

## 合庫公平待客再下一城

### 公股首家通過ISO 10002客訴品質管理驗證

112.03.29發布新聞登記簿字第028號

為響應金管會「金融服務業公平待客原則」以及落實公平待客原則之精神，合庫銀行以具體行動證明保護金融消費者的決心，自去年度開始導入英國標準協會(BSI)的ISO 10002客訴品質管理之國際標準，並於今(112)年3月成為首家通過驗證之公股銀行。

合庫銀行將以客為本、以客為先、待客以誠及公平待客奉為主臬，為實踐公平待客理念，自108年起除由總經理擔任「消費者保護暨公平待客推動委員會」召集人，每年度定期向董事會報告外，並設置客訴專責處理單位，由專責人員追蹤案件處理進度及掌握案件妥處情形，使民眾增加對合庫的好感度，大幅減少客訴案件的產生。而隨著申訴量的減少，合庫銀行仍不滿足於現狀，持續思索提升客訴處理品質的方法，111年進一步導入ISO 10002客訴品質管理系統，全面性地檢視客戶申訴案件，藉由ISO國際標準的指引，訂定對客訴案件相關處理程序及目標，提供暢通的溝通及申訴管道，以提升客戶服務品質。

合庫銀行認為，良好的顧客關係不僅能提升銀行品牌形象，更有助於企業永續發展，且深信提供完善優質的服務是對客戶一向的承諾，因此致力於瞭解消費者對金融商品及服務的意見與建議，提供暢通之溝通及申訴管道，同時不斷追求數位創新以實踐普惠金融及提高客戶滿意度。此外，合庫於111年10月起各營業據點設置「客戶臨櫃服務滿意度評分器」，客戶可利用手機掃描QR CODE的方式，提供改善及相關建議並評核服務滿意度，藉此拉近與客戶的距離，優化客戶服務體驗。

近年來合庫銀行在董事長雷仲達的帶領下，積極落實普惠金融及實踐公平待客精神，每年舉辦「合庫策勵營」匯集同仁們的創新發想，藉由基層員工對各項業務發展及金融商品、金融科技等議題提出興革意見，不斷精進業務流程與提升廣大用戶的使用體驗，透過與消費者無數次的互動經驗，打造更友善的金融服務環境，合庫以「大家的銀行」自我期許，希冀成為每位客戶生活的一部分。