

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	2024 年共 1,667 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 17 個工作天內處理；針對爭議案件則平均於 20 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。 已參考 ISO 10002 國際間申訴處理機制規範及作法： <ol style="list-style-type: none"> 一、建立明確的客訴標準，並強化對申訴案件處理之效能及效率，建立以風險為導向之升級陳報機制，以識別客戶痛點，設計相對應的解決方案。 二、建置客訴分析儀錶板： <p>透過視覺化工具呈現全行公平待客及客訴案件，以利全行快速掌握客訴案件落實情形，適時調整客訴處理機制，以落實對金融消費者權益之保障。</p>
業界表現	本行 2023 年人民陳情案件占全體銀行業案件量排名第 2 名。2024 年案件量排名下降至第 5 名。

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 2024 年度為 67.1 分（標準 60 分），CUBE APP tNPS 於 2024 年度為 42.9 分（標準 30 分）。

2024 年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。

■ 2024 年滿意度調查結果

滿意度
調查

2024 年結果

93%

2024 年目標

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「BS10012:2017 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。

資訊外洩案件

2024 年度銀行資訊外洩案件共 6 件，包含銀行自行發現案件、顧客申訴案件及金融監督管理委員會公告糾正案件，因上述事件而受影響的顧客數為 41 位。資訊外洩案件與個資相關的占比為 100%。