

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



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%。