

6.6 服務品質與客戶權益

6.6.1 落實公平待客，維護客戶權益

國泰長期秉持「以客戶為中心」做為經營理念，提供更友善、更貼近客戶的產品和服務，把服務融入到每位消費者的生活。國泰重視客戶意見，針對客訴設有多元完善的申訴管道與專責處理單位，並訂定案件執行辦法，以「積極處理、主動關懷」為最高準則，第一時間聯繫客戶並提出解決方案。

2021年第三屆金融業公平待客評比，國泰金控旗下的國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險均獲得優等的最高肯定，其中國泰人壽與國泰世華銀行連續三年獲獎、國泰產險也兩度蟬聯，整體表現為金融業之冠，展現國泰在公平待客服務深得客戶青睞。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

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

公司	客訴管道與專責單位	組織 / 運作	2021 年重點作為
國泰人壽	客戶關係促進部專責處理申訴，訂定《國泰人壽保險公司消費爭議處理程序》及《國泰人壽保險公司各級單位處理申訴案件應注意事項》，以保護消費者權益，並增設客訴直撥專線 (02) 2162-6205 優化申訴案件處理效能。	<ul style="list-style-type: none"> 組織管理：依照《公平待客推動委員會組織規程》設立「公平待客推動委員會」，設置主任委員及副主任委員各一人，分別由總經理及經管客戶關係促進部之資深副總經理擔任之。 董事會參與：董監事為落實公司治理，提升董事會執行效能，已依上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點規定進修外，全體董監事及負責人另已完成公司內部年度教育訓練課程。 為有效強化董事會職能，落實公司治理，由上而下展現推動公平待客為企業文化之決心與形塑國泰人壽 DNA 外，在「政策制定」、「督導執行」及「實際參與」三方面強化落實執行公平待客各項作為及制度建立。 	<ul style="list-style-type: none"> 獨立董事積極參與公平待客大會及公平待客講座教育訓練，並親自指導。 總經理領軍建立公平待客專區，以視覺化管理工具即時掌握銷售前中後 9 項關鍵指標達成情形，結合內控督導業務巡檢，強化銷售前中後落實公平待客原則。 訂定營業單位公平待客日，進行定期教育宣導，深化業務同仁公平待客觀念，並於公平待客日置入手語教學，以強化同仁對身心障礙者之重視與同理。 運用智能工具協助客戶瞭解需求、解決問題及獲取資訊，推動文件親民化方便客戶理解，提供多元服務管道便利客戶與公司接觸，精進服務品質、提升客戶服務體驗。
國泰世華銀行	金融服務部專責處理申訴案件，並設置 24 小時客戶服務專線 (02) 2383-1000，或以市話撥打 0800-818-001，亦提供官網留言接收客戶申訴。	<ul style="list-style-type: none"> 由上而下落實公平待客：董事會形塑誠信經營、重視金融消費者保護的文化；每半年呈報董事會公平待客原則執行情形。 高階主管召集「消費審議委員會」，有效處理客戶爭議案件。 董事及高階主管領導「服務品質小組」：金控層次落實以客為尊，引進數位科技，提升客戶服務品質。 持續教育訓練提升員工遵法意識，精進落實公平待客原則。 	<ul style="list-style-type: none"> 除積極處理客訴案件外，主動站在消費者權益思考，就客訴或消費爭議案件，以系統化管理客戶反饋意見，進行消費者服務流程優化調整，維持客戶良好體驗。 應用智能客服阿發，提升客戶服務之處理效率；推廣金融服務站，落實普惠金融，提供更便捷的金融服務。 持續發展數位金融，陸續上線視訊驗身機制、網路銀行 APP 安全措施等，讓客戶享有安心且有品質的金融服務。 在董事會領導下，推動公平待客活動，如舉辦線上問答，全行藉此機會思考如何深化落實公平待客原則與金融友善服務，結合法規及實務經驗，共同提升對金融消費者服務品質。
國泰投信	客戶服務部為申訴受理專責單位。客戶可透過客服電話 (02) 7713-3000、電子信箱、傳真或親臨公司等方式，真實具名向國泰投信陳述事由。	<ul style="list-style-type: none"> 落實年度教育訓練時數規範。 每年定期向董事會呈報執行狀況。 	於 2022 年第一季董事會報告「公平待客原則」執行情形，並配合具體執行情況及因應法規，調整「公平待客原則」內容，充分落實金融消費者保護責任。

目錄

董事長的話

關於國泰金控

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。