目錄

董事長的話
國泰永續影響力故事
關於國泰金控
永續評比與獎項肯定
01 永續策略與治理
02 氣候
03 健康
04 培力
05 永續金融
06 永續治理
07 附錄

# 6.5 服務品質與客戶權益

## 6.5.1 公平待客

國泰秉持「以客戶為中心」理念，落實公平待客文化，致力提供貼近需求的友善服務，讓服務融入客戶的日常。集團設立完善的申訴管道與專責單位，並依循「積極處理、主動關懷」原則，確保迅速聯繫客戶並提供解決方案，設有公平待客團隊，定期向董事會報告執行情況，強化監督與指導，確保公平待客管理機制穩健運行。國泰金控旗下子公司之客戶服務管理與申訴管道想詳見國泰人壽官網、國泰世華銀行官網、國泰產險官網、國泰綜合證券官網、國泰投信官網。

### ‖ 2024 年客戶服務推動成果

| 行動面向 | 子公司 | 行動說明 | 推動成果 |
|---|---|---|---|
| 推廣金融友善服務／知識 | 國泰人壽 | • 官網全新改版「金融友善服務專區」<br>• 導入 9 國語言理賠文件與流程說明<br>• 邀請身障員工分享可以提供之友善服務措施與注意事項 | 無障礙網站取得最高無障礙等級規範（AAA） |
| | 國泰世華銀行 | 推出全台首張視障友善「CUBE 簽帳金融卡 Touch Card」，圓弧切角及立體線條設計，使視障者能夠輕鬆辨識卡片。 | |
| | 國泰綜合證券 | 各分公司增設銀色櫃檯，並增設無障礙友善設施，提供高齡及弱勢族群專屬服務 | |
| | 國泰產險 | 推出「阿發小學堂趣味問答」，分享公平待客或保險觀念 | |
| 宣導防詐騙 | 國泰產險 | • 建立「防詐專區」，匯集常見詐騙手法、詐騙因應辦法等資訊<br>• 內部舉辦「iCARE 服務大賞」，2024 年度首創以 Workshop 型態，重點聚焦於「防詐與申訴」 | |
| | 國泰綜合證券 | • 防詐 eDM 宣導觸及 198 萬人次<br>• 提供偏鄉學童、大專青年舉辦實體金融知識教育共 23 場次 | 獲得 113 年證券商反詐騙評鑑活動傑出獎 |
| | 國泰人壽 | 導入專屬簡訊簡碼「68168」發送重要訊息，協助客戶阻絕詐騙資訊 | |
| 發展數位金融科技服務 | 國泰人壽 | 空中櫃檯：提供商品諮詢、線上投保、保全業務、預約多人異地同框視訊服務 | 領先業界且唯一通過金管會試辦成功 |
| | 國泰世華銀行 | 增設 24 小時信用卡掛失服務專線及官網信用卡掛失網頁 | |
| 導入客戶服務品質管理系統 | 國泰人壽 | 通過 ISO 9001 品質管理系統與 ISO 10002 客戶抱怨管理系統雙系統驗證 | |
| | 國泰綜合證券 | 導入 ISO 10002 客訴品質管理制度 | |

註：關於國泰更多推廣金融友善服務／知識請參考 CH3.2.3 普惠金融服務與商品、3.2.4 多元金融教育；更多國泰之數位金融科技產品／服務請參考 CH3.2.2 整合數位金融服務。