

日進證券反詐騙專責電話服務標準作業流程

一、於公司官網加入反詐騙專區相關連結及公告加強宣導投資詐騙之樣態(以下公告及附件一)。

防詐騙公告

提高警覺 預防詐騙

慎防釣魚簡訊盜取投資人交易帳密

慎防有心人士利用證券從業人員進行詐騙

慎防社群或交友平台詐騙投資人買賣

慎防詐騙人士利用證券商名義進行詐騙

若遇可疑電話或不明訊息請勿理會!!

如有疑慮，請立即撥打 **165** 反詐騙專線或與我們聯絡

客服專線(037)335850#313

(服務時間 8:00~16:00)

二、成立跨部門反詐騙專案小組(客戶服務小組)，若發現投資人有異常交易或疑似被詐騙之行為應主動通報並適時提供反詐騙相關公告及 165 反詐騙檢舉專線供投資人參考。

三、向投資人說明公司不會使用簡訊、通訊軟體等管道向投資人進行業務及投資商品之推介。

四、若投資人所提供之訊息尚待查證而無法及時回覆時，應留下投資人連絡電話，於查證後主動回覆。

五、為確保服務品質及維護雙方權益，通話過程應全程錄音。

附件一：

提高警覺 預防詐騙

- 慎防釣魚簡訊盜取投資人交易帳密
- 慎防有心人士利用證券從業人員進行詐騙
- 慎防社群或交友平台詐騙投資人買賣
- 慎防詐騙人士利用證券商名義進行詐騙

若遇可疑電話或不明訊息請勿理會，如有疑慮，請立即撥打 165 反詐騙專線或與我們聯絡：

客服專線：037-335850#313 (服務時間 8:00~16:00)

客服信箱：566service@fscl.com.tw

證券商同業公會已建置 [「反金融詐騙專區」](#)，請上網查詢「反詐騙」

相關資訊，以確保投資安全。連結網址

<http://info.csa.org.tw/index01.html>



中華民國證券商業同業公會
證券投資反詐騙專區