

108年8月2日本國銀行總經理第48屆聯繫會議暨表揚典禮，受獎銀行簡報重點摘要

銀行名稱	簡報重點摘要
上海商業儲蓄銀行	<p>上海商業儲蓄銀行落實「公平待客原則」重點摘要如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以「處處為您著想」之企業文化為公平待客之核心。 2. 董事會為最高督導單位，通路管理部為專責單位，規劃管理、教育及評估消費者權益維護事宜。 3. 已完善內部控制三道防線，建置客訴爭議管理系統。 4. 董事會及高層管理者支持與承諾、全員參與及團隊合作。
中國信託商業銀行	<p>中國信託商業銀行落實「公平待客原則」重點摘要如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 重視客戶聲音：設立高階主管會議「客戶關懷委員會」，每月檢視服務品質、客訴案件狀況等。 2. 重視客訴處理：專責單位統籌解決客戶問題，適當授權提升時效，採目標管理降低客訴。 3. 重視機制運作：三道防線互相合作，連結董事會及經營層級管理機制，各事業體系由專責單位統籌公平待客原則落實。
永豐商業銀行	<p>永豐商業銀行落實「公平待客」五大推動主軸如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 總經理直屬單位推動：成立「消費爭議處理小組」、「公平待客原則推動小組」，妥適處理客訴並統籌推動。 2. 五大商品審查委員會：由處級以上主管擔任召集人，確實審查商品銷售、作業流程、客戶權益事項等內容。 3. 落實董事會呈報：定期呈報公平待客原則執行情形、消費爭議處理及和解概況、內部稽核、各單位辦理自行查核缺失改善情形。 4. 由上而下形塑「公平待客」文化：董事長親臨「公平待客研討會」、全員參訓線上「公

108年8月2日本國銀行總經理第48屆聯繫會議暨表揚典禮，受獎銀行簡報重點摘要

	<p>平待客原則課程暨測驗」、每年舉辦多場實體消費者保護法令遵循訓練。</p> <p>5. 主動客戶關懷、滿意度調查：即時反應客戶的意見、銷售品質電訪，瞭解業務互動情形，保障消費者權益。</p>
<p>國泰世華商業銀行</p>	<p>國泰世華商業銀行落實「公平待客原則」重點摘要如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 董事會與高階管理層共同領導推動本行公平待客原則之落實。 2. 全體行員皆負有與職責範圍相應之公平待客責任，每位行員都應積極實踐公平待客原則。 3. 總經理主持「消費審議委員會」，重視客戶申訴原因及回饋意見，作為優化及保護客戶權益指標。 4. 董事領導之「服務品質小組」，強調重視客戶體驗及遵循公平待客原則。
<p>臺灣土地銀行</p>	<p>臺灣土地銀行落實「公平待客原則」重點摘要如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 董事會及高階管理階層親自督導，並透過三道防線及同仁的共同執行，落實公平待客原則。 2. 建置公平待客各項規範及作業流程(SOP)，並透過教育訓練將公平待客原則深植於每位同仁心中以及成為實踐與推動者。 3. 定期將檢討客訴案件成因、改善措施及各單位遵循公平待客制度之情形提報董事會，並追蹤列管辦理情形。 4. 辦理青年安心成家、天然災害紓困、勞工紓困貸款及債務協商，協助債務人渡過經濟困難。
<p>臺灣中小企業銀行</p>	<p>臺灣中小企業銀行落實「公平待客原則」重點摘要如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 董事會領導公平待客原則之執行，由上至下塑造公平待客原則之文化及價值觀，設置專責單位法令遵循處，並由總行部處及全體同仁配合辦理。

108年8月2日本國銀行總經理第48屆聯繫會議暨表揚典禮，受獎銀行簡報重點摘要

	<ol style="list-style-type: none"> 2. 為落實消費者保護，每半年辦理內部「消費者評鑑作業」，並由風險管理及稽核單位加強控管缺失改善情形。 3. 客訴案件由業務發展部控管各部處於時效內妥善處理，並作為風險控管、缺失改善及績效考核之參考依據。 4. 董事會指示專責單位每季彙整公平待客原則執行情形提報董事會報告，以利董事了解落實情形並即時採取因應措施。
<p>匯豐(台灣)商業銀行</p>	<p>匯豐(台灣)商業銀行落實「公平待客原則」重點摘要如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由董事會領導建立完善之治理架構，有助於長期推動及落實金融消費者保護、文化及行為。該治理架構由董事會訂定銀行文化及行為標準，高階主管負責推廣並落實全行文化及公平待客原則之執行。 2. 法令遵循處為公平待客原則之第二道防線，定期向董事會陳報包括對於公平待客相關之法遵重要議題或法規遵循例外管理事項。 3. 稽核處則會查核檢視相關之行為管理，以確保該行無因行為管理不當或內部控制缺失而影響公平待客原則之落實情形。 4. 重大客訴案件或不當銷售，情節嚴重者送人評會懲處並呈報董事會及審計委員會。 5. 透過三道防線的內控制度，確保在產品設計、廣告、銷售、諮詢等均能符合公平待客原則並持續監督改善。