

王道商業銀行顧客服務暨普惠金融政策

經 2024.04.09 第九屆第 8 次董事會核准修訂

王道商業銀行(下稱本行)秉持「真誠以待、情義相隨」之企業文化，訂定相關執行策略及具體措施，以公平合理之方式對待客戶，並提供客戶各項誠信、專業、便利之金融服務。為落實完善之「顧客服務原則」以及「公平待客原則」，訂定此顧客服務要點，以成為本行服務客戶之整體共同遵循價值和原則。

一、遵循顧客服務原則

1. 秉持「真誠以待、情義相隨」之企業文化，提供優質、專業的服務，滿足顧客之金融需求。
2. 辦理各項業務及提供服務，應遵循法令、主管機關規定，並進行適法性評估，確保產品與服務品質，以保障客戶權益。
3. 秉持對產品負責與行銷倫理，確保產品及服務資訊之透明性及安全性，制定且公開客戶權益政策，以防止產品或服務損害客戶權益。
4. 重視產品與服務之顧客健康與安全、客戶隱私、行銷及標示並應遵循相關法規與國際準則，不得有欺騙、誤導、詐欺或任何其他破壞客戶信任、損害客戶權益之行為。
5. 須充分揭露各項產品或服務之收費標準和利率等資訊，並即時同步更新以利顧客知悉。
6. 遵守個人資料保護法等相關法規，確實尊重客戶之隱私權，保護客戶個人資料。
7. 提供透明且有效之客戶申訴管道，公平、即時處理客戶之申訴，包括視訊、電話與文字客服服務，即時處理顧客問題，確保顧客權益。
8. 主動發送顧客滿意度問卷，邀請顧客回饋意見，做為未來精進方向，以提升顧客體驗。
9. 提供適當之金融友善服務措施，以保障身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務。

二、提供友善金融服務

針對身心障礙人士，本行提供多項友善金融服務：

1. 將「無障礙服務櫃台」概念納入營業環境規劃，包括：王道銀行開戶流程可全程線上完成，身心障礙人士不須臨櫃即可遠端完成開戶，特殊需求者可至本行營業廳或分行由專人協助開戶。
2. 提供身心障礙人士 ATM 跨行提款手續費減免優惠。
3. 營業廳出入口設置服務鈴，按鈴後將有服務人員協助引導；現金櫃台提供桌上型點驗鈔機，點鈔顯示器可調整至身障人士可視角度，方便進行現金之交付及點驗。
4. 透過王道銀行 App 之文字對談、電話對談或視訊對談等多重管道，即能有客服專員即時協助。

三、落實公平待客原則

本行訂定「公平待客推行委員會組織規程」並設置「公平待客推行委員會」，由總經理擔任主席，召集相關高階經理人共同督導全行公平待客原則之推動，負責公平待客原則之規劃及推行，並將執行情形及公平待客原則評核結果定期呈報董事會，由董事會監督並適時提供相關建議。

本行依據金融監督管理委員會頒布之「金融服務業公平待客原則」、「金融服務業公平待客原則評核機制」及「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」訂有「公平待客原則規範」，作為各單位落實金融消費者保護之原則規範，將公平待客原則內化為王道銀行之核心企業文化，公平待客 10 項原則如下：

1. 訂約公平誠信原則
本行與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本於公平合理、平等互惠及誠信原則，且不得預先約定限制或免除本公司對金融消費者之責任，契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。
2. 注意與忠實義務原則
本行提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；所提供之金融商品或服務具信託或委任等性質者，應依所適用之法規或契約負忠實義務。
3. 廣告招攬真實原則
本行刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，對金融消費者所負擔之義務不得低於廣告內容，及進行業務招攬或營業促銷活動時所提示之資料或說明，亦不得藉金融教育宣導，引薦特定金融商品或服務。

4. 商品或服務適合度原則

本行與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。

本行初次銷售之複雜型高風險商品應報經董事會通過後始得銷售。

5. 告知與揭露原則

本行與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險，並應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括金融消費者權益之重要內容。

本行提供之複雜性高風險商品，與前項有關之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。

本條第一項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益結果。

6. 酬金與業績衡平原則

本行應訂定業務人員酬金制度 並提報董事會通過。酬金制度之訂定應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對本行及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。

7. 申訴保障原則

為提升消費爭議處理之效率與品質，本行應建立消費爭議處理制度，內容至少應包含消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等，並應提報董事會通過。

8. 業務人員專業性原則

本行從事金融商品或服務之人員，應符合法令規定取得相關證照、登錄及接受教育訓練等。

9. 友善服務原則

本行於金融商品與服務從設計至銷售所有階段，包括發想、開發、測試、推出、銷售、檢討等，應考量高齡者及身心障礙者之需要，以友善對待該等族群。

本行應依業務特性主動積極規劃及推行公平對待高齡者、身心障礙者等族群之政策、策略或其他細部執行規範；並落實監控、評估提供之金融商品及服務是否符合客戶需求，以及審查公平對待高齡者、身心障礙者等客戶流程和政策之有效性。

本行鼓勵各單位對於金融商品及服務訂定優於現行法規之政策、策略、及內部規範，俾推動永續創新、普惠金融服務。

10. 落實誠信經營原則

本行應從上而下推動誠信經營文化，依業務特性主動規劃及推行相關措施，如問責制度、員工行為守則、防止利益衝突措施、提供適當檢舉管道、辦理相關教育訓練、建立完善風險管理措施、建立不誠信行為風險之評估機制、防範不誠信行為方案內明定作業程序、違規懲戒及申訴制度，落實執行並定期檢討修正前揭方案。

為落實誠信經營，本行應建立有效的內部控制制度，並由稽核處依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫，並據以查核防範不誠信行為方案之遵循情形，或委託會計師執行查核。

四、普惠金融原則

本行針對金融弱勢族群推動及提供普惠金融業務時，應依下列原則辦理：

1. 根據市場調查或客戶回饋，創新並擴展金融服務給尚未被服務族群。
2. 為目標客群依照其需求和偏好提供客製化方案。
3. 為未被服務族群提供非財務支持、提升他們的財務福祉。
4. 為目標客群建立防止過度借貸的機制。
5. 為普惠金融客群建置易使用的客訴機制。
6. 對員工辦理教育訓練，避免使用極端、不尊重的手段向目標客群銷售產品與服務。
7. 與外部機構合作擴展普惠金融市場。
8. 於董事會建立監督普惠金融的角色。

修訂紀錄：

2021.08.26 經總經理核准訂定。

2023.07.07 經總經理核准(第一次修訂)。

2024.04.09 經第九屆第8次董事會核准修訂(第二次修訂)。