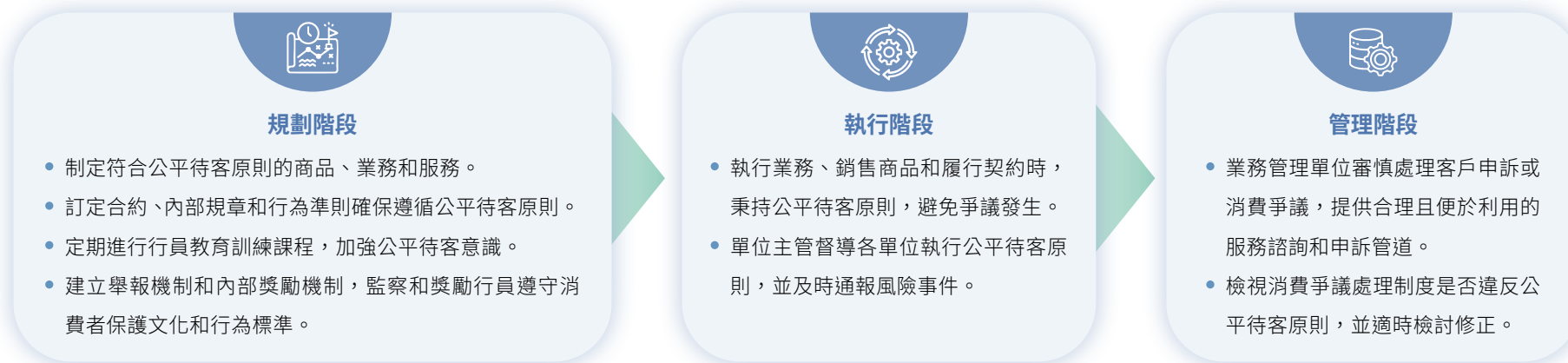


5.7.1 公平待客原則與執行情況

本行致力於落實公平待客原則，訂有「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



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，以利不同需求的客戶安心使用，包括：推出全台首張視障友善「CUBE 簽帳金融卡 Touch Card」、提供八十歲以上高齡客戶電話進線即得轉接專人之信用卡智能導航服務及建置友善櫃台等，讓本行各個群體的客戶都能感受到更好的服務及環境。

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。

目錄

關於本報告
永續發展歷程
永續獎項肯定
董事長的話

CHAPTER 1
永續策略藍圖

CHAPTER 2
氣候策略

CHAPTER 3
健康策略

CHAPTER 4
培力策略

CHAPTER 5
永續治理與風險管理

CHAPTER 6
附錄