

6 客戶信任



52 服務品質與客戶權益

60 金融科技創新

64 ESG商品與服務

6 客戶信任



遠東商銀期以專業、效率、可靠的服務，與客戶建立信任且長久的夥伴關係，持續提升服務品質與創新商品，建構審慎把關商品與風險揭露的機制，並在流程中置入客戶導向的服務精神，結合最新數位科技應用，快速回應客戶的需求與期待，堅定守護客戶的權益。

本行展現自主研發能力，至2020年底計取得31項金融科技專利；而為網路原生族群世代打造Bankee社群銀行，持續與新創夥伴合作發展創新商業模式，形塑共創、共享、共好的平臺經濟，而獲《數位時代》雜誌頒發創新商務之商業模式創新獎、技術創新獎及臺灣永續獎卓越企業案例之「創新成長獎」等榮譽肯定。同時，客服中心與財富管理亦以優質服務連獲財經媒體及專業評鑑機構肯定，2020年合計抱回14座專業獎座。



服務品質與客戶權益

定期調查客戶滿意度

每年針對財富管理客戶進行滿意度調查，且將結果連結理財專員的績效考核，藉以管理無不當銷售情形，並提升服務品質；2020年財富管理客戶滿意度為95.9分，為連續6年滿意度維持在90分以上。此外，並獲四大財經專業媒體頒發七項客戶體驗相關專業獎項肯定。

落實公平待客原則

本行四大事業群之客戶屬性容有差異，然落實金融服務業待客原則之努力不變，且藉由董事會對相關規範及作業之檢視，例如「公平待客原則暨消費者保護之辦理情形」、「衍生性金融商品定價合理性檢討」、「重大偶發案件後續改善情形」、「首次公開募股之基金銷售機制及執行方式之檢討」等，均列入董事會報告事項，冀由上而下形塑客戶權益至上的服務態度。針對公平待客相關10大構面，2020由法令遵循總處主導辦理評核之自評作業，自評結果為83.36分，自評分數滿分為84分。

攔阻客戶遭詐騙

配合政府打擊犯罪，加強提升第一線行員之訓練，以防杜詐騙、洗錢與逃漏稅於未然，善盡金融從業人員之謹慎把關義務與社會責任。2020年計成功攔阻詐騙臨櫃匯款共約臺幣230萬元，並獲時任地方首長來函嘉勉；另全行主動舉報60件疑似洗錢案供主管機關偵查，持續協力政府防堵不法行為，為共同成就更安居的社會而努力。

開闢樂活空間

近三年新設或改裝的分行，除導入全面性的無障礙設施，亦開闢客戶專屬的「樂活空間」，舉辦各類結合本行財富管理樂富、樂知、樂信、樂融、樂家、樂享、樂居、樂遊、樂創、樂益等「十樂」主題的活動，邀請客戶參與，2020年為客戶開設的輕學習樂活課程包括手沖咖啡、手作永生花、手作精油、從藝術欣賞到藝術收藏、財富風水學、耶誕花藝等，廣受客戶喜愛。

開辦樂齡學苑

有鑑於臺灣進入高齡化社會，為打造高齡者樂活的理想生活樣態，財富管理於2018年與元智大學終身教育部攜手，開辦「樂齡理財學苑」，聘請學者為高齡客戶規劃智慧理財、生活美學、數位科技、健康樂活與經典哲學等五大學程，以及兩次的戶外體驗見習，鼓勵長者擁抱科技新知、實踐樂活精神。課程為期15週，因學員反應良好，持續每年辦理，2020年舉辦之第三屆甚至吸引媒體報導；2021年除原本之北部班次，亦計畫為中南部的年長客戶開辦相關課程。

財經媒體	獎項
財訊雜誌	財富管理銀行評比之最佳財富增值獎 財富管理銀行評比之最佳理專團隊獎 財富管理銀行評比之最佳公益推動獎
卓越雜誌	卓越銀行評比之最佳品牌形象獎 卓越銀行評比之最佳專業團隊獎
今周刊	財富管理銀行評鑑之最佳數位體驗獎
財資雜誌	最佳財富管理客戶體驗獎

6 客戶信任

公平待客原則評核自評

項次	評核指標	一道防線	二道防線	三道防線	平均分數	平均分數*60%	
		業務單位自評	法遵或風管單位自評	稽核單位自評			
1	訂約公平誠信原則	9.20	10	10	9.73	5.84	
2	注意與忠實義務原則	8.95	10	10	9.65	5.79	
3	廣告招攬忠實原則	10	10	10	10	6	
4	商品或服務適合度原則	9.48	10	10	9.83	5.9	
5	告知與揭露原則	9.63	10	10	9.88	5.93	
6	複雜性高風險商品銷售原則	10	10	10	10	6	
7	酬金與業績平衡原則	10	10	10	10	6	
8	申訴保障原則	10	10	10	10	6	
9	業務人員專業性原則	9.50	10	10	9.83	5.90	
小計						53.36 ^①	
10	董事會推動之重視及具體作為	30 ^②					
本行自評分數 ① + ②		83.36分					

客服中心獲國際大獎

● 本行設有24小時服務的整合式客服中心，目標計畫於2023年完成多媒體客服互動平臺之建置，以提升服務效能，其中AI智能客服為2020年新增。2021年擬成立客戶體驗部，專責服務流程設計與精進。

2020年客服中心服務量

客服管道	客服專線	網路留言	智能客服
數量	1,910,000通	13,000筆	220,000筆

2020年精進之 e 化客服項目

項目	說明
AI 智能客服	2020年1月推出數位智能客服，為顧客創造零時空限制的智慧服務互動平臺。 2020年11月新增客服第二階段帳務查詢功能、網銀及簡訊OTP核驗身份方式，以提供多項個人化之帳務類服務。
e 化申請項目	新增振興三倍券線上登錄網頁，客戶可於線上操作完成需求
優化流程	有鑑於網路盜刷案件頻繁，為加速處理流程，新增「網路消費之風險管理爭議款」電子表單，利於客戶接獲確認消費通知時，可立即受理，以緩解客戶於過程中之不安情緒及避免逾時來電而產生的損失。

- 度客戶無論透過任何管道反應其需求，皆能在客服中心得到完整回應，來電於30秒內接通之服務率為83%。當結束服務時，由電腦系統隨機抽樣客戶，以語音系統導引客戶進行服務滿意度評分；此評分系統於2020年共抽樣12,128名客戶，滿意度為99.7%。
- 客服中心展現服務、銷售、技術、訓練、管理、創新等專業品質，連年獲得兩岸三地客服標竿大獎的榮耀肯定。

年份	頒獎機構	獎項
2018	亞太區域客服協會（香港）	最佳客戶連絡中心獎、最佳效率顧客服務中心獎
2019	臺灣客服發展協會	團體獎3項：最佳服務創新團隊獎、最佳客服技術支援團隊獎、最佳訓練團隊獎 個人獎8名：最佳客服主管獎、最佳現場管理獎、最佳客服人員獎、最佳行銷獎、最佳訓練人員獎
	大中華區客戶中心聯盟（北京）	最佳服務創新企業獎
2020	臺灣客服發展協會	團體獎2項：最佳技能系統技術團隊獎、最佳客服伴銷團隊獎 個人獎3名：最佳客服訓練主管獎、最佳客服訓練之星獎、最佳客服行銷之星獎

客訴處理機制

本行訂有「金融消費爭議處理制度含處理流程」、「分行通路受理非金融消費爭議事件作業規範」，務使客戶反應的意見或申訴的問題在最短時間得到處理。客戶可採面對面或以書面、網站留言、電子信箱、客服專線、臉書粉絲團留言等多元方式提出問題，相關回應均建立完整且系統性的整理，亦定期報送風險管理委員會，並向董事會報告，俾利最高治理機構及高階管理階層掌握本行消費者保護的辦理情形，並防範作業風險。

2020年全行各項業務之客戶申訴經匯整統計為673筆，除客服中心受理163件，亦包括銀行局、銀行公會、消費者評議中心等主管機關受理計510件，100%予以妥善回覆，平均處理時效為3天，其中63%在3日內結案。結案之後，內部逐一針對客訴內容檢討，提出矯正的方法或預防的措施，必要時以專案方式，協調跨部門單位解決，並提出處理程序與預防措施，修正為標準化作業，以化解令客戶困擾的同類事件再度發生。

客服中心受理申訴處理流程



👤 客戶投資保護機制

本行訂有「金融消費者保護辦法」、「財富管理業務推廣及客戶帳戶風險管理作業辦法」、「金融消費者保護辦法個金事業群作業規範」、「個金事業群電話行銷管理作業規範」，規範金融商品銷售之不當行為及理財商品銷售前、中、後之作業與服務之執行要點，並對第一線服務同仁施以相關商品知識之教育訓練，且確認所需證照合乎法規。各單位執行確保金融商品或服務適合客戶之審查程序，均依規定留存相關資料及記錄；商品或服務契約簽定前，須向客戶充分說明契約之重要內容及揭露相關風險。

此外，本行除依循「金融消費者保護法」及前述內部規定，另訂定「消費者保護自評表」，透過標準化的審查程序確認該事業群提供金融商品或服務時，在 ❶ 法規遵循 ❷ 契約訂定 ❸ 修訂廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳物製作管理 ❹ 確保金融商品、服務適合客戶 ❺ 契約重要內容及揭露風險 ❻ 金融消費爭議等客戶保護議題之處理等，皆符合相關規範及客戶權益。

財富管理金融商品之服務流程

服務前	服務中	服務後
<ul style="list-style-type: none"> ● 設理財商品適合度監控機制，避免不當銷售或推介不適合商品。該機制含確認客戶投資屬性、商品風險度分級。客戶風險承受度分5等級，並定期重新檢視。 ● 首次上架之商品經總經理、法遵主管共同參與之「投資類商品審議委員會」審議，複雜性高風險商品另於初次銷售前報請常務董事會通過；原架上商品系列新增子商品則由個金商品審查小組審定。審核內容包括商品的合法性、投資策略、風險報酬及合理性，以及說明書的正確性、商品資訊是否充分揭露、信託業受託投資的適法性及利益衝突、發行機構風險等。 	<p>協助客戶瞭解自身理財需求及設定目標，製作投資風險適合度分析表：</p> <ol style="list-style-type: none"> ❶ 設定投資風險適合度分析表內容架構，再依分析表內容徵詢相關資訊，或請客戶補充相關證明文件。 ❷ 分析並製作書面報告，規劃內容至少包含客戶基本財務資訊、規劃目標、客戶風險屬性、資產配置分析。 ❸ 與客戶討論投資風險適合度分析表內容，確認理財目標及個人資料正確，詳細說明規劃的內容並確認其符合需要。 ❹ 當有資料須更新，或客戶認為規劃不符所需，理財專員則蒐集相關資訊重製報告。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 依客戶要求或依客戶之風險屬性，在系統中設定其所持有投資商品的停利或停損警示通知。 ● 每月寄發綜合對帳單。 ● 理財專員另定期檢視客戶的投資組合，包括報酬率、客戶風險屬性和投資組合之適合度等，頻率至少每年一次。 ● 遇有重大市場變化，有致使客戶的投資產生劇烈震盪之虞時，理財專員須即時檢視所服務客戶的投資情形，於必要時通知客戶。

商品訊息充分揭露



各類行銷活動、廣宣物於推出前執行行銷刊物權限審核流程，並經法遵總處審核，以符合主管機關規範，確保無不實或易誤導客戶之內容。



商品相關警語明顯標明，達到提醒之效；廣宣加註活動網址、客服專線或QR code連結，俾利客戶查詢與問題釋疑。



消費金融相關商品於網站、申請書、契約書及廣宣品中，充分揭露重要產品訊息與費用計算標準；至於定期更新循環利率差異化等事項，則如期更新於銀行網站之顯著位置。



金融市場之專業投資商品依本行辦理衍生性金融商品業務經營策略與作業準則，確保廣告及行銷內容真實；於客戶承作商品時，交易員依規定充分告知商品特性及其風險、契約重要內容，並全面揭露於相關文件；一般法人於申請將客戶屬性變更為專業法人或高淨值投資法人時，則以書面明白告知變更前後之權利義務差異；更於內部建置錄音系統，確保交易通話內容善盡資訊揭露責任且無不當銷售情事。



通路所銷售之保險商品，從代理、廣宣物到銷售流程，須經銀行及保險公司雙方完成審核程序後始能推出，並於網站、要保文件及各項廣宣充分揭露產品訊息及費用計算。



於使用之社群媒體或影音平臺如臉書、Youtube、Instagram或Line等通訊軟體發佈金融商品資訊，除商品負責同仁須完成「消費者保護自評表」檢核外，內容另須經法令遵循總處審核。而回應網友留言有提及金融商品資訊，亦須符合該金融商品之法令與內部相關規範。



金融市場事業群簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，除制定盡職治理政策、利益衝突管理政策，並聲明持續關注所投資公司、適當與所投資公司對話及互動、揭露於其股東會議案之投票情形；2020年度之盡職治理履行情形已公告於本行網站。

網路交易安全

重點項目	主要管理措施
營運持續 服務不中斷	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊系統安全防護採雙重防火牆架構，管制網路的區隔與進出。 • 重要主機採線上即時備援機制，提高系統可用率。 • 開放系統伺服器依業務重要性，建置同地、異地或備份還原等備援機制及復原程序。 • 2020年完成遠端辦公機制建置： <ul style="list-style-type: none"> ▶ 同仁能於行外透過遠端連線處理公司事務，以強化營運持續計畫（BCP），提升工作效率及生產力。 ▶ 建置VDI系統(虛擬桌面技術)，經由雙因素認證（MOTP）權限控管建立遠端加密連線（VPN），達安全存取銀行內部系統、資料不外洩之目的。
電子化通路 行動網銀	<ul style="list-style-type: none"> • 企業網路銀行於發送客戶之交易處理結果「扣帳通知」及「入帳通知」時，針對帳號資訊採隱碼處理。 • 網路銀行與行動銀行使用非約定轉帳簡訊動態密碼功能，2020年導入使用者密碼端點對端點資料加密(E2EE)，客戶登入及交易時輸入之密碼傳輸前進行加密，確保資料傳輸安全。 • 2020年建置APP程式碼保護機制，防範APP程式被駭客惡意破解、反組譯、側錄等風險。 • 採TLS傳輸加密機制以提高網站加密傳輸安全等級。 • 每年委由專業第三方機構進行網站滲透測試、弱點掃描及APP檢測。
自動櫃員機	<ul style="list-style-type: none"> • 建置ATM程式白名單系統並定期檢測，非本行設定之合法程式則無法執行。 • 全面廢止ATM之光碟機及USB裝置使用功能。 • 加強ATM功能異常警訊之應變管理及通報機制。 • 廠商進行維護作業時，除出示識別證確認身份無誤，由本行同仁或保全人員全程監控。
委外作業資料 傳輸加密	<ul style="list-style-type: none"> • 委外作業均與廠商訂有契約條款，與廠商間的資料傳輸採專線加密方式進行，資料處理後即消除。 • 定期派員實地查核，並留存紀錄報告，確保其運作過程遵循契約與相關流程無誤。

個資保護

為落實個人資料保護，本行於既有的資訊業務指導委員會外，再設置跨部門的「個資保護管理小組」，由資訊暨作業服務處副總經理擔任召集人，專責督導全行個資保護管理事宜，並訓練種子人員，期使個資保護意識與規範深植於內部文化；此外，對於如何蒐集、處理、使用客戶的資料，以及客戶對其資料所擁有的相關權利，皆公開揭露，除於交易合約中載明與於官網公告，並主動告知新往來客戶。2020年在個資保護相關的具體作成果如下：

1

通過英國標準協會 BS10012:2017 PIMS 個人資料管理制度系統驗證之複審。

2

活動100%符合個資法及相關法規，未有任何違反法令、主管機關規定與違約事件發生。

3

召開兩次個資管理審查會議，檢視個資管理運行狀況，研議全行個資相關議題。

4

上下半年各一次重新檢視個人資料檔案清冊，達成率100%，並執行個資風險評鑑作業。

5

同仁100%完成簽署個人資料保密切結書，並每人接受至少兩小時的個資保護教育訓練。

6

持續進行個資外洩事件模擬演習：

個資外洩事件模擬演習主題

2018	信用卡申請網銀之網頁遭置換
2019	客戶使用開戶 i 預約系統遭導引至其他不明網站
2020	暗網疑似販售交易客戶個人資料

金融科技創新

金融流程全面數位化、發展子品牌Bankee社群銀行、跨業與新創金融科技公司深度合作等為遠東商銀迎戰金融創新潮流及純網銀上市的三大策略主軸，在前瞻的眼光及務實的步伐相輔相成之下，推動數位轉型，開創金融新局。



技術創新

金融科技專利

本行發展Fintech，聚焦於使消費者受惠的「更安全的服務」、「全新商業模式」及「提升客服效率」等項目，積極申請金融科技專利。2020年以「金融資金交易方法及系統」取得一項重要金融科技發明專利；金融專利申請數累計超過38項，其中31項已取得專利證書，包含4項發明專利、20項新型專利及7項設計專利。本行依各項數位專案發展進程，持續發掘可申請專利之突破點，展現本行金融科技自主之研發能力。

FE跨界行動應用平台 x HAPPY GO PAY

行動支付的使用體驗令消費者感到繁複，主因為結帳時常需歷經開啟載具條碼、付款條碼，最後可能還得再刷一個會員條碼等三個動作，如此麻煩使大量消費者放棄行動支付。本行研究消費者使用金融場景，以FE跨界行動應用平臺與HAPPY GO 合作，推出結合會員與支付的「HAPPY GO Pay」服務，藉由點數與金流的無縫串接，讓顧客累兌點、付款、消費累積折抵、優惠券使用與電子發票載具儲存等功能都在指間完成。以本應用平臺為基礎，協助遠東零售通路導入行動支付、境外支付與相關服務，並進一步分析消費者行為數據，在遠百、遠東SOGO、遠東巨城購物中心等通路提供HAPPY GO Pay自主卡分期功能，更於firDay Shopping 及遠東SOGO線上商城 iStore開放HAPPY GO Pay線上支付功能。

展望2021年，呼應政府設定於2025年提升全臺非現金支付使用達52%的目標，FE跨界行動應用平臺將從遠東零售通路為中心出發，以HAPPY GO特約店點及遠東零售百貨商圈的週邊店家，為推廣的下一步目標。店家透過API與本行系統串接，並結合本行的收單金流服務，除可優化顧客使用行動支付的流程，商店也能使用FE跨界行動應用平臺所提供的查帳、收款、退款、請撥款查詢與對帳等多樣化功能，一舉提升店舖的財務管理效能。

❖ Bankee創新商業模式獲肯定

遠銀Bankee社群銀行打破傳統銀行金融商品及Fintech創新服務的界線，以共創、共享、共好為主軸，數位存款帳戶為基底，運用三大核心：社群、BaaS（Bank as a Platform）、BaaS（Bank as a Service），透過推動 B2B2C（Business to Business to Customer）、B2C2C（Business to Customer to Customer）的「雙B計畫」，積極發展Bankee新型金融商品，打造Bankee生態圈。並將銀行轉化為數位平臺，在無銷售人員及實體通路條件下，找尋藍海市場，運用數位金融科技與TSP業者（Third-Party Service Providers）合作建立創新商業模式，將遠東商銀帶入過去觸及不到或很難打進的客層。



榮耀2020

創新項目	說明
數位時代雜誌2020創新商務獎之商模創新獎、技術創新獎	由《數位時代》雜誌主辦之「2020創新商務獎」頒獎典禮，公布「創新商務」得獎名單，Bankee社群銀行獲「商模創新」、「技術創新」雙獎肯定。
TCSA臺灣永續獎之創新成長獎	2020 TCSA臺灣企業永續獎頒獎典禮暨高峰會於11月舉行，本行以運用金融科技專利創建Bankee社群銀行，獲頒卓越案例之創新成長獎。

6 客戶信任



創新2020

創新項目	發表	說明
join智慧借貸平臺服務	2月	遠寶join智慧借貸平臺於Bankee上上架。
遠傳Mobile Financial Service	3月	以財金資訊公司Open Banking規範，與遠傳電信合作發展Open API服務，以提升數位存款開戶數及存款量。
BZNK企業應收帳款P2P媒合平臺	3月	與P2B業者臺灣聯合金融科技公司(簡稱BZNK)合作，串接Bankee的金流解決方案，打造新創募資、票據融資、不動產融資等服務，為廣大的中小微型企業打造一個有效率的資金周轉平臺，也為民眾導入相對安全、友善的投資管道。
Bankee x ETC合作	10月	與ETC合作，促動五百萬未申請eTag自動扣繳之車主申請遠銀數存帳戶，推廣ETC用戶以Bankee數存帳戶自動扣繳eTag及停車費。
Bankee社群帳本專案	11月	提供客戶多元收付款場景應用之「社群帳本服務」，提升數位存款帳戶的使用場景。
TSP即時金流收付平臺	12月	解決TSP業者收付款痛點，以Bankee為各TSP客戶之金流交割帳戶，開發金流獨立、多元情境、即時收付、交易通知、對帳/清算及快速介接之金流收付平臺。
HR Fintech生態圈	12月	與MAYO鼎恒數位科技合作，推出「HR FinTech生態圈計畫」，串接Bankee的金流服務與MAYO的Apollo人資系統，解決新員工報到開戶耗時、計薪撥款耗工、企業員工之間帳務處理麻煩等三大痛點，為企業打造無紙化的報到流程。

③ 優化自動化交易平臺

本行運用金融創新科技整合通路、服務和產品，將銀行演變成一種「智能服務+生活型態」的綜合體，即時提供客戶所需的金融服務，以掌握核心技術及強化創新金融科技應用，持續推動服務流程e/M化，並優化現有自動化交易平臺，提供客戶最佳的數位金融使用體驗。2020年底服務離櫃率93.7%、數位獲客率48.6%，年度成長分別為3.8%、39.5%。

平臺	2020新增功能	說明
企業網路銀行	企網銀大額換匯專案	大型企業於線上進行換匯，最在意匯率/額度，本服務以企業網路銀行提供大額換匯/議價服務，提升使用意願，另採自動申報機制降低作業人力。
個人網路銀行 O2O	外匯保證金辦理出金專案	現行外匯保證金客戶欲獲利了結出金，僅可臨櫃辦理，然客戶保證金下單皆可以APP下單，造成客戶困擾；本專案規劃運用線上及 O2O方式提供客戶便利線上出金服務。
個人網路銀行 行動銀行	線上重置網銀密碼功能	提供遠銀個人戶網銀密碼鎖住、忘記密碼的線上解方，落實友善的數位化金融服務。
	手機號碼轉帳	無法記住帳號是客戶常有的轉帳痛點，本行於行動銀行、個人網銀等數位通路，增加以手機號碼取代帳號之轉帳服務，增加客戶使用意願，提升交易量及離櫃率。
	外幣轉換外幣服務	現行網銀/行動銀行僅提供臺/外幣間的兌換，對持有多種外幣且以原幣投資基金之客戶於外幣轉換上殊為不便。本服務提供客戶於網銀/行動銀行外幣間直接轉換，使其投資幣別轉換更靈活便利。
i申請	新戶信用貸款線上簽約	原本行線上申請信貸，僅限「既有客戶」申請。本服務提供新戶也可可線上申請信貸，提升業務動能及數位獲客率。
Account Link	Account Link 帳戶連結整合平臺	介接街口支付及Line pay Money一卡通，提供存戶約定帳戶進行消費支付、儲值、提款服務。Account link 帳戶連結服務含本行所有的活存帳戶，有助帳戶活化。

ESG商品與服務

經營業務	商品／服務		ESG效益	
	品項	說明	社會效益	環境效益
個人金融	上架「柏瑞ESG量化多重資產基金」	投資標的為注重社會責任、公司治理的及注重環保或減碳的企業。	使客戶有機會參與投資善良與誠信企業的行列，使社會更美好。	使客戶有機會參與投資愛地球的行列，為環境永續盡心力。
	伊甸愛心卡及希望存摺	建立伊甸愛心卡為核心平臺，發展多元的捐款機制	以本行的回饋捐款加上匯聚自大眾的涓滴愛心至2020年累計捐款金額突破八千三百萬元，蔚為可長可久的慈善長河，協助公益機構穩定發展。	——
	遠東樂家+卡	以豐富親子生活為訴求之信用卡，優惠禮遇兼顧年輕爸媽的身心健康需求。	2020年新生兒人數續創新低，為呼應少子化的社會問題而規劃遠東樂家+信用卡，2021年目標發行量為9萬張卡，希望成為年輕人在育養子女路上的支持力量。	——
	防疫醫護人員優惠定存專案	規劃臺幣定存12個月天期、額度200萬元之優惠利率，申辦期為2020年5至10月	感謝醫護人員對防疫的貢獻，凡持衛福部指定採檢院所及重度收治醫院之在職證明即可辦理；此外，持殘障手冊或低收入證明者，亦可申辦。	——

6 客戶信任

經營業務	商品／服務		ESG效	
	品項	說明	社會效益	環境效益
個人金融	高齡退休安養信託	針對高齡長者照護與安養需求之財務信託	解決高齡化之退休財務管理風險及衍生的社會問題風險。至2020年底相關信託資產餘額計19,378萬元。	—
	身心障礙者照護信託	針對身心障礙者照護與安養需求之財務信託	協助處理家有身心障礙者之照護風險及衍生的社會問題風險。	—
	快樂退全民理財方案	為本行研發之低波動、高累積投資標的，搭配零手續費。	落實普惠金融，啟動小資族強化退休準備計畫，以減輕高齡少子化之個人財務風險與社會問題風險。	—
	信用空白民眾信用貸款及微小型營業人信用貸款	提供合法融資商品滿足俗稱信用空白之社會基層無金融往來者及微小型營業人之資金需求。	落實普惠金融，2020年提供信用空白民眾信貸餘額計1,970件，微小型營業人信貸餘額計66件。	—
	還款困難戶債務協商	設專責的債務協商部門，同理客戶所面臨的困境，透過合議展期或降息等還款方式，緩解債務人負擔	落實普惠金融，助其盡早脫離負債處境；2020年完成前置協商或前置調解計2,722件	—
	新冠肺炎疫情紓困貸款	提供中小企業與個人紓困等貸款專案，其中個人包括房貸戶、信貸戶、信用卡戶等喘息紓困，以及受放無薪假、被資遣或遭減薪等衝擊之勞工紓困；受疫情衝擊之中小企業、自營商、小店家，則可申請利息減碼、本金緩繳、營運週轉金貸款或及振興資金貸款等多項方案。	落實普惠金融，緩解疫情衝擊。個人紓困之申辦以房貸本金緩繳居多；產業別以觀光餐飲從業人員最多，運輸倉儲業次之，其中喘息紓困計2,217件，債務協商處理1,481件；勞工紓困2,139件及個別協議1,804件。	—
	無障礙服務	包括無障礙服務櫃臺、友善視障者之網銀設計及開放身心障礙者申辦ATM手續費減免	落實普惠金融，提供友善身心障礙同胞的金融服務環境。	—

6 客戶信任

經營業務	商品／服務		ESG效	
	品項	說明	社會效益	環境效益
個人金融	YouTube遠銀頻道「小遠！贏了」	以所打造的人物「小遠」分享理財知識，另錄製市場趨勢分析短片	落實普惠金融，普及理財知識，2020年共上映49支。	充實線上吸收理財新知的內容，提供無紙化、非接觸式的學習管道，以達節能減碳目的。
	年節贈禮之人文月曆	2021年月曆《臺灣公路紀行》	月曆是陪伴客戶生活一整年的物品，故藉以傳達新年祝福，也與客戶交流生活美學，善盡傳播文化的企業責任。2021年月曆之主題要旨在於希望在新的一年，公路能帶國人更	2021月曆利用每月版面置入當代公路的相關環保規劃，以「公路ft. 環保」為題，導引出12項綠色公路工法或配套設計，期以月曆為平臺，倡議開發應尊重自然保育的觀念。
數位金融	Bankee社群帳戶	為全臺首創共享經濟概念的社群銀行，客戶以自己為核心連結社群圈，如同自己經營分行以手機為分行，可長期分享回饋。	<ul style="list-style-type: none"> ● 支持年輕世代：融合多項創意回饋機制，支持收入有限的年輕世代，在Bankee的平臺上，經營屬於自己的微分行，成為類分行經理或小銀行家，斜槓多元的收入來源，不放棄為未來努力。 ● 扶植FinTech新創業者：開放合作，協力金融科技創新企業，建立共榮互惠的商業模式，包括導入多項嘉惠中小型企業的金融服務。 	利用數位科技，提供無紙化、非接觸式的銀行服務，以達降低溫室效應及節能減碳目的。
	自動化服務平臺	個人網銀、企業網銀、行動銀行、ATM等自動化服務平臺，提供客戶即時且無所不再的金融服務。	2020年新冠疫情爆發，自動化服務與交易可避免人際接觸，有利維持防疫所需之安全社交距離。	利用數位科技，提供無紙化、非接觸式的銀行服務，以達節能減碳目的。
法人金融	盡職授信	於授信報核系統建立「審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任」之相關檢核項目	以金融本業力量挹注資源於治理良好企業的發展，驅動企業共同承擔社會責任。	以金融本業力量挹注資源於綠色產業的發展，驅動能源轉型。