中國信託董事深入第一線體驗友善金融服務

金融服務再精進　納入外籍人士需求深化公平待客

日期：2026.10.06

中國信託商業銀行 (簡稱「中信銀行」) 持續推動公平待客文化與友善金融服務，繼去年由董事陪同視障及聽障人士體驗無障礙服務流程，今年再度邀請中國信託銀行獨立董事楊聲勇、劉長春及季崇慧，接受體驗訪查培訓課程且深入第一線擔任訪員。不僅延續去年做法，由董事陪同視障及聽障體驗員實地訪查分行、檢視公平待客落實情形外，今年更依據董事去年提出的建議，擴大邀請外籍體驗員參與，從預約、取號、臨櫃辦理到與服務人員互動的完整歷程，觀察各客群使用金融服務時的需求與感受，以客戶視角檢視服務流程及數位設備應用情形，展現公司治理層級持續精進友善金融的決心。

藉由此次訪查，董事們實地觀察友善服務措施融入分行日常作業的情況。楊聲勇獨立董事於體驗視障客戶服務流程時發現，分行同仁主動提供具點字標示的存摺套及導讀簽名板，協助客戶辨識金融工具及確認簽署位置，可使視障客戶更便於操作；劉長春獨立董事則觀察到，分行同仁除了以流利英文與外籍客戶溝通，亦會引導使用「AI 智慧櫃檯」辦理業務。客戶於智慧櫃檯輸入資料，系統可產出已帶入中文資訊的表單，搭配多語言操作介面及完整流程引導，有效降低外籍客戶的語言與書寫障礙。

除了硬體設施與數位工具的運用，董事們特別關注第一線同仁展現的服務溫度。季崇慧獨立董事於等待期間試用閱讀輔具時，現場同仁主動察覺需求並提供放大鏡；服務結束後，也以手語向聽障客戶表達感謝，讓陪同的董事直呼「很貼心」。楊聲勇獨立董事表示，影響客戶對企業的認同度，不只是作業流程是否順暢，更在於情緒是否被理解、需求是否被看見，因此第一線同仁除協助客戶完成交易，更應以同理與主動關懷，回應客戶潛在需求。

中信銀行認為，公平待客應落實於每一次與客戶接觸的服務細節，董事前進第一線親身參與體驗，除了深化治理層對客戶需求的理解，也能將第一線觀察回饋至管理機制與服務流程優化，形成治理決策與營運改善的循環，提供更有溫度且便捷的金融服務。



【圖說一】中信銀行今年邀請獨立董事楊聲勇（左二）、劉長春（右一）及季崇慧（右三），陪同視障、聽障及外籍體驗員實地訪查分行，檢視公平待客與友善金融服務落實情形。／中信銀行提供



【圖說二】中信銀行獨立董事楊聲勇（中）陪同視障體驗員（右一）檢視無障礙服務流程，肯定分行同仁主動提供具點字標示的存摺套及導讀簽名板。／中信銀行提供



【圖說三】中信銀行今年依據董事提出建議，擴大邀請外籍體驗員（右二）參與，由中信銀行獨立董事劉長春（右一）受邀擔任訪員，展現公司治理層級持續精進友善金融的決心。／中信銀行提供



【圖說四】中信銀行獨立董事季崇慧（中）受邀擔任訪員與聽障體驗員（左一）進行情境模擬訓練。／中信銀行提供