

6.7 服務品質與客戶權益

6.7.1 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「公平待客政策準則」、「公平待客推動委員會組織規程」、「金融消費爭議處理暨消費審議委員會運作規則」，以及「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



- 制定符合公平待客原則的商品、業務和服務。
- 訂定合約、內部規章和行為準則確保遵循公平待客原則。
- 定期進行行員教育訓練課程，加強公平待客意識。
- 建立舉報機制和內部獎勵機制，監察和獎勵行員遵守消費者保護文化和行為標準。



- 執行業務、銷售商品和履行契約時，秉持公平待客原則，避免爭議發生。
- 單位主管督導各單位執行公平待客原則，並及時通報風險事件。



- 業務管理單位審慎處理客戶申訴或消費爭議，提供合理且便於利用的服務諮詢和申訴管道。
- 檢視消費爭議處理制度是否違反公平待客原則，並適時檢討修正。

為長期深化公平待客並確保相關制度落實，本行針對董事、負責人、高階經理人及所有正職員工，全數均已安排金融友善教育訓練，內容涵蓋身心障礙者權利公約 (CRPD) 等弱勢族群權益保障議題，課程包含「銀行業金融友善服務及銀行業公平對待高齡客戶自律規範 113 年修訂重點說明」以及「金融友善」等，所有正職人員完訓率 100%。

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，於 2025 年辦理友善金融訪談，訪談對象包含視障客群與年長客戶，依據訪談結果，本行以「通用設計 (Universal Design)」為原則，調整 CUBE App 架構，採單一版本設計，無需使用者切換模式，並優化以下核心功能，包含登入驗證、帳務總覽、台幣轉帳、台幣存款頁面等核心功能，再依據國際無障礙網頁內容指引 (WCAG) 標準，優化五項無障礙服務，包含動態字體調整、顏色對比改善、觸控範圍加大、手機原生旁白模式輔助朗讀，以及螢幕橫向操作等，提升 CUBE App 的可用性與數位無障礙體驗。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。

在金融友善服務方面，本行持續優化各項措施，為使高齡以及身心障礙客戶需求盡快獲得服務，透過官網留言所反映之問題，優化官網阿發，新增「聽障、高齡、身心障礙」等關鍵字列為優先派件之案件，確保客戶需求即時妥處，未來擬擴增關鍵字，持續精進本行服務品質等，讓本行各個群體的客戶都能感受到更好的服務及環境。