

# 德信證券股份有限公司

## 反詐騙管理小組設置要點

113年9月23日訂定

### 第一條 目的

因應近年來臺灣新型態詐騙猖獗，為有效防杜詐騙事件，本公司特設置「反詐騙管理小組」（以下簡稱本小組），以推動本公司各項反詐騙作業，協助客戶認識詐騙新手法（識詐）及保護客戶預防詐騙（阻詐）。

### 第二條 職掌

本小組之職掌如下：

- 一、督導各通路部門（經紀部、綜合業務部）落實反詐騙宣導。
- 二、建立部門間交流平台，促進內外部服務典範學習與移轉。
- 三、了解各通路單位客戶是否遇到詐騙並協助處理，並依重要性揭露於反詐騙專區。
- 四、不定期向公平待客執行小組提出報告。
- 五、監控客戶服務品質執行成效，掌握客戶滿意度趨向擬定改善策略。
- 六、不定期舉辦反詐騙宣導活動及教育訓練。

### 第三條 組織成員

本小組設置主任委員一名，委員、執行委員及秘書若干名，成員如下：

- 一、主任委員：由總經理指派或由總經理室副總經理擔任之。
- 二、委員：由經紀部主管、綜合業務部主管、資訊部主管及各分公司經理人擔任之。
- 三、執行委員：由經紀部主管、綜合業務部主管擔任之。
- 四、秘書：由總經理室指派專人擔任執行秘書。

執行委員負責協助本公司各部單位相關服務品質之執行、聯繫、協調、改善等事宜。

本小組之議事單位為經紀部，負責處理並聯繫本小組相關事宜。

### 第四條 運作方式

本小組以不定期通報形式為主要運作方式，如有接獲客戶疑似被詐騙，由該單位立即填寫「詐騙案件通報表」，依通報權責進行呈報處理，並視需要召開臨時會議。

第五條 本要點經董事長核定後實施，修正或廢止時亦同。