

2024 年 12 月 13 日

滙豐致力公平待客，推動金融友善及多元包容之服務

滙豐積極響應金融友善政策，深耕公平待客和普惠金融；滙豐（台灣）商業銀行三位獨立董事於日前親至分行視察客戶辦理業務流程、友善服務措施等，滙豐（台灣）商業銀行董事長紀睿明（David Grimme）亦在銀行內部員工大會上宣達董事會對公平待客、金融友善與反詐騙議題之重視，從上而下確保滙豐落實誠信金融的企業文化。此外，滙豐結合在地洞察與全球資源，在產品設計、服務提供及風險管理等方面，以客戶的需求與權益為核心，推動多元化金融方案、打造無障礙分行服務環境，並透過全面性的防詐措施守護客戶資產安全。

滙豐亦以實際行動支持金融友善，近日參與「2024 年金融服務愛心公益嘉年華」活動，持續關懷與協助弱勢族群，共同設攤以寓教於樂的遊戲方式，讓一般民眾對日趨複雜且多元化的金融知識有更進一步的認識，並藉此支持金融知識宣導、慈善公益，喚起民眾對金融知識暨防範詐騙的重視。

滙豐（台灣）商業銀行總經理陳志堅表示：「公平待客是滙豐銀行一貫堅守的原則。我們透過多元化與具包容性的方式提升客戶金融體驗，並以專業且貼心的服務，為客戶提供更安全與便捷的金融支持。未來，我們將不斷優化服務品質，提供更友善的金融環境，讓每位客戶都能安心享受金融便利，實現以客為本的核心價值。」

為提供無障礙服務環境，滙豐已於 2019 年升級全台 ATM 改換為具備容膝空間的友善機型，並設有符合無障礙使用的鍵盤點字及語音操作模式，讓身、視障客戶操作過程更加便利。滙豐分行也提供助聽感應線圈系統設備，有助於使用助聽器客戶之音頻，大幅度降低環境噪音、回聲或混響等干擾，從而提高客戶在分行的聽覺清晰度。

滙豐更為前線同仁舉辦模擬體驗活動，讓同仁穿戴高齡化輔具或使用輪椅，實際感受高齡族和行動不便客戶在辦理銀行業務時可能遇到的狀況，進一步增進同理心以提供更貼切的服務。分行人員亦會觀察來行客戶，如有相關需求時會主動導引客戶至無障礙服務櫃台提供專屬空間安心辦理銀行業務，櫃台除了提供放大鏡、放大版常用表單

及簡易圖卡解說步驟外，並提供手語翻譯、同步聽打等服務因應不同客戶之需求。而滙豐的官方網站、網路銀行、行動銀行和線上平台均已通過無障礙測試，確保身心障礙客戶享有平等、友善的金融服務。

而面對日益複雜的詐騙手法，滙豐積極提升客戶對詐騙的防範意識與應對能力，透過官網、社群媒體及客戶通訊，定期宣導防詐知識，舉辦線上與實體防詐講座，協助客戶了解最新詐騙手法以及預防方式。滙豐更強化交易監控系統，當偵測到異常交易時，即時通知客戶並提供專業建議，進一步守護客戶資產安全。

滙豐持續強化多項措施保護並分行同仁的重視與努力下，降低客戶受信用卡一次性密碼 (OTP) 以及大額提款和匯款支付詐欺之風險，2024 年迄今成功阻攔超過 150 筆詐欺交易，為客戶避免超過 1,000 萬新台幣的潛在損失；防詐表現卓越的分行同仁近日也在員工大會接受總經理親自表揚，證明滙豐作為一家領先的國際金融機構，致力發展預防詐欺健全機制，以在監控金融交易、保護客戶資產、打擊犯罪活動以及提高銀行聲譽和可信度等面向發揮關鍵作用。

完 / 更多

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 60 個國家及地區設有辦事處，為全球客戶服務。截至 2024 年 9 月 30 日，集團的資產達 30,990 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