

2023 年 7 月 25 日

滙豐連三年榮獲公平待客績優銀行

金管會近日公布「112 年度公平待客原則評核結果」，滙豐(台灣)商業銀行(下稱「滙豐(台灣)」)名列銀行業排名前 25%，成為唯一連續第三年榮獲評核績優之外商銀行，若包括 2019 年的獲獎，是唯一一共獲獎四次的外商銀行。顯見滙豐長期秉持「以客戶需求為中心」的理念，並以此打造之企業核心文化，深獲主管機關肯定。

滙豐(台灣)商業銀行總經理陳志堅表示：「滙豐以尊重差異、攜手共贏、勇於承擔、全力以赴之價值觀建構企業文化與核心價值。滙豐價值觀不僅為同仁的一切行動提供指引，亦鼓勵同仁勇於發言以尋求不同觀點，恪守責任並以維護各層面利害關係人利益為考量，為我們發展公平待客之服務與精神立下堅實的根基。」

滙豐(台灣)自董事會層級由上而下建立重視金融消費者保護、文化及行為之治理架構，除建立銀行之文化與行為標準聲明及文化推展計畫、規劃銀行文化分析指標並定期以員工調查監測員工行為與感受之外，更訂有公平待客政策及策略並經董事會通過，並遵循滙豐集團之誠信經營政策從事業務之經營。

為持續優化相關措施，滙豐(台灣)相關部門於 2022 年第一季共同組成公平待客原則工作小組，並於 2022 年 5 月金管會修訂公平待客原則後，進行法規差異分析，聚焦各項內容凝聚共識；更進一步對於金管會新增之「友善服務原則」與「落實誠信原則」等兩項評核指標進行討論並提出規劃。

在「友善服務原則」部分，滙豐(台灣)於 2022 年陸續推出友善不同客群之多項新措施，包括提供真人線上文字客服，以利聽語覺障礙者與銀行聯繫，並且同步優化客戶的數位銀行體驗；而身心障礙客群除可透過自然人憑證於網路申請 ATM 跨行提款手續費減免之服務外，對於申請整合專戶之身心障礙者，更提供

30 次 ATM 跨行提款或轉帳免手續費優惠，優於法規之 3 次，同時還提供客戶多元化通路申請該服務，不限臨櫃申請。此外，為維護高齡客戶之權益，滙豐(台灣)所採行之充分了解客戶(Know Your Customer)、充分了解產品(Know Your Product)及銷售流程設計等皆已將高齡客戶之友善性納入考量。

而在「落實誠信原則」部分，滙豐(台灣)於 2022 年於財富管理暨個人金融事業處針對理專二十一誠引進責任地圖，以確保能有效之監控銀行內部舞弊事件並確保呈報流程之完整；同時亦積極發展前瞻性分析調查機制，針對不同金融犯罪風險類型調整其監控態樣，力求及早偵測風險並採取因應行動措施，並本著公平合理之原則，落實保護客戶之精神及相關法規之遵循。另外，針對反賄絡及貪腐風險，滙豐(台灣)遵循集團政策、指引及相關管控要求，包括每年進行反賄絡及貪腐風險評估，結果需經總經理及高層經理人檢視並提出挑戰，展現自上到下對反賄絡及反貪腐文化之重視。

滙豐(台灣)之員工行為守則(Code of conduct)已行之有年，明確定義說明同仁在工作上應遵守之法律規範和應履行之員工義務，包括從業倫理、法律遵循、防制洗錢、饋贈招待規範、利益衝突迴避等，同時亦涵蓋多元共融、反歧視霸凌、客戶隱私保護等範疇，執行成果可與公平待客之十項原則連結，以確認這些原則運用在提供予客戶之金融商品、服務及銷售，將公平待客原則落實於日常營業。

完 / 更多

媒體聯絡人：

蘇芷萱

+886-2-6631-7914

amy.c.h.su@hsbc.com.tw

邱婉晴

+886-2-6631-7915

sunnie.w.c.chiu@hsbc.com.tw

滙豐(台灣)商業銀行

滙豐(台灣)商業銀行股份有限公司(以下簡稱滙豐(台灣))為香港上海滙豐銀行有限公司在台灣設立之子公司，於 2010 年 5 月 1 日正式營運，總部設在台北。滙豐在台灣的历史可回溯至 1885 年在淡水指定代理商推展業務，並於 1984 年在台北正式成立分行。滙豐(台灣)目前在全台灣設有 26 家分行，協同滙豐集團其他在台成員為客戶提供全方位的個人金融與財富管理、工商金融、企業金融和資產管理等服務。

滙豐控股有限公司

滙豐控股有限公司是滙豐集團的母公司，總部設於倫敦。集團在歐洲、亞洲、北美洲、拉丁美洲，以及中東和北非 62 個國家及地區設有辦事處，為全球客戶服務。於 2023 年 3 月 31 日，集團的資產達 29,900 億美元，是全球規模最大的銀行和金融服務機構之一。

全文完