

NEWS RELEASE

元大證券「以誠為本 以心待客」 獲「2022 臺灣服務業大評鑑」證券業金牌

元大證券以「以誠為本，以心待客」的企業文化及服務，深得「2022 臺灣服務業大評鑑」專業神秘客團隊的高度肯定，榮獲「2022 臺灣服務業大評鑑」證券業金牌獎。

「臺灣服務業大評鑑」是由工商時報主辦，透過專業神秘客團隊，採用國際 SGS 驗證評鑑流程，深入探訪全台灣 30 個行業、433 個店點之服務品質，透過專業、公平、公正的評鑑過程，遴選出最頂尖之金牌服務企業及優秀從業人員。2022 年元大證券雙獎臨門，榮獲「證券業金牌獎」及城東分公司同仁「服務尖兵獎」，顯見元大證券「以誠為本，以心待客」的企業文化，不僅是元大證券成立至今的一貫精神，也是元大證券對客戶的承諾，更是每位員工提供客戶最用心服務的落實。

元大證券以客戶需求為中心，快速回應客戶訴求，每通進線客服中心的來電都是客戶意見的反應與溝通，客服人員就是客戶心聲的傾聽者及達成者，以客戶的立場，從容展現同理心，積極協助解決客戶諮詢的問題。元大證券更將分公司升級成為「全方位金融服務」及「全櫃員作業服務」的理財分公司，元大證券的客戶可透過「全方位金融服務」，獲得量身打造的個人化完整產品線及理財面解決建議方案；若客戶需臨櫃辦理，元大證券則提供以客戶服務為導向的「全櫃員作業服務」，當客戶有多項不同業務需求時，元大證券的客戶無須在不同櫃台間轉換，只要單一櫃台、單一服務人員，即可提供符合客戶多項需求且有溫度的臨櫃體驗。

同理心、忠實誠信及客戶關懷均為元大證券的企業文化。元大證券提供完整、透明、即時的資訊揭露服務；針對線上開戶之高齡投資人進行適度關懷、了解交易情況及帳戶實際使用情況，嚴格為高齡投資人把關。

元大證券已深耕台灣超過一甲子，「公平待客」已內化至每位元大人的心中，聆聽客戶需求、體會客戶感受及與客戶雙向溝通都是元大證券每位員工的日常。2021 年 1 月 26 日元大證券已通過第三方機構-BSI 驗證，為全台首家取得「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」新版驗證之金融證券業者。元大證券透過國際標準與國際接軌，「以誠為本，以心待客」的精神，永續優化發展，持續成為客戶最信賴的金融領導品牌。