

金融監督管理委員會表揚 111 年度公平待客原則評核績優之證券期貨業

2022-11-25

金融監督管理委員會（下稱金管會）於本（25）日召開「111 年度證券期貨業公平待客原則評核機制業務聯繫暨表揚會議」，由黃主任委員天牧親自主持並頒獎予得獎之證券期貨業者。

繼 108 年首度實施公平待客原則評核後，本年為第二次對綜合證券商以外的其餘 29 家專營證券商及 14 家專營期貨經紀商進行評核，為鼓勵證券期貨業持續精進落實公平待客，金管會特舉辦頒獎典禮表揚評核排名前 25% 及顯著進步的證券期貨業者，依機構名稱筆劃順序為：

- 一、 證券商：日進證券、中農證券、永全證券、北城證券、台灣匯立證券、法銀巴黎證券、盈溢證券及遠智證券等 8 家，其中中農證券並獲得顯著進步獎。
- 二、 期貨商：元大期貨、元富期貨、兆豐期貨及國泰期貨等 4 家；群益期貨獲得顯著進步獎。

本次會議除由證期局簡報說明評核機制、評核發現之優劣之處與對業者持續落實之建議事項外，並由評核表現績優之業者在會中簡報分享落實公平待客原則的實務經驗，以利同業互相學習及精進對金融消費者權益保護之實務做法。

金管會表示得獎業者的共同特點係董事會對落實公平待客原則之重視程度普遍較前次評核提升，具體作為包括：董事會成員提出具體建言，如增訂教育投資人機制及反詐騙作業程序、依據客戶訪談需求強化資訊提供、對客訴案件提出簡潔處理流程及增加資安計畫預算等；訂定檢舉人保護制度，並納入利益衝突及迴避機制；提供客戶金融友善服務，如設置無障礙設施及輔助引導圖、多元下單服務；高階主管親自拜訪客戶加速客訴爭議處理；客訴依輕重等級差別化處理；補助員工進修手語；因應客戶注重永續發展，舉辦性平議題講座及公務車汰換為油電車等。

金管會 110 年底已公布 112 年金融服務業公平待客評核內容及修正公平待客評核重點，其中實收資本額達新臺幣 100 億元之大型綜合券商自 112 年起每年均納入評核；並新增 2 項評核指標，即「友善服務原則」及「落實誠信經營原則」，金管會鼓勵證券期貨業積極因應，使公平待客原則落實成為企業文化的一部分，並期許業者能提出具創新性有效性之措施或制度，以提升對金融消費者權益的保護。

來源：金管會網站

https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202211250002&dtable=News