



6 客戶信任



- 57 服務品質與公平待客
- 63 金融科技創新
- 68 具社會或環境效益之金融商品與服務

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，精進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，結合數位科技應用及金融普惠理念，快速回應客戶的需求與期待，堅定守護客戶的權益。

服務品質與公平待客

定期調查客戶滿意度

每年採取隨機抽樣電訪方式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；2021年財富管理客戶滿意度為96.3分，為連續7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9座客戶體驗相關專業獎項肯定。

財經媒體	獎 項
財訊	● 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金融服務創新獎
卓越	● 卓越銀行評比之最佳品牌形象獎 ● 卓越銀行評比之最佳財富管理獎 ● 卓越銀行評比之最佳客戶推薦獎
財資	● 最佳財富管理銀行傑出服務獎 ● 全亞洲銀行年度評鑑之臺灣最佳永續資本獎
現代保險	保險信望愛獎之最佳通路策略獎



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，2021年成立隸屬總經理之「公平待客推動小組」，負責訂定相關政策、辦理訓練及評核作業，且據以向董事會報告，以形塑本行之公平待客文化。

2021年本行無違反產品與服務之資訊與標示相關法規、行銷傳播相關法規之事件，針對公平待客相關10大構面，則由法令遵循總處主導辦理評核之自評作業，自評結果為83.58分，滿分為84分（見下表）。2022年擬規劃公平待客原則推廣活動，並考量以秘密客專案檢視事業群待客狀況，並研擬客訴連結考績之機制，同時推動對高齡、弱勢等族群之友善金融措施。

2021公平待客相關課程		
主題	時數	受訓人數
金融服務業公平待客原則實務分享	20分鐘	11名(董事)
公平待客原則之金融消費者保護之法令介紹	59分鐘	2,587人
公平待客原則之實例研討	83分鐘	1,802人
公平待客原則之消費者應答模擬	47分鐘	1,768人
公平待客原則教育訓練	60分鐘	2,577人(全行同仁)





6 客戶信任

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	內部稽核單位自評		
1	訂約公平誠信原則	10	10	10	10	6
2	注意與忠實義務原則	9.48	10	10	9.83	5.9
3	廣告招攬真實原則	9.75	10	10	9.92	5.95
4	商品或服務適合度原則	9.7	10	10	9.9	5.94
5	告知與揭露原則	9.25	10	10	9.75	5.85
6	複雜性高風險商品銷售原則	10	10	10	10	6
7	酬金與業績衡平原則	9.83	10	10	9.94	5.96
8	申訴保障原則	9.88	10	10	9.96	5.98
9	業務人員專業性原則	10	10	10	10	6
小計						53.58 ^①
10	董事會推動之重視及具體作為等情形	30 ^②				
本行自評分數 ① + ②		83.58分 (滿分84分)				



6 客戶信任

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。2021年計成功攔阻詐騙臨櫃匯款共約850萬元；另全行主動舉報27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。

邀請名人開講

為提升同仁的視野，除持續性的金融專業訓練，個金事業群長期舉辦「名人開講」，邀請新書作者來行演講，藉以推廣企業內部閱讀的風氣，並拓展同仁在金融專業面向以外的知識廣度與人文素養。2021年邀請李奧貝納集團執行長暨大中華區總裁黃麗燕主講「品牌就是你的銀行」，陳述理想的客戶體驗與好的服務環環相扣，其成功關鍵在於洞悉客戶心理，運用品牌縮短溝通時間，並為客戶創造超乎預期的感動。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4.0

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，2021年除原本之北部班次，更移師至中區舉行；2022年擬完成全臺巡迴，課程並將納入ESG新知學習。

YouTube遠銀頻道「小遠贏了」

本行財富管理之自媒體YouTube頻道於2021年持續創新構思影音內容，共上映50支影片，總觀看人次達百萬人，同時配合金管會政策製播信託2.0相關微電影，以普及大眾對信託之認識，提供非接觸式的學習溝通管道，同時結合網路意見領袖之影響力於各大社群平臺推廣十樂精神；2022年起影片擬加入E&S (Environment & Society)品牌新元素，以提升民眾對永續價值之認知。

6 客戶信任

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，其中AI智能客服為2020年新增。2021年除增設客戶體驗部，並以通路為概念，重新規劃前線的服務團隊，同時針對客服同仁，完成信用卡及銀行之產品線知識之訓練整合，以使不論經由何種管道進線的客戶都能得到更完整的一站式服務；因應疫情升級衝擊，除建置異地備援及居家辦公等方案，整合系統及確保資訊安全，以維持客服不中斷。2021年之智能客服精準度已達95%，為持續精進及消弭服務認知落差，2022年計畫委託外部進行「服務稽核」。

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	173萬通	6,812筆	41萬筆

2021年精進之e化客服項目	
項目	說明
AI 智能客服	導入多元化自助服務，新增消費帳單分期、靈活金申辦、年費議免及帳單明細、未出帳明細、存款明細之查詢等功能
優化流程	新增信用卡繳款成功訊息 e mail通知/APP推播，以減少客戶因帳款是否入帳而特地進線客服中心詢問。

- 客服滿意度：客戶透過任何管道反應其問題與需求，皆能在客服中心得到完整的回應，來電於30秒內接通之服務率為80%，一次解決率達91%。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；此評分系統年度共抽樣15,162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	台灣客服發展協會	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
2021	臺灣客服中心發展協會	團體獎2項：最佳客服管理團隊獎、最佳客服訓練團隊獎 個人獎3名：最佳客服系統主管獎、最佳客服服務之星獎、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。

2021年度全行各項業務之客戶申訴經匯整統計為524筆，較前一年度之673筆減少22%，除客服中心受理104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420件，100%予以妥善回覆，平均處理時效為3天，其中72%在3日內結案，較前一年度之63 % 顯著進步。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





6 客戶信任



金融科技創新

「數位再進化」為本行金融服務發展之重點，依科技趨勢、法規開放及業務需要發展金融科技，發展務實數位創新，提供客戶穩定、安全、快速的數位金融服務。

💰 開放銀行/Open API

響應金管會之開放銀行政策，本行成為首家獲金管會核准「開放銀行」第二階段業務的銀行，以運用 Open API 技術串聯遠傳電信 friDay 理財+App，由Bankee 社群銀行作為開放銀行的平臺，只要是friDay 理財 + APP 用戶都可查詢本行臺幣活存存款帳戶餘額、信用卡當期帳單等資訊，正式進入跨業資料共享時代，開啟本國開放金融全新篇章，為消費者、銀行和電信業者創造三贏。

🏠 MyData數位化服務個人化平臺

為解決客戶在申辦金融商品過程中，因無法即時提供如薪資轉帳、扣繳憑單、名下不動產等財力證明驗證資料痛點，造成金融商品申辦流程中斷，本行配合行政院國發會之推動，成為首波於「MyData數位化服務個人化」平臺上架消費金融服務之銀行，將MyData服務導入信用卡補件、信貸申請、信貸補件流程中，申辦過程中民眾可即時授權，減去檢附資料之不便，創造更便利且流暢的申辦體驗。

💰 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。截至2021年底擁有金融創新專利31項，包含4項發明專利、20項新型專利及7項設計專利，後續將針對創新商模及專案發展，持續布局優質之核心及關鍵專利。



6 客戶信任

🌟 Bankee創新商業模式

本行掌握金融科技蓬勃發展所帶來的機會，以數位品牌Bankee社群銀行整合全行金融科技、商業智慧及數位行銷資源，以客戶體驗為中心，創新商業模式及作業流程，實踐五大突破性創新，與企業過往商業模式、銀行競爭者迥然不同，為銀行、新創科技公司、客戶等創造多贏正面效益。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，使本行可觸及原本不易打進的客層。2022年則計畫以數位存款帳戶為基礎，持續推廣Bankee社群銀行，運用B2C2C、B2G2C、B2B2C三種引流資源，導入新客群，優化數位平臺並運用智能應用技術深化客戶經營。



哈佛數位轉型鼎革獎之商業模式楷模獎	改變傳統銀行與客戶的單向關係，積極拓展各領域多元生態圈，打造將銀行「帶著走」的金融服務，獲頒2021數位轉型鼎革獎「創新商模楷模獎」。
國際Asiamoney之最佳數位銀行獎	因全球首創共享經濟銀行、指尖金融變現、Open banking等突破性創新商業模式與技術，獲得國際財經媒體《亞元雜誌（Asiamoney）》肯定而奪獎
國家品牌玉山獎之最佳產品類	商品共創、利潤共享並成就共好之創新商業模式成效顯著，線上分行數年成長10倍，受評為利基市場領導者，獲國家品牌玉山獎評定為最佳產品。
工商時報之數位金融獎	以五大突破性創新，與企業過去作業方式、銀行競爭者迥然不同，為本行及新創科技公司、客戶等帶來多贏正面效益，獲得工商時報第一屆《數位金融獎》數位創新獎肯定。



6 客戶信任



創新 1 共創、共享、共好	改變傳統銀行與客戶的單向關係，打造的共創、共享、共好，共享經濟的新商業模式，Bankee與客戶間是團隊式的雙向關係，客戶是顧客也是一起打拚的員工。
創新 2 數位獲客新動能	● 本行精進傳統的獲客方式，另透過Bankee新增數位客群，帶來獲客的第二成長曲線，其所謂之「線上分行數」年成長10倍，2021年已擴展到15,000家。 ● 於2021年與亞東證券合作，推出24小時線上一站完成證券及交割帳戶雙向開戶服務。客戶備妥雙證件，不出門即能在半小時內完成手續，最快隔天能進行交易。 
創新 3 金融科技專利應用	研析千禧世代對金融服務使用的痛點，重新設計全新數位產品及服務，讓數位原生世代生活更便利、使用更滿意。核心概念在於全球首創並擁有23項專利，構築難以被超越及模仿的門檻。
創新 4 建立Bankee生態圈	● 已首創社群金融生態圈、遠東集團生態圈、人資金融生態圈及P2P生態圈等四個多元金融生態圈，為客戶、中小企業、新創夥伴、銀行創造四贏綜效。 ● TSP金流收付平臺：與新創業者深化合作，快速串接金融特許服務，整合會員及金流，並專注於會員的體驗及保護。其中與BZNK必可企業募資、join遠寶智慧借貸平臺、PezzaLoan網路借貸媒合平臺等合作，將API介接在P2P募資媒合平臺，採用A2A（Account to Account）金流模式，提供企業、投資人金流代收代付服務，使金流直接於出借人帳號和借款人帳號之間移轉，不經過P2P平臺，防範平臺不當使用資金之風險，打造P2P生態圈實踐負責任創新，為企業、民眾把關。截至2021年底，本行所打造之TSP 金流收付平臺透過Bankee社群銀行，已創造近四千個開戶數。
創新 5 實踐Open Banking 服務	運用Open API技術與遠傳電信進行客戶資料串連，打造一站式整合服務，實現BaaS（Bank as a Service）。

優化自動化交易平台

本行以掌握核心技術及強化創新金融科技應用，整合通路、服務和產品，使銀行演化成「智能服務+生活型態」的綜合體，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。2021年底服務離櫃率94.3%、數位獲客率51.4%。

數位交易平臺	2021新增功能	說明
官網	SmartRM	本行發展智能金融服務，聯手元智大學、成功大學研發設計AI智能RM（Relationship Manager），是全臺第一個將自然語言處理及情感分析技術應用在基金投資之案例，技術彙整大量財經新聞、媒體報導等網路大數據，轉換成易懂之投資訊息，利用專利人工智慧演算法篩選同一類基金市場中表現較佳者，提供自主投資客戶輔助決策之參考資訊。
i申請	個人信用貸款/房屋貸款新戶線上申請	提供新客戶線上申請個人信用貸款服務及提供本行新戶及非房貸既有客戶，線上申請房屋貸款服務。
	個金數位存款開戶「快樂退全民計畫」	個金事業群「快樂退全民計畫」透過i申請新增數位開戶功能，方便新戶參與基金定期定額投資。
	線上申請進件STP (Straight Through Processing) 自動化+線上簽約對保	信貸ST專案為i申請線上申請貸款流程之優化，透過建構線上申請STP之快速進件/快速核貸流程，達到數位業務無人工目標。 ① i申請介接個人化資料自主運用(MyData)平臺資料授權申請服務：提供客戶主動授權予本行透過介接Mydata平臺，取得其個人身分證影像、戶籍、所得、勞保投保明細等資料，用以作為申請本行產品之財力證明文件。 ② 個人信用貸款新戶線上簽約對保服務：提供既有純信用卡戶、純授信戶及新戶於完成身分驗證後，就其完成核貸之案件，進行信貸線上簽約對保，完成後自動將款項撥入客戶帳戶。



6 客戶信任

數位交易平臺	2021新增功能	說明
多元申請平臺	全行線上申請整合平臺	發展「全行線上申請整合平臺」，整合數存、信用卡、貸款 …等全行各項線上申請。
個人網路銀行	信託線上開戶	提供已開立數位存款帳戶客戶，線上申請信託開戶服務。
	線上提取外匯保證金專戶款項	本行外匯保證金服務可FETP APP快速下單，唯原先客戶提取保證金專戶款項，僅能臨櫃辦理，為免客戶不便，2021年新增外匯保證金提取服務，提供24小時線上即時提取，完成可全面透過網路完成，目前利用網路平臺的交易量占總交易量約80%。
個人網路銀行 行動銀行App	手機號碼轉帳 2.0	於既有財金資訊公司跨行轉帳基礎上，增加綁定手機號碼做為收款/轉帳之方式，提供手機號碼轉帳，一隻手機可設定多家銀行帳號，並完成手機轉帳服務。
企業網路銀行	假日轉帳	提供企業於假日或臨時性颱風假，仍可使用企業網路銀行進行資金調度/撥付/薪轉，同時優化外匯多項數位服務。
	企網銀臺幣付款金額擴充	為利大型企業客戶以企業網路銀行進行大額付款及資金調度，提升臺幣付款限額由原單筆臺幣5億元調升為10億元。

具社會或環境效益之金融商品與服務

銀行具有集結社會大眾資金加以管理及運用的屬性，故為導引整體社會實踐永續發展的關鍵力量，本行將ESG因子與核心業務整合，推動永續金融，為環境及社會把關。

屬性	商品／服務		ESG效益		
	品項	說明／做法	客戶對象	社會效益	環境效益
個人金融	ESG基金	上架ESG基金為依歐盟永續金融揭露規範SFDR分類符合第八條及第九條或晨星永續投資評級達4~5顆地球之基金	財富管理客戶	2021年架上共1,269檔供客戶選擇，佔架上整體基金數的49%。使客戶有機會參與投資善良治理與誠信經營或綠色環保相關之企業的行列。	
	上架ESG海外有價證券	上架ESG海外有價證券為依晨星永續投資評級達4~5顆地球之ETFMSCI評級AA以上之外國股票、債券以及特別股等。	財富管理客戶	2021年架上共107檔，佔架上整體海外有價證券數的16%。使客戶有機會參與投資善良治理與誠信經營或綠色環保相關之企業的行列。	
	伊甸愛心卡	於1997年發行之伊甸愛心卡，以卡友刷卡金額的0.3%捐贈伊甸基金會。	社會大眾	2021年回饋以捐贈伊甸基金會的金額為1,434,505元，累計達50,939,777元。	——
	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，旨在成為年輕人在育養子女路上的支持力量。	家有未成年子女之父母	新生兒人數續創新低，為關注少子化的社會問題而推出，2021年首年發行即突破7萬卡。	——
	微型保險	結合保險公司，為一年期之傳統型定期壽險、傷害險及實支實付傷害型醫療險。	經濟弱勢或特定身分族群	使經濟弱勢者能取得因應生命及傷害風險之基本保障，為普惠金融之實踐。本行於2021年捐贈花蓮縣府10萬元，由中國人壽公司代為媒合有需求的民眾計509人，做為代繳其保費之用。	——

6 客戶信任

屬性	商品／服務		ESG效益		
	品項	說明／做法	客戶對象	社會效益	環境效益
個人金融	小額終老險	結合保險公司，推出以身故給付或完全失能時保障之終身壽險為主約，保額上限70萬元，可附加保額上限10萬元之1年期傷害保險附約。保單內容簡單，為基本保障且保費較同類型壽險低。	經濟弱勢之壯老年族群	因應人口老化與少子化趨勢，普及高齡者之基本保險保障，為普惠金融之實踐。本行自2017年代理銷售，有需求的民眾可於本行全臺分行完成投保。	——
	防疫醫護人員優惠定存	感謝醫護人員對防疫的貢獻，規劃臺幣定存12個月期、額度200萬元之優惠利率，申辦期為2021年第三季。	醫護人員 身心障礙者	醫護在臺灣疫情爆發衝擊之際守護國人健康，使臺灣安度危機，故提供其存款優惠利率，以表感謝之情，計11人申辦，定存金額達1,519萬元。	——
	樂齡退休安養信託	關注高齡長者照護與安養需求而推出之財務信託服務	高齡族群及其照護家屬	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2021年底信託資產餘額計150,068萬元。	——
	身心障礙者照護信託	關注身心障礙者照護與安養需求而規劃之財務信託服務	身心障礙族群及其照護家屬	以金融工具協助處理家有身心障礙者之照護風險，減少衍生的社會問題。至2021年底計承作8件，信託金額6,397,081元。	——
	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。	小資族民眾	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。至2021年底，已有超過5百名客戶參與。	結合E化規劃，參與客戶採自動化通路使用比率約48%
	雙語分行	分行建置雙語標示，輔以多語即時翻譯系統，服務人員能以英語提供金融服務。	①外國人 ②新移民	2021率先於臺北市的營業部分行、復興分行建構雙語示範分行，以推升本地金融服務國際化之願景。	——

6 客戶信任

屬性	商品／服務		ESG效益																						
	品項	說明／做法	客戶對象	社會效益	環境效益																				
個人金融	YouTube頻道「小遠!贏了」	以所打造的IP「小遠」分享理財知識，另由投資市場團隊分享專業級之市場分析，為Youtube平臺上之免付費頻道。	①年輕世代 ②難以取得專業理財資訊服務之小資族群及偏鄉族群	2021年共製10集理財知識節目及25集專業市場分析，讓目標族群更加瞭解理財與投資市場，協助其建立正確的理財觀念及知識，逐步改善個人及家庭之經濟狀況。10集理財知識如下：<table><tr><td>1月</td><td>定期定額怎麼做</td></tr><tr><td>2月</td><td>親子家庭神卡</td></tr><tr><td>3月</td><td>認識ETF</td></tr><tr><td>4月</td><td>聰明申辦信貸</td></tr><tr><td>4月</td><td>報稅不可不知</td></tr><tr><td>6月</td><td>啟動數位DNA</td></tr><tr><td>7月</td><td>兒童理財首部曲</td></tr><tr><td>7月</td><td>只想LINE著你</td></tr><tr><td>8月</td><td>兒童理財二部曲</td></tr><tr><td>11月</td><td>媽媽的信封</td></tr></table> - 觀看點閱總計483,161人次。	1月	定期定額怎麼做	2月	親子家庭神卡	3月	認識ETF	4月	聰明申辦信貸	4月	報稅不可不知	6月	啟動數位DNA	7月	兒童理財首部曲	7月	只想LINE著你	8月	兒童理財二部曲	11月	媽媽的信封	——
	1月	定期定額怎麼做																							
2月	親子家庭神卡																								
3月	認識ETF																								
4月	聰明申辦信貸																								
4月	報稅不可不知																								
6月	啟動數位DNA																								
7月	兒童理財首部曲																								
7月	只想LINE著你																								
8月	兒童理財二部曲																								
11月	媽媽的信封																								
	年節贈禮之人文月曆	月曆陪伴客戶生活一整年，故藉以傳達新年祝福，也與客戶交流生活美學，善盡傳播文化之力；2022年月曆以《臺灣美術館巡禮》為主題發行。	既有客戶	2022年月曆要旨在於邀請客戶一探生活週邊的美術館，為社會注入真善美的文化氣息，總發行36,000份。	——																				

6 客戶信任

屬性	商品／服務		ESG效益		
	品項	說明／做法	客戶對象	社會效益	環境效益
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。	年輕世代大眾	以創新回饋機制支持收入有限的年輕世代，經營屬於自己的微分行，建立被動收入來源。2021年底開戶數破11萬。	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；並開放平臺與金融科技創新企業合作，協力其發展。
	Bankee與味全龍聯名金融卡	為Bankee社群銀行推出全臺首張以為棒球主題之聯名金融卡。	運動休閒愛好者	攜手球隊、球迷共創職棒永續經營之友善環境，提振社會的健康休閒風氣。2021年整體Bankee與味全龍新聞曝光計28則，訊息觸及約20萬人次。	——
	自動化服務平臺	積極推廣無紙化服務並持續優化個人網銀、企業網銀、行動銀行、ATM等各個金融數位服務平臺。	既有客戶及不便與實體分行交易的客群	新冠疫情警戒時期，以自動化服務與交易避免人際接觸，有助維持防疫所需之安全社交距離。	利用數位科技提供無紙化及非接觸式的銀行服務，減少客戶親臨辦理的碳足跡及時間損耗。2021年客戶透過自動化平臺取得常用銀行服務之離櫃率為94.3%。



6 客戶信任

屬性	商品／服務		ESG效益												
	品項	說明／做法	客戶對象	社會效益	環境效益										
法人金融	促進小型企業及社區發展之融資	對協力小型企業及促進新創企業發展之放款	小型及新創企業： A.雇用員工20人以下 B.資本額500萬以下 C.年營收1千萬以下 D.設立未滿5年	● 因加強辦理中小企業放款績效良好，獲金管會核定為「中小企業放款甲等銀行」。 ● 2021年底對小型及新創中小企業放款之戶數計1,004戶，餘額33,885百萬元：<table><tr><th>企業</th><th>2021底戶數/餘額</th></tr><tr><td>A</td><td>953戶/33,540百萬元</td></tr><tr><td>B</td><td>618戶/2,789百萬元</td></tr><tr><td>C</td><td>647戶/8,986百萬元</td></tr><tr><td>D</td><td>64戶/3,121百萬元</td></tr></table> ● 2021年新增小型及新創中小企業放款之企業計370戶，餘額淨增5,888百萬元，餘額成長21%。	企業	2021底戶數/餘額	A	953戶/33,540百萬元	B	618戶/2,789百萬元	C	647戶/8,986百萬元	D	64戶/3,121百萬元	——
	企業	2021底戶數/餘額													
	A	953戶/33,540百萬元													
B	618戶/2,789百萬元														
C	647戶/8,986百萬元														
D	64戶/3,121百萬元														
綠色融資	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。審慎擇選企業授信對象，將資源貸放運用到對環境有益的企業，並制定內部規範以納入其ESG表現評核。	太陽能、綠能、電動車等節能產品、綠建築、污水或廢棄物處理處理等產業	於評估企業貸放之授信流程列入「審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任」之檢核項目。	2021年綠色相關授信案計201家企業，其中47家為新增，累計餘額228億元。再生能源相關授信計62家企業，年度新增23家，授信餘額約120億元；綠能科技相關授信計152家企業，年度新增24家，授信餘額約108億元。											
	疫情影響企業之紓困貸款專案	協助受新冠疫情衝擊之企業或教育事業取得紓困及振興所需資金，或予舊貸展延。	企業或教育事業	協助企業度過新冠疫情衝擊，有助穩定社會經濟及就業率。2021年計受理34件，貸款金額43,953萬元。	——										