福邦證券股份有限公司
反詐騙專責電話之服務標準作業流程

中華民國一一〇年十一月二十五日制訂

第一條、為強化本公司各部門反詐騙諮詢服務，及確保反詐騙專責電話服務品質，特制訂本標準作業流程。

第二條、本公司專責電話之服務人員宜瞭解公司業務項目、商品、服務、行銷方式及投資詐騙態樣。

第三條、本公司專責電話之服務人員宜適時提供投資人本公司以外反詐騙諮詢管道。

第四條、本公司官網應提供反詐騙相關公告及 165 反詐騙檢舉專線供投資人參考。

第五條、本公司應指定管理部一人為及其專用電話為反詐騙諮詢專線，為確保服務品質及維護通話雙方權益，通話過程宜全程錄音。

第六條、如投資人所提供之訊息尚待查證而無法及時回覆時，宜留下投資人電話，於訊息查證後主動致電回覆。

第七條、反詐騙專責電話係提供反詐騙法律諮詢服務，如投資人撥打反詐騙專責電話有進一步諮詢業務種類、商品或服務需求時，應提供各部門服務人員電話，供投資人後續諮詢服務。

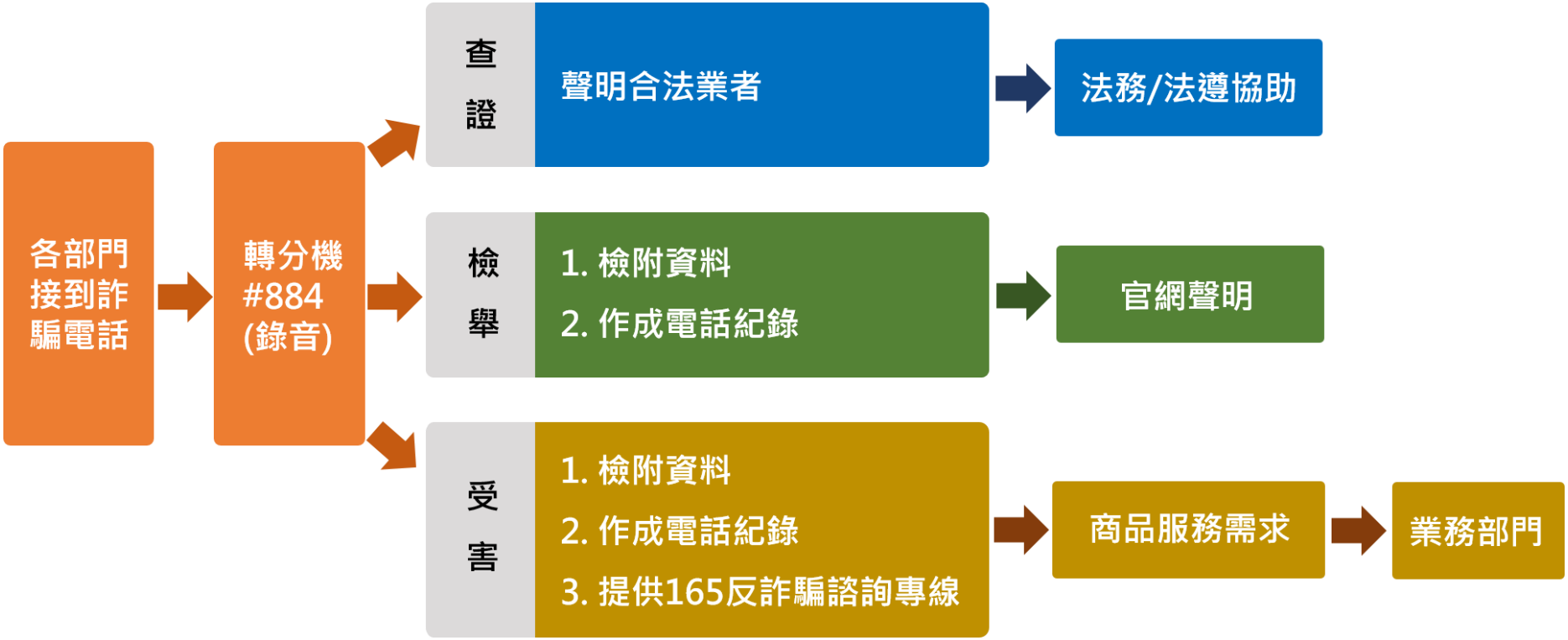
第八條、本公司反詐騙諮詢服務如係受理查證事件，應嚴正向投資人說明公司不會使用簡訊、通訊軟體等管道向投資人進行推介。

第九條、本公司反詐騙諮詢服務如係受理檢舉事件，應請投資人提供相關檢舉資料，經本公司查證後確屬詐騙，應於官網就該個案嚴正向投資人聲明並呼籲投資人審慎選擇合法業者之服務。

第十條、本公司反詐騙諮詢服務如係受理被害人事件，應請投資人檢附相關被害資料，透過警用『165 反詐騙諮詢專線』報案，以保障自身權益；本公司則除於官網就該個案向投資人嚴正聲明並呼籲投資人審慎選擇合法業者之服務外，並應於各業務主管機關所設置之反詐騙系統登載相關事宜，以防他投資人陸續受騙。

第十一條、本辦法訂於中華民國一一〇年十一月二十五日。

第十二條、本辦法經總經理核准後公告，並自公告日起施行，修正時亦同。


各部門接到詐騙電話
轉分機#884(錄音)
查證
聲明合法業者
法務/法遵協助
檢舉
1. 檢附資料
2. 作成電話紀錄
官網聲明
受害
1. 檢附資料
2. 作成電話紀錄
3. 提供165反詐騙諮詢專線
商品服務需求
業務部門