

109 年 8 月 10 日 「「109 年銀行業公平待客原則評核」  
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"> <li>1.信任可創造價值，累積信任過程緩慢，消逝卻很快，當信任價值貶落，品牌價值也跟著一落千丈。</li> <li>2.上海銀行雖是創立超過百年的老字號銀行，仍持續落實保護金融消費者的核心企業文化，精進「公平待客管理體系」，透過所提供的金融商品及服務，以公平、合理、友善的原則，建立優質的品牌形象，獲得客戶的口碑信任，創造屬於上海銀行的品牌價值，提升客戶的信任度，厚植永續發展的利基。</li> </ol>
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"> <li>1. 董事會塑造文化：檢視執行情形,監督缺失改善。</li> <li>2. 整合組織機制推動：專責單位推動,高階主管會議定期檢視。</li> <li>3. 內控三道防線分工合作：各司其職，相互溝通，連結管理機制。</li> <li>4. 積極處理客訴並持續改善：專責單位統籌，採目標管理列入考核，定期會議檢討。</li> </ol>

<p>第一商業銀行</p>	<p>第一商業銀行落實「公平待客原則」重點摘要如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.配合主管機關政策營造友善金融服務環境，推出多種創新業務措施，並推廣普惠金融，如：設置6家雙語分行、提供「微企e時貸」24小時線上申貸等業務。</li> <li>2.設置多元申訴管道，積極處理客訴案件，並要求各單位儘量於5個營業日內結案，另就重大消費爭議案件對外明確表示處理態度及訂定SOP，以利協商。</li> <li>3.形塑由上而下之公平待客文化，設置「公平待客原則推動委員會」，每季向該委員會與董事會報告公平待客原則執行情形，委員及董事高度重視該議案給予具體指示意見，並列管追蹤辦理情形。</li> </ol>
<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"> <li>1.由上而下落實公平待客：董事會型塑誠信經營、重視金融消費者保護的文化。</li> <li>2.高階主管召集消費審議委員會，有效處理客戶爭議案件。</li> <li>3.董事及高階主管領導之服務品質小組：金控層次落實「以客為尊」，引進數位科技，提升客戶服務品質。</li> <li>4.持續教育訓練提升員工遵法意識，精進落實公平待客原則。</li> </ol>
<p>渣打國際商業銀行</p>	<p>渣打國際商業銀行落實「公平待客原則」重點摘要如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.持續深植公平待客原則於企業文化中，無論董事會或基層行員皆強調及力行高道德標準及</li> </ol>

	<p>行為準則。</p> <p>2.內部除訂定相關制度面之規範外，三道防線各司其職，並透過活潑生動教育訓練方式提升同仁對於公平待客原則之認知及執行，深化於同仁日常觀念及每日營運中。</p> <p>3.以客為尊，重視客戶體驗，創造客戶與銀行共同的美好經驗。</p>
臺灣土地銀行	<p>臺灣土地銀行落實「公平待客原則」重點摘要如下：</p> <p>1.為形塑完善公平待客企業文化，係由董事會及高階主管親自督導、各單位及全體行員確實遵守，並透過三道防線之組織及管理架構以落實制度之執行及日常管理。</p> <p>2.建立警示及查核機制，確保商品、服務從設計到銷售及客戶申訴處理等過程均能公平對待客戶並保障消費者權益，使公平待客的理念成為每一位行員的日常，並建立優良企業形象。</p>
臺灣中小企業銀行	<p>臺灣中小企業銀行落實「公平待客原則」重點摘要如下：</p> <p>1.董事會形塑由上至下重視公平待客文化及價值觀，並指示專責單位每季彙整執行情形提董事會報告，以利董事了解落實情形並即時採取因應措施。</p> <p>2.為落實消費者保護，每半年辦理消費者保護評鑑作業，並由風管及稽核單位加強控管缺失改善情形。</p> <p>3.客訴案件於時效內妥善處理，並作為風險控管、缺失改善及績效考核參考依據。</p>