



楷模事蹟	所屬單位
<p>張○瑜 彭○如 何○晨 辜○萱 林○孜 林○娟 游○蕤 陳○恒 王○嵐</p> <p>星展銀行積極推廣公平待客及風險文化理念，成立「風險文化及公平待客楷模獎」及工作小組，透過推廣正確行為及優良事蹟的表揚，將公平待客精神深植於組織文化。</p> <p>來自人力資源處、法務暨法令遵循處及風險控管處的工作小組成員(張○瑜、彭○如、何○晨、辜○萱、林○孜、林○娟)，經由嘉獎優良事蹟以強化公平待客文化。經由受表揚的事蹟可知公平待客精神已深植於星展銀行文化。透過提名優良行為者表達感謝，展現了持續正向的循環。</p> <p>集團推廣策略暨傳訊處同仁游○蕤，以及消費金融處的同仁陳○恒及王○嵐，協助定期更新官網中「公平待客專區」，讓主管機關、社會大眾及顧客更加瞭解星展台灣對公平待客的重視及承諾。</p>	<p>人力資源處 / 法務暨法令遵循處 / 風險控管處 / 集團推廣策略暨傳訊處 / 消費金融處</p>
<p>張○瑜 呂○滌 陳○婕 謝○忠 曾○玲</p> <p>堅持「以客為尊」為客戶提供卓越的服務的精神，人力資源處與消費金融處透過跨部門合作，並取得信託公會和銀行公會同意，快速完成理財業務人員登錄作業。</p> <p>在與花旗(台灣)消費金融業務合併過程中，人力資源處同仁張○瑜、呂○滌、陳○婕及消費金融處同仁謝○忠、曾○玲的跨部門合作，透過與信託公會和銀行公會討論，在遵循法規前提下，取得內、外部相關單位的一致同意，順利完成大量信託人員及衍生性商品推介人員登錄作業，讓理財業務人員能無縫接軌持續地為客戶提供優質服務。</p>	<p>人力資源處 / 消費金融處</p>
<p>張○恩 王○人 閻○芳 劉○平 李○貞 陳○伊 王○恒 楊○銘 孫○芸 林○福</p> <p>星展銀行深耕台灣市場，重視客戶權益。在成功整併花旗(台灣)消費金融業務後，同仁們展現高度的耐心和專業知識，積極處理客戶對產品和服務提出的相關問題，讓客戶能安心享受銀行服務。</p> <p>消費金融處客戶體驗部張○恩、王○人、閻○芳及劉○平，法務暨法令遵循處李○貞、陳○伊、王○恒，以及消費金融處信用卡暨無擔保貸款部楊○銘、孫○芸、林○福，徹底落實公平待客中的多項原則，包括業務人員專業性原則、友善服務原則、申訴保障原則及誠信經營原則。他們以其卓越的工作態度和願意付出超越職責的努力，迅速回應即時滿足客戶需求。</p> <p>客戶體驗部同仁展現了高度的耐心和專業知識，確保客戶能夠得到全面、準確的回答，以解決他們的疑慮和需求。法務暨法令遵循處同仁協助提供適法性分析及爭點整理，並隨時關注主管機關之回應。信用卡暨無擔保貸款部同事並偕同產品管理團隊，對服務提供詳盡之說明及分析。這種團隊合作體現了星展銀行對公平待客原則的承諾，亦為銀行樹立了一個優秀的榜樣。</p>	<p>消費金融處 / 法務暨法令遵循處</p>