待客」企業文化，不但早於主管機關要求的期限訂定相關政策，董事會亦高度重視客戶權益與客訴案件呈報機制。另外，公平待客原則教育訓練更有別於一般內部訓練，將受訓層級提高至包括董事在內的全體同仁，提升公司整體公平待客意識，確保業務推廣的過程中能從客戶的角度出發，給予客戶全方位的服務與協助。

面對數位金融浪潮，中信證券在應用金融科技於各項業務時，也重視簡化的作業流程中是否能持續妥適服務客戶。中信證券自行開發的「中信服務讚」APP 提供線上開戶、簽署契約書等 e 化功能，客戶在享受方便的線上服務時，還能透過錄音播放及逐段勾選等方式了解自身權益。此外，為了避免投資時的資訊不對稱，確保客戶在交易過程充分了解投資資訊，「中信亮點」APP 搭載「買點雷達」、「歷史回測」、「e 指停利」三大功能，滿足投資人對交易資訊的各項需求，提高客戶知的權益。

中信證券除了在落實公平待客原則上受主管機關肯定，近年亦致力於提升企業經營、風險管理及客戶服務，榮獲國家品牌玉山獎「傑出企業類」，並通過英國標準協會（BSI）ISO27001 資訊安全認證、ISO14064-1 溫室氣體盤查認證，未來中信證券將持續深化企業與社會經營，提供客戶有溫度的服務。

新聞聯絡人：中國信託公共關係部 李乾元 (02)3327-7777 分機 6419

方心怡 (02)3327-7777 分機 6711



【圖說】中信證券獲「公平待客原則評核」第一名，林明杉總經理（左）代表接受金管會主委顧立雄頒獎表揚。 / 中信證券提供