



全國農業金庫新聞稿

發稿單位：業務發展部
發稿日期：114年12月3日
聯絡人：陳怡君
聯絡電話：02-23802675

全國農業金庫通過 ISO 10002 客訴品質管理系統認證 打造金融友善環境

為完善農業金融機構服務品質，落實公平待客原則，全國農業金庫自 2024 年導入 ISO 10002 客訴品質管理系統，今年持續通過國際第三方機構 BSI 英國標準協會認證，彰顯農業金融機構在客戶關懷與永續經營的決心。

農業金庫身為農業金融機構，秉持「在地深耕、服務至上」的精神，辦理農業專案貸款服務，照顧農漁民金融需求，採取國際標準建立完整的客訴處理流程，透過系統化、以客為中心的申訴處理流程，確保客戶的意見都能被有效傾聽，進而推動企業持續改善與優化。

全國農業金庫依循「公平待客原則政策」，由總經理親自主持公平待客原則推動小組會議，定期向董事會報告。在辦理客訴過程設有專責人員追蹤案件處理進度及掌握案件妥處情形，同時設置線上滿意度調查、手語服務及無障礙網站等，透過融入日常業務形塑公平待客的企業文化。

未來，全國農業金庫將持續精進客訴品質管理，強化服務流程，並結合農業金融的專業優勢，提升顧客滿意度，打造更貼心、友善的金融環境。