

合庫公平待客 更上層樓

合作金庫銀行「消費者保護暨公平待客推動委員會啟動暨宣誓儀式」

108.12.25 發佈新聞登記簿字第 064 號

為落實消費者保護暨推動公平待客原則，合作金庫銀行正式成立「消費者保護暨公平待客推動委員會」，並於今（25）日由雷仲達董事長率領高階管理階層與所有業務管理單位的主管進行啟動暨宣誓儀式，雷董事長表示，推動公平待客原則應由上至下，每一位主管都應以身作則，擔任火車頭的角色，帶動員工群起效尤的正向文化，雷董事長更強調宣誓不僅僅是口號，希望藉由專責單位的成立，聚焦於消費者權益保護和提升客戶服務，同時透過正式宣誓來表達合庫銀行致力提供讓客戶感到適切與周到的金融服務之決心，為客戶提供更好、更強的保障，並以實際具體的行動來履行合庫銀行對客戶的承諾。

合庫銀行為確保穩健經營與永續發展，並增進金融消費者之信心，過去已作了相當多努力，於105年3月及4月依據金管會公平待客原則所定之9項原則及5項執行層級，陸續訂頒「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」，提升員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，並建立重視金融消費者保護之企業文化。

雷董事長自就任以來，特別重視消費者保護暨推動公平待客的理念，並且積極運用金融科技以強化服務品質，除於去(107)年度上線智能客服，大獲好評，今(108)年初更責成專責單位針對客訴案件的處理流程進一步優化，不僅改善客戶申訴案件的處理與回覆流程，並加強營業單位對於服務的考核與訓練，迄今客戶申訴的案件已大幅減少，讓人一改對傳統行庫服務品質總是不夠到位的感受，接下來合庫銀行更將透過「消費者保護暨公平待客推動委員會」的運作，來加速合庫銀行在客戶權益保障領域的提升。

合庫銀行將秉持以客為本，以客為先，待客以誠與公平待客之精神，並期許能夠持續以公平待客原則為企業文化之核心，使之成為整體共同遵循之價值體系與行為準則，以達到合庫銀行作為區域指標性銀行，在保障消費者權益方面向上提升與優化之目標及宗旨。

