



國泰世華「2025 年公平待客論壇」登場 全行海內外齊心落實普惠金融 打造友善金融環境

2025 年 9 月 15 日

為持續落實企業永續經營理念、推廣「公平待客」的企業價值與文化，國泰世華銀行於 9 月 11 日舉辦「2025 年公平待客論壇」，採實體與線上雙軌並行，國泰世華銀行代理總經理鄧崇儀、國泰金控暨國泰世華銀行獨立董事吳當傑，以及海內外法令遵循主管齊聚一堂、進行實務交流。並特別邀請普華商務法律事務所解析國內外實務案例，最後透過綜合座談探討「申訴處理」與「縮小數位落差」等議題，藉此提升落實普惠金融服務的意識，裨益將公平待客精神體現於全方位金融服務。

國泰世華銀行代理總經理鄧崇儀表示：「公平待客不僅是法令要求，更是贏得客戶信任的關鍵，國泰世華銀行從前線金融服務，到後端制度設計及風險管理，皆積極傾聽客戶聲音，並透過跨部門合作機制，確保服務真正以客戶角度出發。」

在論壇綜合座談環節，由獨立董事吳當傑、國泰世華銀行營運長張經理、法遵長王佳琪、律師鍾元珧進行交流，以「公平待客：申訴保障與數位友善新篇章」為題，提升全行對普惠金融服務的認知與行動力。獨立董事吳當傑指出：「近年防詐申訴比例漸增，本行將研擬當同仁在執行防詐措施時，如何兼顧客戶感受，避免過度提問或資料檢核造成困擾，進而取得在服務品質與風險控管間的平衡。同時，從同理心出發，確保高齡客戶享有平等金融服務體驗，亦是本行長期關注重點課題之一。對此，國泰世華銀行已陸續推出信用卡智能導航服務，以及新增高齡客戶專人轉接選項等實際作法，持續將公平與包容精神落實在金融服務中。」

展望未來，國泰世華銀行將持續精進金融消費服務品質，積極響應主管機關政策，並以董事會職能為核心，透過完善的公司治理架構，進一步延伸到全行貫徹公平待客原則的行動力，致力為客戶打造值得信賴的金融環境與服務體驗。