

對客戶的承諾

重大性議題：產品及服務

關注利害關係人：
客戶、媒體

客戶服務

SEC(Service Excellence Committee, 卓越服務委員會)由金控及子公司高階主管擔任委員，不定期召開會議，邀請企業內、外單位進行分享，並設立卓越服務網分享創新服務資訊，相互學習、激盪創新思維，提升企業服務品質，以超越客戶期望，持續提升客戶滿意度。

富邦產險

貼心「即刻救援」理賠服務，無限延伸富邦產險關懷服務

對於富邦產險而言，運用核心職能服務社會大眾是公司的使命。秉持「同理心」與「義工精神」，富邦產險自2013年5月首創「即刻救援」專案，結合專業的車險理賠經驗，與富邦產險全台各地共316名理賠服務人員，將行動理賠服務延伸到社會大眾。

不管是上班日或假日，也不論地點是市區或是郊外山區，當理賠人員發現車禍事故發生時，便會主動上前協助，並運用富邦產險自行開發的行動理賠APP現場確認發生交通意外事故之車輛是否為公司被保險汽車。若為公司保戶，則即時產生理賠申請書等相關電子表單，完成賠案受理並啟動賠案處理流程；若

即刻救援處理機制

以行動理賠應用程式確認事故當事人身分



非保戶服務
登錄事故照片並提供諮詢服務

保戶服務
現場填寫表單啟動理賠程序

2014年即刻救援服務件數統計表

期 間	公司保戶			非公司保戶			總 計
	上班時段	非上班時段	小 計	上班時段	非上班時段	小 計	
2014 全年	308	745	1,053	417	1,219	1,636	2,689
2013 5-12月	248	420	668	377	726	1,103	1,771
總 計	1,721			2,739			4,460

非公司保戶，理賠人員亦會提供專業理賠服務諮詢，協助事故現場處理，留存現場照片與相關資訊，幫助當事人免除徬徨無助的處境，體現「客戶需求在哪裡，富邦就在哪裡」的關懷理念。截至2014年，服務超過4,000件個案，其中非公司保戶件數占總服務件數6成以上。

「車險損害防阻宣導」服務，積極宣導行車損防與安全知識有鑑於機動車輛交通事故為意外事故發生之冠，富邦產險為使客戶了解事前預防重於事後賠償的觀念，免費提供客戶車險相關損害防阻宣導服務，並由富邦產險客服單位遴選優秀客服幹部成立「車險損害防阻宣導講師團」。

車險損害防阻宣導實施場數與參與人數

年 度	場 次	人 數
2014	218	9,682
2013	219	8,595
2014年服務人數成長12%		

並視客戶需求至各單位宣導行車損防與安全知識，進而降低交通事故發生率，也分享事故發生後的處理程序，協助客戶保護權益。自2005年實施以來，已廣受社會大眾所肯定，部份機關團體已將富邦產險此項保戶宣導服務列入該單位教育宣導計畫中。

台北富邦銀行

訂定服務管理機制，設立多元服務管道

台北富邦銀行相當重視服務品質，除了訂定內部服務指標，每月監控服務品質外，也透過各種管道，聆聽客戶聲音，瞭解客戶對本行的評價，作為未來不斷提升服務品質之方向。

● 即時／年度滿意度調查

追蹤評量客戶對本行滿意度、忠誠度之變化，作為經營品牌的重要參考依據。

1.個人金融業務自2010年起推動「即時滿意度調查」，透過電子郵件寄發問卷即時收集客戶對各項服務的滿意度評量意見。

2.個人金融業務自2006年起逐年推動「年度滿意度調查」，委託外部顧問公司以電話訪問方式調查客戶滿意度，調查結果作為各權責單位服務品質改善之依據。自2006年以來，客戶對台北富邦銀行的服務滿意度評價逐年穩定提升，最近一年服務滿意度調查客戶回覆『滿意以上』的比率達83%，較前一年進步。

3.針對即時滿意度調查產生的客戶不滿意案件，由專責單位列案管理。

● 滿意度指標

各項調查皆列入「個金服務KPI」進行監控，並於每月服務品質委員會檢討與管理，透過客戶的即時回饋，定期評估監控本行服務水準；未達標者，立即檢討、改善。2014年更調高各項滿意度目標達成率，以積極提高服務品質水準。

● VOC(Voice of Customers)會議

每月由高階主管主持跨部門會

議，透過客戶所提之寶貴建議，對系統、流程與商品作整體性的調整與改進。

建置專業祕密客團隊，全面監控並改善服務接點之品質

台北富邦銀行為提高全行服務品質，自2010年起即於行內推動祕密客稽核機制，2013年起更陸續成立與培訓本行之專業祕密客團隊，期以藉由專業團隊的祕密查核掌控各服務接點的展現，確保全行服務水準的一致性，同時作為各服務接點改善與管理的依據。為提高祕密客團隊專業能力，台北富邦銀行委託外部顧問公司開辦培訓課程，目前行內共有45位同仁獲專業認證，2014年共計完成200次的服務查核任務，透過專業祕密客團隊持續查核、不斷改善的機制，台北富邦銀行能即時掌握並要求提升各接點的服務品質。

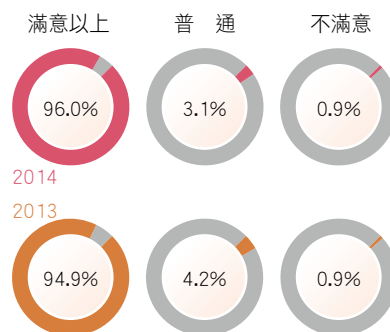
依據客戶屬性劃分不同客群以貼近客戶需求

為更貼近法人金融客戶關係及滿足客戶需求，法金依據客戶的營運規模與屬性劃分不同客群，設置單一服務窗口負責客戶關係之維護及提供相關金融服務，並且配置專業之產品行銷經理，提供客戶及時專業的服務；為持續提供客戶更便利之服務，陸續強化多項產品功能，包括人民幣業務平台、持續增強「富邦商務網」各項功能，提供客戶跨區域之金流運籌服務，以能更貼近客戶之各項金融需求。

在作業服務面上：

- 為提昇作業同仁接聽電話和客戶臨櫃之服務禮儀，每年安排服務禮儀相關課程，由專任講師授課，以提昇服務水平。
- 訂定各項業務作業時效SLA (Service Level Agreement)，以提昇作業效率。依規定之時間國內SLA達成率約94%。
- 為了解外部客戶對本行服務之滿意程度，並提供法金客戶意見回饋管道，每年辦理「法金客戶意見調查」。此調查以公司戶為基礎，針對最近半年有交易且往來較多產品之法人客戶，以E-mail寄送意見調查表。因採客戶自由回饋方式，不要求RM催請客戶填覆，故回覆率不高，惟回覆滿意以上之比率達96%。

2014年及2013年調查結果如下圖：



法金授信及金融商品業務均遵循主管機關之規範，配合制／修定相關辦法及約據文件，並經由清楚載明客戶權益保障措施及相關權利義務等說明，據以保護消費者承作金融商品之權益。

富邦人壽

打造新世代最綿密第一線保戶服務網

從雲端、行動化，直到巨量資料(Big Data)的研究評估，富邦人壽開

發最完整行動保險服務，一萬五千業務員親自到府服務更機動，透過平板電腦輸入資料、檢核、預覽、簽名之程序，10分鐘即可完成行動投保流程，另外只要將理賠申請書與診斷書等相關文件照相後，影像傳輸至富邦人壽後端處理中心就能完成申請手續，最快30分鐘內完成審核；而近九成富邦人壽業務員都使用網路社群(如臉書)或互聯軟體(如LINE、What's App等)，提供客戶即時互動讓服務零時差。富邦人壽推出「手機e方便」App，首創業界將保戶通知全面推播至手機，獨創個人化專屬提醒通知服務。

有溫度的主動關懷和貼心服務

除了服務櫃檯、24小時全年無休的電話和網路諮詢服務外，富邦人壽提供保戶業界最精緻化的健康關懷服務，由擁有十年以上的醫療專業服務團隊前往關懷，提供客製化健康錦囊。2013年關懷對象更由罹患重大疾病客戶，擴大到八大長期照護疾病。

富邦人壽除不分保費多寡，皆提供保戶海外急難救助服務，更為業界唯一設置主動掌握服務需求的海外急難救助專線，此外富邦人壽客服團隊24小時主動索引華人重大事故，主動啟動海外服務機制。

揪甘心的在地服務

除全台建構Fubon House作保戶的好厝邊，提供客戶就近保險相關服務，更每年在全台推出富邦在地生活圈系列活動，2014年舉辦30場，整體投入人力達1,500人，參

加民眾達4萬人，為客戶打造樂活、健康、理財的幸福人生。今年更全面展開城鄉服務、遍地開花的「富邦大無疆徵才」專案，深入全台重點鄉鎮市，服務客戶，也讓所有孩子有機會回家鄉服務。

定期調查顧客滿意度，納入管考系統並作為改善意見

依據最新年度抽查結果，2014年客戶回覆「非常滿意」比率逾65%，較2013年提高11%。富邦人壽期許客戶服務好還要更好，定期委請專業市調公司進行客戶滿意度調查，包含臨櫃服務、客服專線服務、一般電話禮儀、網路服務等，都列入評比。藉此更清楚知道客戶需求，並藉由滿意度調查檢視，推動強化服務方案，因此，當2012年發現服務櫃檯的親切度可再提升及服務人員的解說不夠清楚，2012-2013年間行政單位進行多項服務櫃檯的貼心關懷措施，也再提升櫃檯服務人員專業訓練，讓最近一次的櫃檯服務滿意值表現上獲得明顯的進步，同時整體滿意度及客戶忠誠度也較前一年度提升，領先同業。

不僅如此，當諮詢服務電話結束、或是臨櫃服務後，進行隨機抽樣滿意度抽查，如客戶回饋不滿意時，富邦人壽接獲回饋日隔天(一個工作天)，將回聽當時通話錄音，以確認客戶問題，再與客戶聯繫致意並改善不滿意的原因。富邦人壽每年針對客戶不滿意之項目，成立改善專案小組，並列入定期追蹤，持續強化服務品質，精益求精！

揭露完整產品資訊時，提供定型化契約或風險報告書

富邦人壽提供清楚又正確的商品資訊，讓保戶獲得應該知道的資訊，確保每位保戶都能獲得正確且一致的商品資訊。我們針對不同類型保險商品，依主管機關規範，揭露不同或其特殊的相關注意事項，以投資型保單來說，投資型保險商品連結之標的包括基金、全權委託投資帳戶及結構型商品等，提供消費者「公開說明書」、「投資人須知」、「結構型產品「中文投資人須知」、「中文產品說明書」等資訊，以及投保時提供「投資型保險商品連結結構型商品之投資報酬與風險告知書」，並請消費者填寫「保戶投資屬性問卷」，以充分了解所投保商品連結標的之重要風險訊息，並了解消費者個人投資風險屬性是否與其選擇之投資標的風險屬性相符。另外，消費者在投保外幣保單前，則須填寫外幣收付之非投資型人身保險客戶適合度調查評估表、以及外幣支付之非投資型人身保險匯率風險說明書，了解消費者外幣需求及匯率風險承受能力，依客戶風險之承受度提供適當商品。

確保通路經銷伙伴維持服務水準，並定期稽核、督導

- 服務的跟進追蹤，以確保服務品質
- 客戶要求派員服務時，客戶諮詢部即時通知保單服務人員(含保經代)服務，並於後續追蹤其服務時效，以確保客戶交辦事項的服務品質。

- 提升通路夥伴服務技能，以提升新契約服務時效
- 為維護核保新契約的品質，針對核保新契約的生調作業，對銀行通路的同仁進行教育訓練，通過考試的同仁可以取得銀行通路新契約的生調員資格(有造冊列管)，可針對核保的新契約進行生調作業，以提升新契約服務時效。

維護客戶權益的對保作業 - 親訪與電訪

- 業界首創保單行政風險控管作業
- 2006年，富邦人壽見於國內商品形態的演變，客戶與保險公司間各項交易之正確性與安全性日益重要，為維護保戶權益，另訂定「委託辦理或富邦各通路轉送之保單各類申請案件風控查核管理辦法」，以期對異常案件能及時發現，事實確保客戶權益。

- 保單行政風控作業的沿革
- 除配合政令要求執行之風控作業項目外，2006年至2014年期間風控查核管理辦法歷經五次修訂，初期的風控項目限於傳統型保單要保人、受益人及地址變更與各類給付款。後又陸續將投資商品變更、繳費及收款失敗、業務員風險等級等因素加入風控項目，以確保與客戶相關各項保單作業皆受到審慎、精準、安全且有效率的處理。

- 保護客戶權益，不計成本的風控措施

除必要的基本審核外，對保單相關給付類與非給付類增加電訪或親訪之風控措施，並配合公司整體對通

路業務人員之風險管理，實施不同等級之風控措施。因應逐年越加嚴謹的風控措施，電訪及親訪人力亦隨之逐年增加，2014年再次強化各項風控措施及2015年將新增內部通路新契約全面電訪措施，預計新增風控電訪人力約33人，顯見富邦人壽對維護客戶權益及風險管理之重視與決心。

富邦證券


定期稽核及訓練以提升客戶滿意度


為了提升客戶滿意度，富邦證券每年都透過定期稽核及課程訓練，以維持服務品質，提升客戶忠誠度。

此外，定期委託外部機構執行客戶滿意度調查，2014年特別針對客戶使用電子平台的服務進行滿意度調查，客戶對於電子平台使用經驗的滿意度近8成，各平台主要使用者的滿意度也皆達7成以上。依據客戶的回饋，持續進行服務及商品的調整及精進，以提供更優質的服務及提升電子交易市占率。

2014年富邦證券提升客戶滿意度方式

項目	效益
電話錄音抽查	電話錄音抽查了解營業員是否有違反法規與法遵，也可藉此了解營業員電話服務禮儀。
秘密客	透過秘密客檢視分公司人員實體服務的程序、服務禮儀狀況。
禮儀課程訓練	藉由禮儀訓練來提升營業員電話禮儀、業務拜訪禮儀技巧。
成功案例分享與宣導	藉由公開平台表揚成功案例的營業員，並透過服務經驗分享來影響其他營業員服務技巧。
服務類客訴案件指標	從服務類客訴案件了解客戶對服務的意見與問題，並從提供的意見中去了解通路的服務方式、服務程序及服務模式如何改善。

重大性議題：
 金融消費爭議案件、保護消費者權益

關注利害關係人：
 主管機關、客戶

客戶溝通

客戶可藉由官網、客訴專線等多種管道，向金控進行諮詢或申訴，由金控轉介相關單位處理，並針對跨子公司或重大申訴案件溝通協調，以提升客訴處理效能，保障客戶權益。

富邦產險

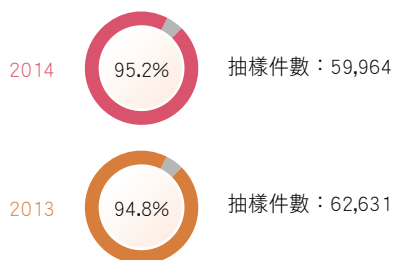
暢通的多元溝通管道，即時回應客戶需求

富邦產險建構多元客戶溝通及互動管道，包含0800免費電話與官網意見反映平台，並指定專責人員提供服務。富邦產險配置26名正職人員處理0800話務，20秒內的接聽率達80%以上。在接獲客訴通知時，被訴人員之單位主管會以客訴處理專責人員的身分，於24小時內與申訴人聯絡瞭解爭議事由，尋求解決之道，並依金融消費者保護法規定，於受理30天內就回覆申訴人處理結果。

定期調查客戶滿意度，致力提升服務品質

客戶的滿意是對企業的肯定，為能直接聆聽客戶的建言與期待，富邦產險定期調閱已決賠案與道路救援公司的服務報表，並由0800客服人員調查理賠服務與拖吊服務滿意度，以蒐集客戶對於服務態度、處理過程、反應時間、專業度等面向的回饋。透過主動的關心，增加客戶與公司的互動，更重要的是依據客戶珍貴的反饋，優化流程與服務方式，透過不斷的自我要求，提供客戶更優質與貼心的服務，進而提升服務滿意度。

個人保險理賠案件客戶滿意度調查結果



註：客戶滿意度以加權方式計分，各項績效得分如下
非常滿意：100分；滿意：90分；普通：不記分；不滿意：扣50分；非常不滿意：扣100分
加權得分 = 各調查項數 × 各項得分；滿意度 = 累計加權得分 ÷ 總調查項數 + 100

台北富邦銀行

提供即時申訴管道，設立專責單位處理

台北富邦銀行堅持以客戶利益為最大考量，針對通報機制、處理期限、處理層級及賠償範圍訂定相關規範，以同理心解決客戶申訴。設置24小時服務專線【(02)8751-6665 / 0800-007-889】，提供客

戶即時服務，並設立專責單位處理客戶申訴。同時，制定客訴SOP流程如下：

- 接獲客訴時，耐心傾聽並先安撫客戶情緒。
- 處理客訴時，仔細詢問並忠實紀錄完整之客訴檔案，歸納問題真相及客戶主要訴求重點。
- 查明問題後，立即針對問題更正處理，並於約定時間內主動回覆客戶。
- 客戶不滿處理方式或不同意解決方案，將請總行相關單位會同處理至結案為止。

為更貼近法人金融客戶關係及滿足客戶需求，法金依據客戶的營運規模與屬性劃分不同客群，設置單一服務窗口負責客戶關係之維護及提供相關金融服務，並以「富邦商務網」商務金融平台提供客戶電子化的金融服務。

台北富邦銀行依循「法人金融客戶申訴處理要點」妥善處理相關客訴案件，法金客訴案件之處置摘要如下：

- 法金各單位皆設置有受理客戶申訴之專責窗口，並指派經驗豐富資深行員擔任窗口人員，妥善處理申訴案件。
- 客戶可採親自來行或電話、傳真、網路信件、書面、主管機關來文以及銀行局網路申報系統等方式投訴。
- 會依事件緩急輕重辦理，於申訴之日起15日內妥適處理。
- 客戶同意本行處理方式或未對回

覆內容表示異議或經調查本行並無缺失，始可結案。

富邦人壽

設有客訴檢舉管道，建立消費訴訟或賠償申請程序

為妥善解決保險爭議，及維護客戶應有保單權益，富邦人壽設置客戶服務部門，並設立專責單位「客戶申訴部」，提供客戶申訴透明、有效之保戶申訴處理管道與優質服務，除了重視案件處理效率，也以同理心協助客戶解決爭議，並即時與定期追蹤客戶滿意度調查。富邦人壽對於申訴案件之處理，均遵循主管機關保險局之管理要求，且符合金融消費者保護法相關規範。

申訴處理流程如下：

- 撥打24小時免付費專人接聽
- 如保戶仍有爭議訴求：
 1. 如案況為客戶意見，富邦人壽轉功能部門協助處理，確認功能部門已接獲該訴求並接續處理。
 2. 如案況為申訴件，客戶可列印「保戶申訴資料表」，填寫完畢後，郵寄或傳真至客戶申訴部，轉由客戶申訴部協助處理。
- 客戶申訴部對保戶之申訴，依金融消費者保護法第13條規定，於受理之日起30日內應查明妥處。富邦人壽實際作業以客戶訴求日期為優先，並快速將處理結果回覆保戶，申訴處理天數通常為1-3天的工作時間，確保即時解決客戶反應之問題；如需必要展期處理者，亦將電話聯繫保戶並建立處理窗口。

富邦人壽因應環境變化，區隔客戶需求，依不同客戶屬性規劃不同商品，並規劃通路與後勤支援，整體而言，以前、中、後台為架構，前台強調數位科技在「雲端」、「通路」及「櫃台」服務的應用；中台強調24小時無時差的諮詢服務；後台則強調專業的行政支援，並輔以申訴處理，導入雲端科技運用，貫徹整體客戶服務。

富邦證券

對於產品及服務之廣告行銷及標示，富邦證券遵守法令規範內部制定「廣告規劃、媒體採購作業暨發布管理要點」，控管整體廣宣資料之品質及內容，並致力充實金融消費資訊及確保內容之真實，避免誤導客戶，且於各項服務及商品契約中詳細載明客戶資料蒐集、處理及使用之相關權益，讓客戶充分了解。

落實「客戶需求」導向，設立專責單位負責客戶0800客服專線及意見回饋機制，提供客戶問題諮詢及申訴管道，以客戶利益為優先並遵守法令規範，以全面提昇客戶服務品質。針對客戶申訴處理，制定「客戶申訴事件管理要點」，依事件之輕重緩急將客訴案件分為三等級監控處理時效，以重視客戶權益，迅速解決爭議，提升滿意度。

近三年富邦證券之客訴案件件數如下：

年度	2012	2013	2014
客訴案件件數	35	46	71
爭議已解決件數	35	46	71
解決率	100%	100%	100%



重大性議題：個資保護機制



關注利害關係人：
主管機關、客戶

隱私權議題

富邦金控非常重視及關切客戶的隱私權保護，為維護客戶的隱私權，富邦金控網站設有「隱私權聲明」專區，公告對於客戶資料之蒐集、儲存及保管、保護等方式，並提供客戶有要求行使退出資料交互運用之權利。

為善盡客戶個人資料保護管理責任，富邦金控依據「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」、「金融控股公司法」、「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」及相關法令規定，制訂「個人資料保護管理政策」及「個人資料檔案安全維護及業務終止後個人資料處理辦法」等規範，供各單位一致性遵循。

富邦金控已建立以「計畫 - 執行 - 檢查 - 行動」為基礎之個人資料保護管理體系，在日常營運管理中落實執行個人資料保護管理措施，並設有「個人資料保護督導委員會」，督導個人資料保護管理體系之運作，落實客戶個人資料檔案之安全

維護與管理。於2014年，富邦金控未發生侵害客戶隱私權及客戶個人資料外洩案件。

在資訊安全方面，富邦金控已通過資訊安全國際標準ISO27001認證，對於客戶資料之存取、處理、傳輸、保存以及人員與設備之安全，均已有完整管控並持續落實管理，而對於相關應用系統開發設計與維護、資料庫、網路、個人電腦、儲存媒體等各層面均有採取相關安全維護措施與管控，防止客戶資料遭竊取、竄改、損毀、滅失或洩漏，以保障客戶資料之安全。

為持續培育與提升同仁對於個人資料保護管理之專業知識及能力，富邦金控定期對全體同仁辦理個人資料保護管理教育訓練，並搭配相關法令宣導等方式，持續投入資源，以期將個人資料保護意識及觀念深植於企業文化及同仁日常作業中。富邦金控將持續以追求完善為目標，落實對客戶隱私權與個人資料之保護，善盡企業社會責任之使命。