

6 普惠金融



- 56 公平待客
- 62 ESG金融商品與服務
- 67 數位金融創新

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，善用數位科技及結合金融普惠理念，快速回應客戶的需求與期待，堅定守護客戶的權益，更製作淺顯易懂的理財影音，分享金融理財知識與全球性的經濟動態，致力普惠金融教育的目標。

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；2022年財富管理客戶滿意度為96.3分，為連續8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。



落實公平待客原則

本行四大事業群之客戶屬性容有差異，各單位業務職掌有別，然落實金融服務業公平待客原則之努力不變，由隸屬總經理之「公平待客推動小組」負責訂定相關政策、辦理教育訓練及評核作業，並發現各部門可能疏漏之環節，據以訂定具體解決方案，適時於高階主管會議提出檢討，並由總機構法令遵循主管定期向董事會報告評核結果，形塑由上而下之良好公平待客文化，使公平待客成為全員遵循的行為準則，亦藉以降低違法成本，助益永續經營。

公平待客之2022年執行重點成果

1. 金管會公佈之銀行業公平待客原則評核評比結果，本行名列排名前25%之領先名單。
2. 辦理公平待客原則教育訓練，全行同仁受訓時數計4,811小時，人均為2.32小時，並於7月舉辦公平待客測驗競賽，以提升同仁之公平待客意識及相關知識。

2022公平待客相關課程			
主題	對象	時數	受訓人數
金融服務業公平待客原則實務分享	董事	20分鐘	11人
公平待客原則之金融消費者保護之法令介紹	全體同仁	91分鐘	2,727人
公平待客原則之實例研討	全體同仁	37分鐘	2,741人
公平待客原則之消費者應答模擬	全體同仁	65分鐘	2,755人



3. 於5月委託外部機構辦理「秘密客專案」，由公正第三方角度檢視本行平待客落實情形並提出優化建議，此專案於9月完成。
4. 本行落實推出各項新商品、服務及向主管機關申辦新種業務前之簽署制度，制定「簽署制作業注意事項」；2022年法令遵循總處辦理簽署制之專案查核時，發現有受查單位未依該總處出具之意見書，改善不符證券投資信託暨顧問商業同業公會會員及銷售機構從事廣告及營業活動行為規範之情事，因而提列1項低風險缺失，後續該受查單位已完成改善，即與其合作單位解約，且該網頁服務亦自官網移除。

5. 針對公平待客原則評核之10大原則及董事會推動之重視具體作為等情形，由法令遵循總處主導辦理評核之自評作業，自評結果為 89.64分，滿分為90分。

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	9.56	10	10	9.85	5.91
2	注意與忠實義務原則	9.34	10	10	9.78	5.87
3	廣告招攬真實原則	9.88	10	10	9.96	5.98
4	商品或服務適合度原則	9.74	10	10	9.91	5.95
5	告知與揭露原則	9.94	10	10	9.98	5.99
6	酬金與業績衡平原則	10	10	10	10	6
7	申訴保障原則	9.97	10	10	9.99	5.99
8	業務人員專業性原則	10	10	10	10	6
9	友善服務原則	9.83	10	10	9.94	5.96
10	落實誠信經營原則	9.95	10	10	9.98	5.99
小計						59.64 ^①
11	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		89.64分（滿分90分）				

6 普惠金融

6. 金融友善服務

構面	說明
銀髮族 關懷措施	- 分行主動關懷 - 高齡客戶臨櫃領現取款一定金額以上，主動關懷提問。 - 行員主動觀察客戶，對高齡者即時給予適當的協助。 - 高齡客戶理財： - 強化產品適合度並確認客戶對風險的瞭解。 - 開發大眾化的樂齡信託商品，協助高齡者守護資產。 
弱勢族群 友善措施	- 官網取得國家通訊傳播委員會之網站無障礙規範A等級標章。 - 於2022年底全行153臺ATM中，有126臺（82%）符合身障人士（輪椅族）使用之操作環境、9臺（6%）具協助視障人士語音操作功能。 - 提供身心障礙者ATM手續費減免方案。 - 分行設置無障礙櫃檯、無障礙廁所，出入口裝設服務鈴，提供身心障礙者及高齡者導引。 2022年啟動與臺灣手語翻譯協會合作，提供即時視訊翻譯或預約現場手語服務。 2022年針對分行員辦理身心障礙者金融友善訓練，含即時手語翻譯服務訓練，計921人次參與。
攔阻客戶遭詐騙	配合政府打擊犯罪，協力防堵詐騙、洗錢與逃漏稅等不法行為於未然，為共同成就更安居的社會而努力： - 加強提升第一線行員之訓練，藉由臨櫃主動關懷客戶、高警覺即時通報等機制，配合警方以防杜善盡金融從業人員之謹慎把關義務與社會責任。 - 於網路銀行及動轉帳頁面，增加防詐騙提醒警語。 - 為防杜人頭帳戶並協助身心障礙者免受詐欺案構陷，於存摺加註相關警語。 2022年分行員成功攔阻詐騙計29次，攔阻詐騙臨櫃匯款約850萬元。

7. 金融知識倡議與宣導

項目	辦理情形												
兒童理財營	❖ 於暑假期間辦理線上兒童理財營 4 場，總報名人數 104人。 ❖ 採親子共學方式，一起探索金融保險知識，內容由保險鋼鐵人淺顯易懂說明生活中的大小風險，伸至保單健檢等子女教育及風險規劃主題。												
樂齡理財學苑	❖ 第五屆樂齡理財學苑於9月在高雄市開課，為期12週，參加人數35名。 ❖ 本屆課程新增「認識NFT」及「樂齡安養信託」。												
信託知識講座	❖ 11月與亞東科技大學及元智大學之樂齡大學課程合作，安排樂齡安養信託知識宣導 ❖ 共舉辦3場，各次課程時間為2.5小時，總上課人數125人 ❖ 12月舉辦【開啟安養信託，封存幸福未來】安養信託實體講座，邀請家事律師蘇家宏主講，分享財富傳承與信託知識。 ❖ 參與人數45人。												
YT頻道「小遠贏了」	❖ 以本行自媒體所打造的IP「小遠」推廣金融與理財知識，另由投資市場團隊分享專業級之市場分析，為Youtube平臺之免付費頻道。自2022年起影音內容加入Environment及Society之核心元素，以倡導全民對永續價值之認知。 ❖ 2022年計推出普惠金融理財知識宣導3集、專業市場分析23集，共26集金融知識相關影音，傳達理財觀念及市場最新投資訊息，觀看點閱總計590,591人，惠普金融相關影片主題羅列如下： <table><tr><th>上架</th><th>主題</th><th>點閱人次</th></tr><tr><td>1月</td><td>認識外匯保證金交易</td><td>10,186</td></tr><tr><td>3月</td><td>如何快樂退休之樂富投資新視角</td><td>248,595</td></tr><tr><td>9月</td><td>開啟安養信託，封存幸福未來</td><td>18,022</td></tr></table>	上架	主題	點閱人次	1月	認識外匯保證金交易	10,186	3月	如何快樂退休之樂富投資新視角	248,595	9月	開啟安養信託，封存幸福未來	18,022
上架	主題	點閱人次											
1月	認識外匯保證金交易	10,186											
3月	如何快樂退休之樂富投資新視角	248,595											
9月	開啟安養信託，封存幸福未來	18,022											
遠東商銀Happy+LINE官方帳號	提供各式金融資訊，加入好友人數計126,788人。												

金融消費爭議處理

本行設有24小時服務的整合式客服中心，務使客戶不論經由何種管道進線都能得到完整的一站式服務，並於新冠疫情期間，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。此外訂有「金融消費爭議處理制度及處理流程」、「金融消費案件管理注意事項」、「金融消費爭議案件處理作業程序」等客訴管理規範，務使客戶所反應的意見或申訴的問題盡速得到處理，且相關回應均建立完整且系統性的整理，並製作統計分析每月呈報總經理及管理層級，亦定期報送風險管理委員會列入作業風險之自評，而為利最高治理機構掌握本行消費者保護的辦理情形，則針對重大客訴逐案說明情節及後續處理情形。

客訴處理之2022年執行重點成果

☑ 客服滿意度績效為99.8 %

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，其中客戶服務水準指標之來電於30秒內接通之比率為80%。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10,307名客戶，滿意度為99.8%；智能客服滿意度抽樣25,653人次，滿意度為88.8%。

☑ 即時處理及妥處

增訂處理天數及妥處率等兩項客訴處理績效指標，其中敏感性案件及一般性案件之處理天數分別為3天及10天之工作日內，而處理完成日之認定，為以電話回覆並與客戶達成共識或告知處理結果之日，若電話聯繫不上，則以函覆之發文日為完成日。年度全行各項業務之客戶申訴經匯整統計為371筆，較前一年度之524筆減少，除本行客服中心受理，亦包括銀行局、銀行公會、消費者評議中心等主管機關受理案件，其中敏感性案件之平均處理天數為1日，一般性案件為2.3日，83%案件在3日內處理完畢，且處理完成後30日內未再尋任一管道申訴之妥處率（妥處案件總數比）達87%以上。

☑ 客訴原因分析及精進

於2月成立「消費爭議管理小組」，每月召開會議，以檢討並持續優化客訴案件之處理作業，提出矯正方法或預防措施，藉以化解令客戶困擾的類似事件再度發生。

2022年客服精進項目	
項目	說明
修訂SOP	修訂「金融消費爭議處理制度含流程SOP」，重新架構並明確化相關權責及職掌
導入國際標準	導入國際 ISO10002客訴品質管理並經bsi驗證
優化智能客服	藉由即時調教，提升使用體驗，使服務精準度>=95%
客訴連結考績	可歸責於同仁個人之客訴案件載明於該員之年度績效評核表，以為評核其顧客構面績效之參考

ESG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，為導引整體社會實踐永續發展的關鍵力量，本行將ESG與核心業務整合，佈建ESG產品線，推動永續金融，為環境及社會把關



個人金融			
品項	說明／做法	客戶對象	2022 ESG效益
ESG基金 及申購優惠獎勵	● 上架之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。 ● 2022年9至12月推出經由數位通路申購ESG基金享手續費四折優惠活動	財富管理客戶	● 2022年底ESG基金計1,925檔 ● 優惠活動期間之ESG基金總申購額為45.2萬元 ● 2023目標為每季精選基金中，ESG基金檔數至少佔總基金檔數之5%
綠建築房貸專案	2022年4月推出，貸款期限最長30年，除提供優惠利率，另享開辦費888元優惠，原開辦費為5,000元	以符合綠建築標章之建物為擔保品者	透過新聞發佈，中時新聞網及自由時報等主要媒體均有報導，使更多國人知道綠建築享貸款優惠
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。	一般大眾	● 2022年回饋以捐贈伊甸基金會的金額為1,367,754元，累計達52,307,531元。 ● 2022年新增1,231卡
伊甸永續捐款平臺	① 希望存摺:帳戶利息自動轉捐款伊甸帳 ② 卡友之信用卡紅利點數轉捐款伊甸 ③ 促動信用卡客戶捐款伊甸活動 ④ 伊甸卡榮譽卡友捐款	一般大眾	2022年計捐款年計捐款942,412元，累計達35,921,927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，旨在成為年輕人在成育兒路上的支持力量。 ● 2022年擴展至家有小動物之客群，連結寵物用品等優惠。	家有未成年子女 支父母	新生兒人數續創新低，為關注少子化的社會問題而推出，兼及愛護動物概念，2021年首年發行7萬卡；2022年累計突破15萬卡。

個人金融			
品項	說明／做法	客戶對象	2022 ESG效益
微型保險	結合保險公司，為一年期之傳統型定期壽險、傷害險及實支實付型醫療險。	經濟弱勢	- 使經濟弱勢者能取得因應生命及傷害風險之基本保障，於2022年捐贈花蓮縣府10萬元，由中國人壽代為媒合有需求的民眾計508人，做為代繳其保費之用。 - 自2020年起納入年度捐贈計畫。
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。
樂齡安養信託	關注高齡長者照護與安養需求而推出之財務信託服務，以標準化契約條款，利於長者瞭解內容，並調降簽約費及管理費，以達普惠目的。 	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避免被詐騙危機，降低所衍生之社會問題風險。 2022年新承作867件，新增信託金額45,862萬元。 - 截至2022年，本行每萬名開立帳戶之客戶中辦理安養信託之累計受益人數為30人；安養信託之信託財產本金餘額占整體信託業務信託財產本金餘額比為1.6%。 - 獲金管會「信託業推動信託2.0計畫」安養信託獎B組第一名。 - 獲國家企業競爭力發展協會國家品牌玉山獎。
快樂退全民理財方案	為本行研發之低波動、高累積之投資標的，相對適合退休金準備，搭配零手續費。	① 小資族 ② 準退休族	- 啟動小資族強化退休金準備計畫，以減輕高齡化及少子化之個人財務風險及所衍生之社會問題風險。 - 至2022年底計612名客戶參與。 - 為經濟日報「退休金算盤」專欄長期內容提供之銀行。
身心障礙者照護信託及定存利率加碼	- 關注身心障礙者照護與安養需求而規劃之財務信託服務。 - 持身心障礙手冊辦理享利率加碼優惠。	身心障礙族群及其照護家屬	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2022新承作8件，信託金額668萬元。

6 普惠金融

個人金融			
品項	說明／做法	客戶對象	2022 ESG效益
雙語示範分行	- 分行建置雙語標示，輔以多國語即時翻譯系統，服務人員能以英語提供金融服務。 2022年完成外籍客戶常用申請書表雙語化。 - 導入櫃檯行員英語訓導。	① 外國人 ② 新移民	- 響應政府雙語國家政策，推升本地金融服務國際化之願景，計有6家雙語示範分行，年度新增為臺北城分行、林口分行、臺北承德分行、臺中公益分行、臺中公益分行。其中臺北承德分行蒙金管會黃天牧主委、國發會龔明鑫主委親臨視察並表揚。 - 分行100%設置多國語翻譯機。 
失智友善分行	因為高齡社會，失智人口日增，新北市衛生局及亞東醫院合辦「打造失智友善商家」活動，本行位於新北市的分行響應此人權維護與長者關懷之計畫，由板橋大遠百分行、板橋南雅分行、板橋文化分行、板橋中正分行、三重分行及蘆洲分行率先參與。	失智長者	- 失智友善場域工作坊：新北市6家分行參加工作坊，由15名同仁為種子學員代表受訓，後續並於分行放置失智症衛教單，共同推廣友善失智。 - 失智友善及守護天使線上認證：由板橋大遠百分行、板橋南雅分行、板橋文化分行、板橋中正分行等4家分行共60名同仁代表參加，全員通過獲得「失智友善及守護天使」線上認證；4家分行並獲失智友善標章。
新冠疫情紓困專案	提供還款一時困難之客戶緩繳或展延等解決方案，房貸、車貸、消費性貸款、信用卡款皆適用，其中信用卡帳單之應付款申請緩繳3至6個月，其他個人貸款可申請本金或利息展延3至6個月，期間免收違約金及遲延利息。	受疫情衝擊之信用卡戶及其他個人貸款客戶	- 信用卡款項核准緩繳1,549戶，緩繳金額12,970萬元 - 個人貸款項核准展延824戶，核准金額235,660萬元
年節贈禮之人文月曆	月曆陪伴客戶生活一整年，故藉以傳達祝福，也與客戶交流生活美學，善盡傳播文化之力；2023年月曆以《臺灣表演廳廳》為主題發行。	既有客戶	2023月曆要旨在於邀請客戶走進表演場館，倡議支持表演藝術，為個人生活增添真善美的文化氣息，總發行數約2萬份。

6 普惠金融

數位金融																		
品項	說明／做法	客戶對象	2022 ESG效益															
Bankee社群銀行	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，如同自己以手機開立分行，可長期享回饋。	① 年輕世代 ② 新創企業	- 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，以建立被動收入來源。2022年底開戶數破17萬。 - 開放平臺已與7家金融科技創新企業合作，協力其發展。 - 提供無紙化、非接觸式的銀行服務，以達減碳目的。															
自動化服務平台	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。	① 既有客戶 ② 不便與實體分行交易的客群	- 新冠疫情時期，以自動化服務與交易避免人際接觸，協助維持防疫安全社交距離。 - 以非接觸式的服務，減少客戶親臨的碳足跡並降低紙張使用：<table><tr><th>服務項目</th><th>減少紙張數</th><th>等同碳排</th></tr><tr><td>推動APP大額換匯/線上申請約定轉帳等，達服務離櫃率94.7%</td><td>983.3萬</td><td>83.4噸</td></tr><tr><td>發展STP流程自動化等數位申請服務，達數位獲客率47.7%</td><td>87.6萬</td><td>7.4噸</td></tr><tr><td>整合全行電子帳單，提高滲透率</td><td>2,546.4萬</td><td>215.9噸</td></tr><tr><td>總計</td><td>3,617萬</td><td>306.7噸</td></tr></table>	服務項目	減少紙張數	等同碳排	推動APP大額換匯/線上申請約定轉帳等，達服務離櫃率94.7%	983.3萬	83.4噸	發展STP流程自動化等數位申請服務，達數位獲客率47.7%	87.6萬	7.4噸	整合全行電子帳單，提高滲透率	2,546.4萬	215.9噸	總計	3,617萬	306.7噸
服務項目	減少紙張數	等同碳排																
推動APP大額換匯/線上申請約定轉帳等，達服務離櫃率94.7%	983.3萬	83.4噸																
發展STP流程自動化等數位申請服務，達數位獲客率47.7%	87.6萬	7.4噸																
整合全行電子帳單，提高滲透率	2,546.4萬	215.9噸																
總計	3,617萬	306.7噸																

法人金融			
品項	說明／做法	客戶對象	2022 ESG效益
疫情影響企業紓困貸款專案	協助受新冠疫情衝擊之企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。 2022年計受理28件，核可23件，金額572,600萬元。

法人金融																																				
品 項	說 明／做 法	客 戶 對 象	2022 ESG效益																																	
綠色支出授信 永續績效連結授信	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、污水或廢棄物處理等產業	2022年相關授信餘額計186億元，佔法金授信總餘額2,146億元之8.7%，超越8.5%之設定目標。																																	
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發展之放款	小型及新創企業	- 經金管會核定為「2021年中小企業放款甲等銀行」。 2022年底對小型及新創中小企業放款之戶數計1,139戶，餘額50,356百萬元；催收數為2戶，餘額26百萬元。 <table><tr><th colspan="2">企 業</th><th>2021底戶數/餘額</th><th>2022底戶數/餘</th></tr><tr><td>A</td><td>員工<=20人</td><td>953戶 33,540百萬元</td><td>1,086戶 47,371百萬元</td></tr><tr><td>B</td><td>資本額<=500萬元</td><td>618戶 2,789百萬元</td><td>701戶 4,897百萬元</td></tr><tr><td>C</td><td>年營收<=1千萬元</td><td>647戶 8,986百萬元</td><td>734戶 17,020百萬元</td></tr><tr><td>D</td><td>設立5年以下</td><td>264戶 3,121百萬元</td><td>277戶 6,700百萬元</td></tr></table> 2022年新增小型及新創中小企業放款之企業計388戶，餘額淨增16,471百萬元，餘額成長48.6%。 <table><tr><th>指標項目</th><th>2021</th><th>2022</th></tr><tr><td>企業家數淨增</td><td>370戶</td><td>388戶</td></tr><tr><td>餘額淨增</td><td>5,888百萬元</td><td>16,471百萬元</td></tr><tr><td>餘額成長</td><td>21%</td><td>48.6%</td></tr></table>		企 業		2021底戶數/餘額	2022底戶數/餘	A	員工<=20人	953戶 33,540百萬元	1,086戶 47,371百萬元	B	資本額<=500萬元	618戶 2,789百萬元	701戶 4,897百萬元	C	年營收<=1千萬元	647戶 8,986百萬元	734戶 17,020百萬元	D	設立5年以下	264戶 3,121百萬元	277戶 6,700百萬元	指標項目	2021	2022	企業家數淨增	370戶	388戶	餘額淨增	5,888百萬元	16,471百萬元	餘額成長	21%	48.6%
企 業		2021底戶數/餘額	2022底戶數/餘																																	
A	員工<=20人	953戶 33,540百萬元	1,086戶 47,371百萬元																																	
B	資本額<=500萬元	618戶 2,789百萬元	701戶 4,897百萬元																																	
C	年營收<=1千萬元	647戶 8,986百萬元	734戶 17,020百萬元																																	
D	設立5年以下	264戶 3,121百萬元	277戶 6,700百萬元																																	
指標項目	2021	2022																																		
企業家數淨增	370戶	388戶																																		
餘額淨增	5,888百萬元	16,471百萬元																																		
餘額成長	21%	48.6%																																		

數位金融創新

「數位再進化」為本行金融服務創新之重點，依科技趨勢、法規開放及業務需要發展金融科技，實踐務實數位創新，提供客戶穩定、安全、快速的數位金融服務。此外，數位發展委員會追蹤數位轉型指標，以公司長期業務營運的角度探討各項數位議題，協助管理領導團隊瞭解最新市場技術及趨勢，作為永續發展營運策略的參考。

Bankee創新商業模式

本行創立數位品牌Bankee社群銀行，運用金融開放平臺概念，發展新型金融商品，所建置之金融百貨平臺，與企業過往商業模式迥然不同。利用銀行轉化之數位平臺發展B2B2C策盟合作，運用數位金融科技與TSP業者（Third-Party Service Providers）合作創新商業模式，透過Open API方式串聯各網路平臺的便利金融服務，所打造的多元金融生態圈，為銀行、新創科技業者、客戶等創造多贏效益，並能為偏遠地區和弱勢族群提供可及性的金融服務，落實普惠金融的理想，實踐共創、共享、共好的社會價值。



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，客戶是顧客也一起打拚的員工，其所謂之「線上分行數」於2022年已擴展到超過23,000家。
創新 2 數位獲客新動能	利用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等服務，帶來傳統獲客方式之外的獲客第二成長曲線。

6 普惠金融



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	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。
創新 5 實踐Open Banking 服務	● 響應開放銀行政策，以財金資訊公司Open Banking規範，與遠傳電信跨業合作進行客戶資料串連，打造一站式整合服務，實現BaaS（Bank as a Service），為首家獲得金管會核准取得「開放銀行」第二階段業務資格的銀行，並延伸金融服務至非金融產業，增加民眾獲得金融資訊的管道，並朝「智慧型金融產業」發展。 ● 在政府策指引下，除與遠傳電信，亦已與FETC、亞東證券、遠智證券等遠東集團夥伴合作規劃資料共享，以提供客戶更完善的服務內容。



英國媒體《全球經濟雜誌》 The Global Economics	Bankee社群銀行以B2C2C模式攜手民眾、以B2B2C模式攜手新創科技公司，積極拓展各領域多元金融生態圈，其共享經濟的新商業模式，打破經虛擬世界與真實世界之藩籬，而獲頒The Global Economics Award。
《工商時報》 數位創新金質獎	Bankee社群銀行以web 3.0概念打造去中心化的共享經濟商模，三大創新成果獲肯定而受評為數位創新獎金質獎

優化自動交易平臺

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，除推動服務流程數位化，亦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，同時建構多元的數位金融服務，涵蓋臺幣、外幣數位存款及跨境匯款、證券投資等，針對個人、微型及中小企業的金融需求，引進創新型態的數位產品及一站式數位申辦流程，打造最便捷安心的普惠金融，建立多元夥伴關係，協力促進永續願景。2022年本行金融服務離櫃率94.7%、數位獲客率47.7%。

數位交易平臺	2022創新功能	說明
i 申請	策盟分期之消費者信用貸款申請	新服務取代現行郵寄/店家掃描方式申辦之不便，並導入MyData線上資料授權，快速取得客戶財力證明，直接降低作業人力，改變業務推展模式。
	約定本人轉帳號	客戶僅需透過手機線上申請及驗證，即可線上約定本人自行或他行帳號進行約定轉帳。
	申請約定轉帳	提供線上申請約定轉帳服務，並透過自然人憑證(超商驗證)及視訊驗證，完成服務升級。
	超商驗證升級數存帳戶	為發展分行通路延伸，增加數位服務觸角，本行於7-11統一超商推出身份驗證服務；首波上線提供「數位存款客戶便利升級」；後續將推出各類線上申辦業務認證，讓客戶免親至分行，亦可透過線上及超商便利完成申辦。
	eACH即時代收付暨eDDA授權業務	客戶申請水、電、信用卡費.....等自動扣繳，並授權自己銀行帳戶扣款，以往需填申請書並實體交付原留印鑑，轉送開戶行需時約7至10天。而透過本項服務，客戶可以手機或個人電腦輕鬆完成。
行動銀行App	非約定轉帳額度調升	行動銀App已成為全行最大的轉帳、換匯服務管道，而且持續成長中。客戶在非約定轉帳額度不足時，可透過雙因認證(MID+生物辨識)調升額度以支應轉帳需求。
	個人戶50萬以上大額外幣結購(售)交易	於行動銀行APP之外幣換匯交易流程中，開放超過等值新臺幣50萬元之換匯交易（臺轉外/外轉臺）但未達央行大額結匯金（≤等值美元49萬元），讓客戶免臨櫃即可完成線上大額換匯。