

目錄

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理**
- 6 附錄

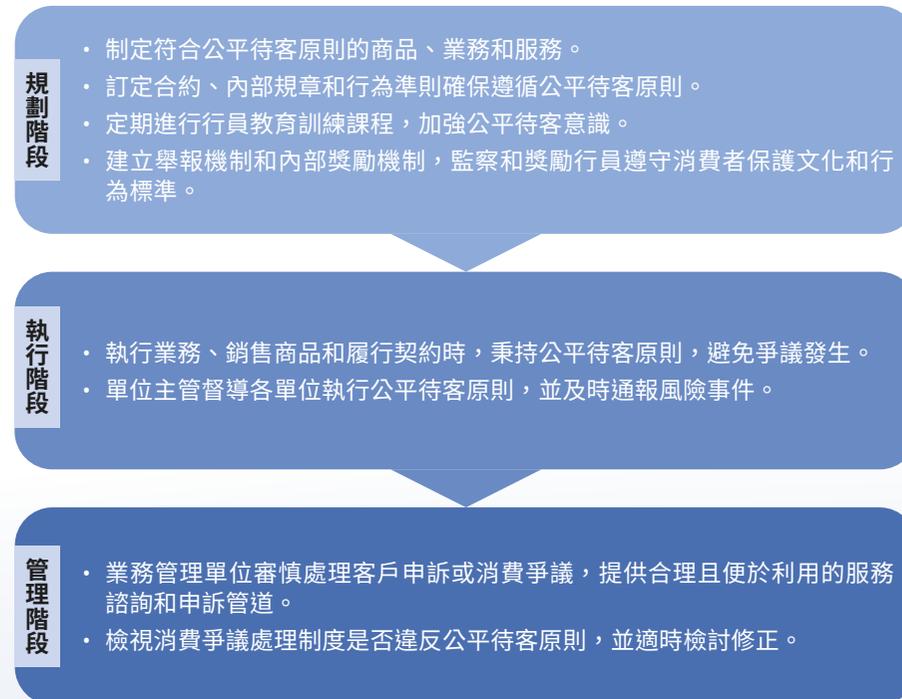
服務品質與客戶權益管理方針

 <p>管理政策與承諾</p>	<p>為建立本行重視金融消費者保護之企業文化，將「公平待客」列為本行之核心企業文化與重要原則，並使其成為本行全體行員共同遵循之核心價值與行為準則，經本行董事會核定「公平待客政策準則」落實「以客戶為中心」的經營模式，透過持續精進消費者服務流程，確保維持良好的客戶體驗，提供安心且高品質的金融服務，並訂定優於現行法規之政策、策略、及內部規範，俾推動永續創新、普惠金融服務。董事會為本行公平待客政策準則之最高決策及監督單位，與高階管理層共同領導推動本行公平待客原則之落實，本行設置公平待客推動委員會，由總經理擔任主任委員，依本行公平待客政策準則推動相關措施及金融友善服務，定期向董事會報告。</p>
 <p>對應 SDGs</p>	  
 <p>具體績效</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理公平待客原則相關主題之教育訓練。 • 透過客訴減量方案減少本年度客訴案件。 • 客服中心 tNPS 61.1 分 (標準 60 分)。 • CUBE APP NPS 分數為 42.9 分 (標準 30 分)。
 <p>管理評核機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 每半年呈報董事會公平待客原則執行情形，並每季呈報董事會追蹤客訴案件檢討改善情形。 • 董事及高階主管領導「服務品質小組」，引進數位科技，提升客戶服務品質。 • 設有數位平台淨推薦值 (NPS) 客戶意見蒐集機制，以更貼近客戶需求。
 <p>優化作為</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 配合法令變動與因應最新技術，隨時更新公平待客原則的施行、數位金融服務流程與隱私權保護政策，以落實維護客戶權益之使命。 • 運用科技持續開發普惠金融數位產品，並透過數位平台的推展與優化智能助理功能，讓客戶享受高品質的金融服務，擴大金融的可及性和可負擔性。

5.7.1 公平待客原則與執行情況

本行致力於落實公平待客原則，訂有「國泰世華商業銀行公平待客政策準則」、「國泰世華商業銀行公平待客推動委員會組織規程」、「國泰世華商業銀行金融消費爭議處理暨消費審議委員會運作規則」，以及「國泰世華商業銀行服務品質小組設置要點」。董事會為本行公平待客政策準則之最高決策及監督單位，另設有公平待客推動委員會由總經理擔任主任委員，高階經理人擔任委員，於銷售管理、品質控制及制度發展等面向跨部門協作，持續精進公平待客之執行，並每半年向董事會報告執行成效。董事會和審計委員會定期審查客訴案件、法令遵循情況和公平待客執行情形等報告，有效監督公平待客原則的落實。

公平待客原則管理流程



為提升客戶服務品質、確保消費者權益，本行持續發展數位金融，推出如遠距投保服務等新功能，讓客戶能夠以「零接觸」的方式隨時申辦保險，並新增非營業日視訊服務時間及外幣約定轉帳服務等，使客戶無需親訪分行即可使用安心且高品質的服務、滿足金融需求。另成立跨部門的反詐騙小組合作精進防詐措施，反映出國泰世華對於守護客戶資產安全的重視和努力。

本行持續精進金融友善服務，以利讓不同需求的客戶安心使用，包括：提供銀行服務易讀版本、QR Code 連結至本行定型化契約網頁，及自動櫃員機服務區設置 QR Code 連結至文字客服等，協助身心障礙人士能事先或當場瞭解服務內容，以便取得諮詢服務。

此外，透過全年持續不斷的教育訓練，提升員工對於公平待客的意識，以確保員工在日常工作中能夠嚴格遵守相關法規和本行訂定之標準。其中本行董事、負責人及高階經理人均已接受金融友善教育訓練，包含身心障礙者權利公約（CRPD）等弱勢族群權益保障之內容。2023 年與公平待客相關的教育訓練如下：

公平待客相關教育訓練成果

課程主題	訓練人次	完訓率
員工保密原則	10,859	100%
銀行業公平對待高齡客戶自律規範	2,114	100%
消費者保護原則：定型化契約、業務行銷及廣告刊登	2,138	100%
公平待客原則	10,032	100%
銀行業金融友善服務	2,184	100%
送贈品行不行	2,333	100%
金融友善教育訓練	10,642	100%
檢舉制度	10,900	100%
利害關係人法規及裁罰案例：授信交易	4,894	100%
近期同業裁罰案例及應注意事項	2,423	100%
誠信為本守護客戶	1,928	100%

5.7.2 客戶關懷

國泰世華落實「以客戶為中心」的經營模式，讓每位服務人員以三心為互動關鍵「用心、分享、誠心感動、細心關懷」，在專業服務中融入溫暖的心意，成功打造幸福心服務。除了積極處理客訴案件外，本行主動從消費者權益的角度出發，系統化地管理客戶的反饋。透過優化調整消費者服務流程，確保維持良好的客戶體驗，反映銀行對於持續提升客戶滿意度的承諾。

申訴管道

專責單位	金融服務部
申訴管道	金融服務部專責處理申訴案件，設置 24 小時客戶服務專線 (02) 2383-1000，或以市話撥打 0800-818-001，並提供其他多元申訴管道，包含官網服務信箱、智能客服、分行營業單位、書面來函等，持續強化智能服務，整合線上與線下通路，提升營運效率，讓客戶體驗 360 度的幸福全方位金融服務，有任何想法都可透過上述管道反映。
申訴件數	2023 年共 1,699 件申訴案件。
處理機制	<ul style="list-style-type: none"> 案件依情節輕重分級，通報相應業務專責單位，提升處理效率。 高階主管召集「消費審議委員會」，有效處理客戶爭議案件。 對於常見、重複發生或重大違規之案例辦理教育訓練，強化同仁落實作業及銷售規範。 檢視商品或流程痛點，提供根源改善建議，減少客戶爭議發生及提升服務品質。
處理狀況	針對金管會銀行局人民陳情案件及評議中心申訴案件，平均於 15 個工作天內處理；針對爭議案件則平均於 39 個工作天內，與客戶達成共識完成處理。
改善作為	<ul style="list-style-type: none"> 拓展智能助理阿發功能，持續增加自助化應用場景，期望打造個人化數位服務，以提升服務處理效率。 每半年呈報董事會公平待客原則執行情形，並每季呈報董事會追蹤申訴案件檢討改善情形，由上而下落實公平待客。
業界表現	本行 2022 年人民陳情案件占全體銀行業案件量排名第 1 名。2023 年啟動客訴減量方案，2023 年 Q3 案件量排名下降至第 5 名。

- 關於本報告
- 永續發展歷程
- 永續獎項肯定
- 董事長的話
- 1 永續策略藍圖
- 2 氣候策略
- 3 健康策略
- 4 培力策略
- 5 永續治理與風險管理**
- 6 附錄

國泰世華設有「數位平台淨推薦值 (NPS) 客戶意見蒐集機制」，透過 NPS 調查結合客戶訪談或易用性測試等方法，有效收集用戶對於平台體驗的反饋，使平台的體驗設計更加符合用戶的實際需求和期待，從而提升客戶的整體滿意度。

客服中心針對每日來電的客戶進行交易後淨推薦值 (tNPS) 調查，這不僅有助於即時記錄客戶對於服務的感受，還能夠評估客戶的滿意度和忠誠度。透過對問卷回饋、來電原因及往來產品進行相關性分析，本行能夠深入探索客戶體驗的缺口，並根據分析結果，每月向相關單位呈報，從而制定出更加貼近客戶需求的服務策略。客服中心 tNPS 於 2023 年度為 61.1 分，CUBE APP tNPS 於 2023 年度為 42.9 分。

2023 年面對疫後復甦及好市多合約屆期等重大議題挑戰，客戶對客服中心表現維持高度肯定，本行將特別關注直接影響客戶滿意度的關鍵因素，並針對這些因素持續精進，掌握各接觸點的服務關鍵。此外，除了致力於滿足客戶的期望外，本行致力於超越期望，創造更加個性化和流暢的服務體驗。透過這些努力，本行期望鞏固並提升我們作為業界領先的金融服務提供者的地位，同時為我們的客戶提供具一致性與高品質的服務體驗，進一步深化客戶與本行之間的信任和忠誠度。

2023 年滿意度調查結果

項目	2023 年	2023 年目標
滿意度調查	92.3%	90%

5.7.3 客戶資訊及隱私保護

本行重視客戶之個人資料與隱私保護，訂有「個人資料管理準則及相關作業規範」，設立「個資管理委員會」負責督導個資保護機制相關事宜，針對個人資料之蒐集、處理或利用依「個人資料保護法」及相關法令規定辦理，於蒐集前告知蒐集目的、分享對象，不逾越特定目的之必要範圍，明訂客戶對個資之查詢、請求閱覽、製給複製本、更正、補充、停止蒐集、處理、利用或刪除之權利，及要求第三方共同遵守公司個資保護相關政策。在個資保存期限除法令規定或契約另有約定者外，於蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，刪除、停止處理或利用所保有之個人資料，並留存軌跡資料或相關證據至少五年。

本行於「隱私權政策」聲明如何蒐集、應用及保護客戶所提供之個人資料。為保護使用者個人資料、維護網路隱私，將配合法令變動與因應最新技術，隨時更新隱私權保護政策，以落實維護客戶權益之使命。如對於隱私權保護政策或個人資料運用相關事項有任何疑問，均可透過各官方網站提供之消費者聯絡資訊聯繫各服務窗口。

客戶資訊及隱私保護管理流程

個人資料保護政策網址	https://www.cathaybk.com.tw/cathaybk/personal/about/news/customer-benefits/client-privacy
集團下子公司交互運用客戶資料辦法與規定	各集團子公司依循「金融控股公司法」、「個人資料保護法」、「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」和其他相關法律規定來收集、處理、儲存、整合和使用客戶資料。並聲明涉及客戶資料的子公司在進行相關業務時，皆採取嚴格的保密措施，並依照法律要求使用資料。
應變處理流程	本行建置「個人資料侵害事故緊急應變處理流程」與演練機制，透過定期演練提升同仁之應變防護能力，避免事件造成公司衝擊，並降低對當事人之損害，同步驗證內部作業程序有效性，以識別個資保護措施不足之處，持續精進相關保護措施。另每年定期舉辦全體員工個資保護教育訓練，加強個資意識以減少個資外洩事件發生。
查核機制	每年透過「BSI10012:2017 個人資料管理系統」及會計師個人資料保護與防制洗錢及打擊資恐機制專案查核，進行第三方查核驗證，以確保個資保護有效性。
客戶個資外洩案件	2023 年度銀行資訊外洩案件共 5 件，包含顧客申訴案件及金融監督管理委員會公告之裁罰案件，後者係因違反「個人資料保護法」規定，遭核處新台幣 12.5 萬元之罰鍰。因上述事件而受影響的顧客數為 40 位。

2023 年度個資申訴案件

案件來源	確認成案件數 ^註	處理情形
內部（客服中心、官網、業務據點）	4	皆已妥善處理，案件流程進行檢視及優化程序，對於行員加強教育訓練以強化個資保護意識。
外部單位（含評議中心）	1	已妥善處理，並加強行員教育訓練及增加查核頻率。

註：「確認成案」係指經查證後，確定涉及違反個人資料保護法或主管機關規範之個人資料保護相關法律、命令、行政規則或函釋。