

- 01 永續治理與策略
- 02 永續金融
- 03 氣候
- 04 健康
- 05 培力
- 06 永續營運管理
- 07 附錄

國泰產險	電話客服中心專責受理客戶諮詢與消費爭議處理，訂定《國泰產險消費爭議處理程序》，以保障消費者權益。 客戶可透過客服專線 0800-212-880，真實具名向國泰產險陳述事由。	● 每半年法遵自評作業納入公平待客原則，確保各項原則落實。 ● 每季召開「公平待客促進小組會議」，與會成員包含獨立董事、總經理、各單位副總級主管，討論政策執行狀況與申訴率改善方案，後提報董事會。 ● 為快速反應與解決客戶痛點，每月召開「客戶體驗管理會議」，由電話客服中心經管副總主持，邀請相關部門協理、經理參與，確認客戶體驗改善作法與期程。	● 透過每季公平待客促進小組會議，於第一季完成各原則推動計劃及 KPI 擬定，後於每季會議追蹤，並提報董事會檢視及督導。110 年小組會議新增友善服務專篇，盤點現有身心障礙人士、高齡者關懷作法並追蹤優化措施，落實友善服務推動。 ● 持續依循「尋、優、追、確」四大步驟，每季針對發生率較高之申訴樣態逐案探究、分類，解析根因問題進行改善，並於公平待客促進小組會議報告，追蹤根因改善推動進度，每半年度向董事會呈報。 ● 為深植公平待客服務文化，於內部舉辦「iCARE 服務大賞」，從客戶視角出發，凝聚公司同仁共同發想，110 年聚焦身心障礙族群的友善服務及商品設計發想，本次活動總計徵得 82 篇提案。
國泰綜合證券	依照《客戶申訴處理細則》及《金融消費爭議處理程序》，國泰證券客訴專責單位為數位營運中心，負責受理客戶檢舉申訴案件之對外統一窗口與申訴案件結案彙整統一窗口。 客戶可透過客服專線（02）7732-6888 或於公司官網線上提問。	● 組織管理：依照《公平待客推動委員會權責及組織辦法》設置「公平待客推動委員會」，由本公司總經理擔任總召集人，並設置副召集人一名，由本公司處級主管擔任之。 ● 組織運作：依前述要點及《公平待客原則及策略》相關規範，公平待客推動委員會定期蒐集相關專案及落實成果，召開季度及年度會議，並擬具公平待客原則政策及策略之執行報告向董事會提報。	● 2021 年設置「公平待客推動委員會」取代原有「公平待客暨服務品質小組」，並訂定《公平待客推動委員會權責及組織辦法》，提升決策層級。 ● 定期檢視本公司《公平待客原則政策及策略》規劃目標及執行成效，朝向最會傾聽客戶心聲的數位券商邁進。

6.6.2 提升客戶滿意，創造服務價值

國泰金控秉持「誠信、當責、創新」的核心價值，藉由多元的管道及完備的服務，積極融入客戶的生活圈，並透過紮實的教育訓練，將服務理念深植於全體員工心中，深耕客戶關係與權益保障，不斷地提升服務品質。

國泰設有服務品質委員會，秉持維護客戶權益及公平待客原則，制定集團服務方針，定期與各子公司共同檢視服務策略與專案，並由各子公司設立之服務品質小組規劃、推動與追蹤各項精進服務品質方案，致力傾聽客戶心聲，為客戶提供優質的服務品質。

國泰各子公司依業務屬性，委託市場上具有公信力之大型市調公司執行滿意度調查，調查項目涵蓋業務人員、電話客服、理賠服務、櫃檯服務及網路服務等，作為服務品質精進之參考。

	2019 滿意度 (%)	2020 滿意度 (%)	2021 滿意度 (%)	2021 滿意度目標 (%)	滿意度表現說明
國泰人壽	94.3	97.7	98.5	90	保戶服務整體滿意度達標並較前一年度提升 0.8%，透過 2020、2021 年跨年度調查比對後，更清楚掌握各服務環節的客戶體驗痛點與年度差異，收束根因並找出對應行動方案，持續追蹤、並落實優化各項客戶服務體驗。
國泰世華銀行	91.5	92.5	92.6	90	客服中心滿意度達標並較前一年度提升 0.1%，維持顧客高滿意度。重點聚焦與客戶各個接觸歷程，將客戶最重視且會影響滿意度的問題優先改善。
國泰產險	96.8	97.3	97.8	90	整體保戶服務滿意度較前一年度提升 0.5%，已連續 3 年成長並維持高表現，後續將透過建置 0800 智能服務系統及管控理賠進度等工具，提升客戶服務體驗。
國泰綜合證券	98.3	86.0	89.8	90	持續與外部顧問公司合作，採用質化訪談與量化調查，相輔相成持續優化，滿足客戶的最佳數位體驗，達成客戶最佳滿意度的表現。
國泰投信	89.1	89.25	90.94	88	持續與客戶建立良好互動關係，瞭解客戶潛在需求與服務滿意度。