



楷模事蹟	所屬單位
<p>落實法規遵循及保護消費者權益是星展銀行推動業務時所堅持的信念。稽核同仁秉持這個原則，關注主管機關的風險焦點，將公平待客原則之精神落實於日常稽核作業。</p> <p> 王○唯 鄭○文</p> <p>王○唯與鄭○文於2022年辦理銀行內部抽樣查核時，基於公平待客精神，主動促成修改內部作業規定，使銀行作業標準化，確保客戶及銀行權益均獲得保障。</p> <p>稽核同仁落實公平訂約、忠實義務、誠信經營之原則，展現星展銀行以客為尊及重視公平待客原則的文化。</p>	稽核處
<p>星展銀行專業團隊的通力合作，確保客戶獲得及時協助，完成所需服務。星展企業及機構銀行處沈○如協助客戶解決境外資金專戶間資金調度的需求，讓客戶順利完成帳務調整。</p> <p> 沈○如</p> <p>客戶發生資金專戶匯出匯款問題，需要協助資金匯回。由於境外資金匯回管理及課稅，涉及不同主管機關的作業與權責，沈○如與內部中、後台相關單位討論了解相關的風險後，向客戶提出可行的建議方案。在洽詢主管機關後，順利完成專戶間資金調整的需求。</p> <p>由於她的業務專業，及全面考量風險管理，妥善管理客戶的期待，也協助客戶解決問題，展現星展銀行對客戶與對公司品牌的承諾。</p>	企業及機構 銀行處
<p>星展銀行以服務客戶的需求為優先，積極協助客戶處理溢付款，三重分行和新莊分行的通力合作，及時完成客戶需求。</p> <p> 游○媛 馬○怡 張○方</p> <p>三重分行游○媛收到客戶緊急的詢問電話，表示先前在新莊分行辦理的薪資轉帳交易有誤發多給員工的情形。新莊分行馬○怡立即協助調閱傳票及確認交易細節。游○媛亦提供客戶針對此事件的解決方案。隔日客戶陪同其員工到三重分行處理此事，由張○方服務客戶，順利將溢付的薪資轉回公司帳上。</p> <p>這次事件發揮星展同仁分行間通力合作的精神。客戶表示星展銀行是一個很棒的團隊，跨分行的服務，讓他真的很放心又感動，也謝謝分行同仁的熱情的服務。</p>	新北 / 三重 分行、新莊 分行
<p>洞察顧客所需，星展銀行致力於提供客戶最佳的銀行體驗。客服中心林○光主動關心聾啞客戶需求，協助辦理授權人的申請，讓客戶方便及安心使用銀行服務。</p> <p> 林○光</p> <p>林○光接到分行同仁的來電，表示有位聾啞客戶到臨櫃出示殘障手冊，需要客服中心幫忙查詢帳單金額。林○光協助客戶查詢信用卡帳單金額及補寄帳單，他同時注意到客戶的太太之前有來電的紀錄，但礙於非本人身分，客服中心無法提供服務。因此主動郵寄聾啞人士專用的信用卡授權第三人查詢申請書，透過申請授權人的方式，這樣客戶的太太就能以授權人的身分進線使用查詢服務。</p> <p>林○光敏銳的觀察力看到弱勢客戶的需求，主動提供適當之友善服務。事後客戶的太太表示非常感謝林○光的細心和熱忱服務。</p>	資訊暨營運 管理處 / 客 服中心