

對客戶的承諾

客戶隱私權保護

本公司為提供客戶完善的商品銷售與服務，除注重金融消費權益外，對於客戶個人資料之安全控管與隱私權之保護也視為首要重點工作。自個資法施行後，即全面檢視內部作業管理規範，除定期檢視客戶資料使用權限外，更強化行銷名單使用後的回收銷毀機制，尤其是子公司間之客戶資料交互運用。為防範子公司對客戶資料誤用或濫用，特別要求各子公司遵照客戶最新意思表示來嚴格篩選活動名單，並依據公司訂定之共同行銷管理準則及相關管理辦法落實執行活動前後之名單保護檢查，以尊重客戶意願。同時加強員工個人電腦使用之管控及法令常識，包括限制各項資料之存取及處理、監控電子信箱及網路使用，宣導個人資料保護法等，以保障客戶資料傳遞或處理安全無虞。

本公司已通過ISO27001資訊安全之國際標準認證，並於2012年在勤業眾信管理顧問公司的輔導下，啟動『個人資料保護強化服務專案』，完成個人資料管理政策與其相關制度，2013年延續已建置之個人資料管理制度，持續加強個資安全之管控。除不斷的提升硬體設備及強化資安制度外，為使客戶隱私權益保護觀念及法令遵循意識能落實在日常工作，更將重點放在培養同仁對資料使用安全的敏感度上，所以定期舉辦客戶個資保護之相關教育訓練及法令宣導，2013年教育訓練共舉辦22梯次受訓人數達14,587人，法令宣導共舉辦7場次4,525人參與，希望透過課程中的事件與客訴及裁罰案例，讓每位員工都有資料外洩或誤用的風險意識，時時注意個人的日常管理，才能將客戶資料外洩的風險降至最低。公司制訂的個人電腦使用控管保護機制，針對特定之外部攻擊的防禦處理，及系統安全性採行必要之保護、並有監控與保存記錄等措施，有效偵測及防制電腦病毒、其他惡意軟體或行為之侵入、破壞電腦系統，防範且強固資料保護的每一個環節。

對於客戶的資料蒐集、處理、使用的相關權益等，均會在各項商品契約中詳細載明，並主動向客戶告知，讓客戶充分了解。若客戶欲行使個人資料變更或是停止使用…等各項權益，本公司亦提供多樣化的管道，可透過快速便捷的方式，通知金控及其任一子公司進行電腦資料更新，並有專人負責藉由電腦系統管理報表定期檢視客戶拒跨註記更新的正確性，以確保客戶權益。本公司將持續不斷，以追求完善為目標，落實對客戶個人資料與隱私權保護之承諾。

對客戶的承諾

有鑒於服務品質，是企業實踐客戶承諾的具體展現，富邦金控設置卓越服務委員會(SEC, Service Excellence Committee)，由金控許婉美總經理擔任主任委員，定期與子公司總經理檢視服務策略與專案，並透過以下專案之規劃執行，展現管理階層對客戶服務之重視：



服務提升專案

富邦金控及子公司定期檢視卓越服務專案(SEP, Service Excellence Project)之執行狀況，全面檢視子公司服務品質指標及服務通路之經營，透過卓越服務委員會呈報高層主管，凝聚子公司提升服務之決心。

服務之星遴選

為激勵同仁展現服務熱忱，富邦金控定期舉辦《服務之星》遴選，每半年由24,000名員工中選出41位服務表現優異同仁，藉由公開表揚予以肯定，以形塑重視客戶服務之企業文化。截至2013年底，共選出515位『服務之星』，其中包含一位三度得獎的『鑽石服務之星』，該位同仁特別獲頒真鑽作為獎勵。

客戶滿意度調查

為了解客戶對於子公司商品及服務之評價，每年定期委託外部機構執行滿意度調查，作為來年服務提升之參考。2013年調查對象為富邦信用卡及台北富邦銀行客戶，評鑑項目含括各服務接觸點之滿意度、客戶忠誠度、品牌資產等範疇。

2013年客戶滿意度調查顯示，近八成富邦信用卡友對於整體服務感到非常滿意及滿意，願意持續使用者高達94%，受訪者感到滿意之原因主要來自「消費優惠」及「現金回饋」，其品牌形象以「年輕、創新」最為突出。台北富邦銀行一般客戶認為「櫃台人員能正確迅速處理交易」、「櫃台人員服務態度親切」，是該行表現最突出的服務項目，理財客戶則普遍認為該行理財專員「能獲得您的信任」、「能傾聽並了解您的理財需求」。整體來看，近六成台北富邦銀行客戶給予該行服務「非常好」及「很好」的高度評價，與往年相較呈持續成長趨勢。

除上述之年度滿意度調查，各子公司平時亦針對0800客服專線隨機進行滿意度評分，即時掌握客戶評價，並迅速回應客戶之期待。

秘密客評核

富邦金控每年透過專業機構進行秘密客評核，以消費者角度體驗子公司之服務品質。2013年再次於銀行評核納入同業資訊，以持續了解主要競爭銀行之表現，其中，基本服務(包括：營業環境、服裝儀容、服務禮儀、問題回答)、解決問題之能力，台北富邦銀行均優於核心競爭對手。整體而言，子公司表現較2012年進步，尤其銀行、證券、產險、人壽在「關係服務」(主動關心或協助拉近與客戶間距離)之評核結果均顯著提升，金控整體落實度亦大幅成長136.5%。未來將朝讓客戶感受尊榮、差異化之服務為目標。

致力提供創新服務

科技日新月異，通訊軟體發展蓬勃，富邦金控子公司亦著手各類行動服務功能，提供客戶便捷之服務管道，如：富邦行動銀行、富邦證券之M+ Messenger，致力提供客戶最安全便捷之服務管道及最新市場訊息。

完善之客戶申訴處理機制

富邦金控及子公司均設置客戶申訴機制，由專責單位處理商品爭議、或服務需求建議，以確保子公司作業能遵循相關法令規範，並以同理心盡力解決問題、消弭客戶疑慮。

有鑒於金融詐騙猖獗，富邦金控固定於官方網站揭露預防詐騙資訊，以教育客戶留意金融詐騙；同時，設置反詐騙諮詢專線提供查詢，以協助客戶有效保護財產安全。