



普惠金融

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，近年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。

59 公平待客

64 ESG 金融商品與服務

70 數位金融創新



4-1 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；2023 年財富管理客戶滿意度為 97.1 分，為連續 9 年滿意度維持在 90 分以上。此外，並獲國內外財經專業媒體頒發 12 座金融相關專業獎項肯定。



● 落實公平待客原則

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、辦理訓練及評核作業，並發現各部門可能疏漏之環節，據以訂定解決方案，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。至於金融友善執行成效，則由個金作業處統籌彙整各單位執行情形及相關措施及服務等統計資訊，於公平待客推動小組會議中加以檢視，形塑由上而下本行以「誠信共榮、友善共好」為理念的公平待客文化，以使其成為全員遵循的行為準則，藉以降低違法成本，助益永續經營。

公平待客之 2023 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，本行名列表現前 25% 之領先名單。
2. 為提升全行人員公平合理對待金融消費者之意識及專業知識，本行辦理公平待客相關課程，授課對象包含董事及全體同仁，其中每位同仁每年至少參加三小時之訓練課程；此外，各單位亦自行辦理公平待客宣導，全體同仁受訓總計 4,582 小時，平均每人受訓 1.77 小時。本行另於法遵專刊推出「公平待客特輯」，介紹公平待客原則、評核機制、高齡金融友善及高齡客戶保護等，並公布於法令遵循數位平臺之公平待客專區，供同仁隨時查找相關法令，以增進同仁之相關專業知識。

2023 公平待客相關課程

主題	對象	時數	受訓人數
公平待客暨高齡及金融友善分享	董事	30 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	80 分鐘	2,750 人
公平待客原則之實例研討	全體同仁	59 分鐘	2,749 人
公平待客原則之消費者應答模擬	全體同仁	48 分鐘	2,584 人



3. 新商品、新服務及向主管機關申辦新種業務前之簽署制度，本行「簽署制作業注意事項」規定新商品、服務或新種業務上線前，須以簽呈會辦法遵總處、風險管理總處、資訊安全處等相關單位並知會稽核總處；2023 年度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。

4. 針對公平待客原則評核之 10 項原則及董事會推動之重視及具體作為等情形，由法令遵循總處主導辦理評核之自評作業，自評結果為 89.45 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	8.94	10	10	9.65	5.79
2	注意與忠實義務原則	9.14	10	10	9.71	5.83
3	廣告招攬真實原則	9.81	10	10	9.94	5.96
4	商品或服務適合度原則	9.81	10	10	9.94	5.96
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	9.92	10	10	9.97	5.98
8	業務人員專業性原則	10	10	10	10	6
9	友善服務原則	9.93	10	10	9.98	5.99
10	落實誠信經營原則	9.78	10	10	9.93	5.96
小計						59.45 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		89.45 分 (滿分為 90 分)				



5. 金融友善服務

構面	說明
銀髮族關懷措施	♥訂有「公平對待高齡客戶作業辦法」 ♥分行主動關懷：高齡客戶臨櫃領取款一定金額以上，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；高齡客戶申辦網路銀行及約定轉入帳號時，加強關懷提問 ♥高齡客戶理財：強化產品適度度並確認客戶對產品風險的瞭解；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 ♥全行 152 臺 ATM 中，全建置無障礙語音功能，友善視障朋友，比率為 1.000，並於週邊設置文字客服之 QR Code 供聽障人士使用；建置適輪椅族操作環境的 ATM 有 135 臺，比率為 0.888 ♥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服務 ♥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翻譯 ♥分行 100% 提供桌上型放大鏡、手寫板，並印製心智障礙者存款開戶易讀版說明、視障簽名板、視障識別貼紙，以利各種障別人士使用金融服務 ♥針對分行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，2023 年計 25 人次參與 ♥邀請身心障礙團體辦理無障礙金融服務需求訪談及交流，2023 年計 2 場次
攔阻客戶遭詐騙	本行配合政府打擊犯罪，協力防堵金融詐騙、洗錢與逃漏稅等不法行為於未然，堅守保護民眾財產安全的第一道防線，善盡金融從業人員之謹慎把關義務與社會責任。為共同成就更安居的社會而努力： △2023 年分行行員成功攔阻詐騙計 60 件 △與法務部調查局簽署「國家資通安全聯防與情資分享合作備忘錄」，並參與「鷹眼識詐聯盟」、導入 AI 識詐模型，及早偵測可疑帳戶、阻斷不法金流 △強化行員受理開戶時之認識客戶 (KYC) 與臨櫃交易等之提問技巧，藉由主動關懷客戶、面對臨櫃異常情境提高警覺、即時通報等機制，對配合警方防杜 △攔阻詐騙成功之行員則給予獎勵，依「員工獎懲處理準則」提報人事評議委員會決議予以敘獎，並加發年終獎金 5% 以上，以鼓勵促進更有效之防阻詐騙行為 △建立本行異常帳戶預警指標，共 19 項共通性異常態樣，例如存款帳戶交易模式與客戶身分、收入顯不相當；存款帳戶內常有多筆小額轉出入交易，近似測試行為者等 △制訂「警示帳戶聯防機制及 165 專線專線異常帳戶預警通報之作業程序」及「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理作業程序」，以利員工遵循 △強化申請約定轉入帳戶之防詐措施，例如約定轉入非本人帳戶生效日延長為次二營業日；不受理約定轉入帳戶為本行警示或衍生管制帳戶 △建置「金融資料調閱暨聯防通報電子化平臺」檢警調機關之金融資料調閱功能
防範詐騙示警宣導	△於網路銀行及行動銀行轉帳頁面，加註防詐騙提醒警語 △為防杜人頭帳戶並協助身心障礙者免受人頭帳戶詐欺案構陷，於存摺加註相關警語 △臺中自由分行亦配合臺中市府警察局拍攝防詐宣導影片，由分行經理代言呼籲民眾莫輕易提供個人帳戶資料 △於 ATM 及分行電視牆等通路循環播放防範金融詐騙宣導影片 △配合主管機關來文宣導防詐計 13 次 △年度辦理防制詐騙宣導企畫活動計 12 場次，除以總資產之比率為 0.015 ▶針對第一線行員辦理識詐、阻詐訓練，每季進行新型詐騙手法及案件宣導，共計 4 場，參加數 1,236 人 ▶配合「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導活動」及其它反詐騙宣導，共參與 5 場宣導說明會，合計 100 人參與，強化民眾辨識詐騙知能 ▶至外部機關團體進行防詐騙宣導共 2 場，對象為退休高齡人士、身心障礙人員及其家屬，合計 75 人參與，宣導詐騙常見手法及防詐技巧 ▶自媒體「小遠贏了 YouTube 頻道」與臺北市府警察局合作拍攝防範詐騙手法影片，進行網路宣導，共吸引 10 萬人次觀看





●金融消費爭議處理

- ▶ 受理金融消費者申訴之管道除親臨各分行營業單位或總行，尚包括電話客服中心、企業網站所設電子郵件服務信箱、傳真或郵寄信函，及透過金管會或各政府機關提出等。其中電話客服中心為 24 小時服務整合式客服，務使客戶不論經由何種管道進線都能得到完整一站式服務，並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維持客服不中斷。
- ▶ 訂定「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，並不斷優化，務使客戶所反應的意見或申訴的問題盡速得到處理。
- ▶ 客訴相關回應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，亦定期將本行金融消費爭議案件辦理情形呈報董事會，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 2023 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 10,573 名客戶，滿意度為 99.8%；智能客服滿意度抽樣 38,189 人次，滿意度為 92%，較前一年度之 88.8% 提升。
- 智能客服「小樂」運用自然語言處理技術，模仿人類交流的方式與客戶溝通，能支援中、英雙語，365 天皆可提供查詢與交易服務。自推出以來，服務量占整體客服來電量近 4 成，回答精確度精由調校不斷進步，近乎滿分，於 2023 年獲國家品牌玉山獎「最佳人氣品牌」肯定。

☑ 客訴處理指標

年度全行各項業務之客戶申訴經匯整統計為 444 筆，較前一年度之 370 筆略增，除本行客服中心受理，亦包括銀行局、銀行公會、金融消費者評議中心等主管機關受理案件。

客訴處理指標		計算標準	2023 績效
指標 1	處理天數	■ 權責單位受理客訴案件第二天起算至案作處理完成日所經工作日，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 ■ 處理完成日之認定： ▶ 以電話回覆並與客戶答成共識者，以最後回電日認定 ▶ 若無法於電話與客戶達成共識，但有告知處理結果，仍以最後告知日認定 ▶ 若電話聯繫不上，則以函覆之發文日認定	敏感性案件 1.5 天 一般性案件 2.5 天
指標 2	案件妥處率	權責單位於案件處理完成日 30 日內，客戶未尋求任一管道進行申訴，視為妥處	87%



☑ 客訴原因分析及精進

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。

☑ 客服作業優化

2023 年客服機制精進項目		2024 年目標
項目	說明	客服中心取得 Bsi RMS 皇家神秘客驗證暨卓越服務標章驗證
優化處理規範	修訂「金融消費爭議案件管理注意事項」，增加客訴連結考績之相關規範，升高對於消費爭議處理之重視度	
取得國際標準	持續取得國際 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 ≥ 98%	

人文素養共學

除了持續性的金融專業訓練，為了拓展同仁在金融專業以外的知識廣度與人文素養，本行個人金融事業部門經常性邀請專家名人至本行分享，2023年共舉辦兩場。



公益平臺文化基金會
嚴長壽董事長



精神醫學科
鄧惠文醫師

日期	講題	講者	地點
March	公益是門學問 4.0 階段	公益平臺文化基金會董事長 嚴長壽先生	臺北敦南分行
September	超越壓力的心生活	精神科醫師 鄧惠文女士	臺北遠企大樓演講廳



4-2 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			
品名	說明 / 做法	客戶對象	2023 ESG 效益
ESG 基金及申購優惠	■ 上架依歐盟永續金融揭露規範 SFDR 分類符合第八、第九條、晨星永續投資評級達 3 顆 (含) 地球或 MSCI ESG 評級達 BBB~AAA 級之 ESG 信託類理財商品 ■ 推出「ESG 好 4 多」等 ESG 主題基金申購優惠活動	財富管理客戶	■ 滿足客戶的理財資金配置於 ESG 相關金融商品之選擇需求 ■ 2023 年架上基金及海外有價證券之 ESG 理財商品計 2,882 檔，占整體信託類理財商品之 73% ■ 供客戶選擇之 ESG 主題基金行銷活動之標的年增 244%，自 2022 年 9 檔增加至 2023 年 31 檔，總申購金額自 2022 年的 45 萬元成長至 2023 年 557 萬元
綠建築房貸專案	最長可申辦 30 年期且享開辦費 888 元優惠	符合「綠建築」或「候選綠建築」標章之建物為擔保品者	至 2023 年底綠建築房貸授信餘額 1.37 億，占個金授信餘額之比率 0.001%
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	年度回饋捐贈伊甸基金會之金額計 1,420,217 元，累計達 53,727,748 元
伊甸永續捐款平臺	① 希望存摺：帳戶利息自動轉捐款伊甸 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	開辦至 2023 年底累計捐款達 38,106,412 元



個人金融

品名		說明 / 做法	客戶對象	2023 ESG 效益
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 - 擴展對象至家有小動物之族群，連結寵物用品等優惠，並不定期舉辦刷卡回饋捐導盲犬協會並合作宣導活動	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，兼及愛護動物概念 2021 年首年發行 7 萬卡；2023 年累計突破 18 萬卡
公益性定存優惠專案 1		活動期間 2023 年 4/12~10/15： 憑優惠期間之環保團體或是全國性財團法人社福基金會捐款金額最低 2,000 元收據，可承作美元 12 個月 4% 優惠定存	公益捐款人	總承作金額約美元 8 萬元
對弱勢民眾提供金融服務	公益性定存優惠專案 2	活動期間 2023 年 4/12~10/15： 領有政府核發之身心障礙證明者可至分行承作 12 個月 1.68% 臺幣優惠定存	弱勢民眾	- 總承作金額新臺幣 360 萬元 - 目標為每年至少推出一檔弱勢族群專享之為期 3 個月以上新臺幣定存優惠專案
	身心障礙者照護信託	為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	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。2023 新承作 2 件，信託金額 130 萬元
	樂齡安養信託	關注高齡長者照護與安養需求而推出之財產信託服務，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 2023 年新承作 1,061 件，新增信託金額 46,079 萬元 - 至 2023 年底，每萬名開戶者辦理安養信託之累計受益人人數為 49 人。安養信託之信託財產本金餘額主金錢信託（不含證券投資信託、期貨信託基金保管）、不動產信託及有價證券信託業務之信託財產本金餘額之比率為 0.021 - 獲金管會「信託業推動信託 2.0 計畫評鑑」安養信託獎 B 組第一名 - 舉辦 16 場樂齡安養信託宣導，計 500 人參與
	微型保險	自 2021 年起與保險公司合作捐贈，提供弱勢族群一年期之傳統型定期壽險保障	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，與凱基人壽共同合作於 2023 年捐贈花蓮縣府 10 萬元，做為代繳其保費之用，提供弱勢族群保障，共計 508 人受惠





個人金融

品名	說明 / 做法	客戶對象	2023 ESG 效益
信用卡繳學費分期專案	以本行信用卡繳學費單筆滿 3 千元享 3、6 期 0 利率，滿 2 萬元享 12 期 0 利率。遠東樂家 + 卡不限金額享 3、6、12 期 0 利率	就學者家庭	為協助緩解小資及中低收入家庭繳交學費之壓力，提供分期付款 0 利率專案。年度信用卡繳學費分期總人數約 11,000 人，總簽帳金額 5 億 4 千萬元
高鐵刷卡回饋專案	為鼓勵客戶搭乘公共運輸工具以減少碳排放量，推出搭乘高鐵 / 台鐵刷卡當月累積滿 3,000 元，享 3% 刷卡金回饋優惠	南北往來大眾	年度高鐵 / 台鐵刷卡回饋總人數約 3,000 人，總簽帳金額 2 億 8 千 8 百萬元
慢富樂活理財方案	遴選低波動、高累積或中長期績效表現穩健、規模大、投資團隊堅強之投資標的，幫助實現人生中不同階段之願景（如退休），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 ▪ 推廣透過小額持續投資建立理財紀律 ▪ 至 2023 年底計 872 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
雙語示範分行	▪ 分行建置雙語標示，輔以多語即時翻譯系統，行員能以英語提供金融服務 ▪ 外籍客戶常用申請書表雙語版 ▪ 導入櫃檯行員英語訓練	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 8 家雙語示範分行，其中臺北承德分行曾蒙金管會黃天牧主委親臨視察並表揚，年度新增兩家為臺北忠孝分行、桃園中壢分行 ▪ 全數 55 家分行 100% 設置多國翻譯機 ▪ 雙語示範分行家數占國內分行總數之比率為 0.145
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，本行響應此人權維護與長者關懷之計畫，取得失智友善場域認證	失智長者	▪ 2022 年位於新北市的板橋大遠百、南雅、文化、中正及三重、蘆洲等 6 家分行先行取得失智友善場域認證 ▪ 2023 年接續由臺北市營業部、敦南、松山、金湖及新北市新莊、雙和、中和、富國、永和等 9 家分行計派同仁參加工作坊並取得失智友善場域認證 ▪ 兩年累計共 15 家分行計 120 名同仁通過實體工作坊及線上認證，獲新北市衛生局公開表揚
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，善盡倡議文化或環保之力	既有客戶	2024 年月曆以「臺灣的自行車專用道」為主題發行，並於每月版面介紹碳權、碳匯、碳中和等 12 則減碳相關新知，邀請客戶選一條自行車道出發，倡議低碳交通工具及運動強身，具環保及社會等 ESG 價值，總發行數約四萬份



個人金融

個人金融																																							
品名	說明 / 做法	客戶對象	2023 ESG 效益																																				
自媒體等管道 倡議金融知識	- YouTube 平臺專屬頻道《小遠！贏了》打造 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 平臺上之免付費頻道。2023 年起影片新增永續核心元素為經營主軸，以提升民眾對永續價值之認知 - 結合講座及新聞報導等，對無法充分獲主流金融服務之族群提供金融倡議活動  	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	- 暑假舉辦線上知識講座3場，分別為兒童理財營、高中生未來營及樂活長青營（60 歲 +）。兒童理財營採親子共學方式，教導兒童基本理財觀念，高中未來營提供以多元升學管道彙整資訊供學子參考為主，針對長者族群則特別聘請律師講解家庭親子保險法律知識 - 製播 ESG 及普惠金融相關影音 7 集，其中與臺北市府警察局合作拍攝防範詐騙手法影片，另推出專業市場分析 26 集，傳達理財觀念及市場最新投資訊息，觀看點閱總計 88.5 萬人次，普惠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>一起樂益，共創永續</td><td>1.5 萬</td></tr><tr><td>4 月</td><td>投資地球讓未來更美好</td><td>2 萬</td></tr><tr><td>5 月</td><td>防詐騙必修課</td><td>10 萬</td></tr><tr><td>7 月</td><td>揭開寵物經濟的投資奧秘</td><td>2 萬</td></tr><tr><td>9 月</td><td>安養信託：幸福託付愛永傳</td><td>2 萬</td></tr><tr><td>10 月</td><td>亞東名醫帶您探索失智症的世界</td><td>5 萬</td></tr><tr><td>11 月</td><td>樂益環保回收革命</td><td>4.6 萬</td></tr></table> - 以 LINE 官方帳號「遠東商銀 Happy+」與 167,621 名 LINE 好友分享金融資訊與優惠活動訊息 - 針對一般民眾舉辦 16 場樂齡安養信託宣導計 500 人參與 <table><tr><th colspan="2">2023 年金融知識推廣與教育</th></tr><tr><th>服務項目</th><th>場次及人次</th></tr><tr><td>兒童理財營、高中生未來營樂活長青營</td><td>場次：3 場參與人數：160 人</td></tr><tr><td>小遠贏了 YouTube 頻道</td><td>製播集數：33 集 觀看點閱：88.7 萬人次</td></tr><tr><td>遠東商銀 Happy+LINE 官方帳號</td><td>好友人數：167,621 人</td></tr><tr><td>樂齡安養信託宣導</td><td>場次：16 場參與人數：500 人</td></tr></table> - 參展臺北國際金融博覽會，以 ESG 概念設計互動遊戲機臺，讓大眾瞭解環保布料製作過程。3 天活動累計 6.8 萬人次參觀，參加遠銀遊戲者 897 人	上架	主題	點閱人次	1 月	一起樂益，共創永續	1.5 萬	4 月	投資地球讓未來更美好	2 萬	5 月	防詐騙必修課	10 萬	7 月	揭開寵物經濟的投資奧秘	2 萬	9 月	安養信託：幸福託付愛永傳	2 萬	10 月	亞東名醫帶您探索失智症的世界	5 萬	11 月	樂益環保回收革命	4.6 萬	2023 年金融知識推廣與教育		服務項目	場次及人次	兒童理財營、高中生未來營樂活長青營	場次：3 場參與人數：160 人	小遠贏了 YouTube 頻道	製播集數：33 集 觀看點閱：88.7 萬人次	遠東商銀 Happy+LINE 官方帳號	好友人數：167,621 人	樂齡安養信託宣導	場次：16 場參與人數：500 人
上架	主題	點閱人次																																					
1 月	一起樂益，共創永續	1.5 萬																																					
4 月	投資地球讓未來更美好	2 萬																																					
5 月	防詐騙必修課	10 萬																																					
7 月	揭開寵物經濟的投資奧秘	2 萬																																					
9 月	安養信託：幸福託付愛永傳	2 萬																																					
10 月	亞東名醫帶您探索失智症的世界	5 萬																																					
11 月	樂益環保回收革命	4.6 萬																																					
2023 年金融知識推廣與教育																																							
服務項目	場次及人次																																						
兒童理財營、高中生未來營樂活長青營	場次：3 場參與人數：160 人																																						
小遠贏了 YouTube 頻道	製播集數：33 集 觀看點閱：88.7 萬人次																																						
遠東商銀 Happy+LINE 官方帳號	好友人數：167,621 人																																						
樂齡安養信託宣導	場次：16 場參與人數：500 人																																						



數位金融

數位金融																			
品名		說明 / 做法	客戶對象	2023 ESG 效益															
Bankee 社群銀行	純網路銀行	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，可長期分享回饋	❶年輕世代 ❷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，建立被動收入來源。2023 年底開戶數 21.7 萬 ▪ 利用數位科技，提供無紙化、非接觸式的銀行服務，以達減碳目的															
	「貸你發電」個人信用貸款	經 Bankee 成功核貸後，享下列優惠： ❶優惠一：開辦費優惠新臺幣 1,688 元 ❷優惠二：活動專屬利率報價 ❸優惠三：贈共享行動電源免費租借 24 小時兌換券	電動汽車之車主或其配偶，且年入 35 萬元以上	鼓勵推廣低碳交通工具															
	Bankee 貸你存	全臺首創挑戰型信用貸款，借款戶按期足額繳款，於貸款結清後 90 天內，即可取得已繳利息的 50% 為回饋獎勵金	❶年輕世代 ❷新創企業	幫助借款戶的人生從負債的負循環轉變成正循環，將原本負向資金流翻轉為正向，同時啟動下一個夢想資金															
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 ▪ 取得友善數位服務認證A級標章 	既有客戶及不便與實體分行交易的客群	以非接觸式的銀行服務，減少客戶親臨辦理的碳足跡，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，提高其滲透</td><td>2546.4 萬</td><td>215.9 噸</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>3,617 萬</td><td>306.7 噸</td></tr></table> 行動投保數位金融服務縮短保險往來時間，降低紙張時張及客戶交通碳排，2023 年投保量計 293 件	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，提高其滲透	2546.4 萬	215.9 噸	TOTAL	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，提高其滲透	2546.4 萬	215.9 噸																	
TOTAL	3,617 萬	306.7 噸																	



法人金融

法人金融																														
品名	說明 / 做法	客戶對象	2023 年 ESG 效益																											
ESG 授信	以企業授信之金融本業力量挹注資源於綠色產業的發展，驅動能源轉型，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	相關授信餘額計 667 億元，占法金授信總餘額 2,363 億元之 28.2%，超越 20% 之設定目標																											
促進中小企業及社區發展之融資	協力中小企業、小型企業及促進新創企業發展之放款	小型及新創企業	 ■ 針對中小企金業務，每年設定放款金額目標，並將信保戶數及新戶開發納入業務部門績效考核，為金管會核定之「中小企業放款甲等銀行」 ■ 2023 年 12 月底，中小企業放款餘額為新臺幣 594 億，占企業放款總餘額 1,604.5 億元之比率為 37.02% ■ 2023 年底對小型及新創中小企業放款之戶數計 1,218 戶，餘額 43,665 百萬元；催收戶為 1 戶，餘額 26 百萬元 <table><tr><th>企業</th><th>2022 底戶數 / 餘額</th><th>2023 底戶數 / 餘額</th></tr><tr><td>A 員工≤ 20 人</td><td>1,086 戶 / 47,371 百萬元</td><td>1,157 戶 / 43,173 百萬元</td></tr><tr><td>B 資本額≤ 500 萬元</td><td>701 戶 / 4,897 百萬元</td><td>747 戶 / 2,847 百萬元</td></tr><tr><td>C 年營收≤ 1 千萬元</td><td>734 戶 / 17,020 百萬元</td><td>744 戶 / 11,991 百萬元</td></tr><tr><td>D 設立 5 年以下</td><td>277 戶 / 6,700 百萬元</td><td>280 戶 / 4,602 百萬元</td></tr></table> ■ 2023 年小型及新創中小企業放款餘額減少 6,691 百萬元，減幅約為 13%；惟企業戶數新增 79 戶，總戶數成長 6.9% <table><tr><th></th><th>2022</th><th>2023</th></tr><tr><td>企業家數淨增</td><td>388 戶</td><td>79 戶</td></tr><tr><td>餘額淨增</td><td>16,471 百萬元</td><td>-6,691 百萬元</td></tr><tr><td>餘額成長</td><td>48.6%</td><td>-13.3%</td></tr></table>	企業	2022 底戶數 / 餘額	2023 底戶數 / 餘額	A 員工≤ 20 人	1,086 戶 / 47,371 百萬元	1,157 戶 / 43,173 百萬元	B 資本額≤ 500 萬元	701 戶 / 4,897 百萬元	747 戶 / 2,847 百萬元	C 年營收≤ 1 千萬元	734 戶 / 17,020 百萬元	744 戶 / 11,991 百萬元	D 設立 5 年以下	277 戶 / 6,700 百萬元	280 戶 / 4,602 百萬元		2022	2023	企業家數淨增	388 戶	79 戶	餘額淨增	16,471 百萬元	-6,691 百萬元	餘額成長	48.6%	-13.3%
企業	2022 底戶數 / 餘額	2023 底戶數 / 餘額																												
A 員工≤ 20 人	1,086 戶 / 47,371 百萬元	1,157 戶 / 43,173 百萬元																												
B 資本額≤ 500 萬元	701 戶 / 4,897 百萬元	747 戶 / 2,847 百萬元																												
C 年營收≤ 1 千萬元	734 戶 / 17,020 百萬元	744 戶 / 11,991 百萬元																												
D 設立 5 年以下	277 戶 / 6,700 百萬元	280 戶 / 4,602 百萬元																												
	2022	2023																												
企業家數淨增	388 戶	79 戶																												
餘額淨增	16,471 百萬元	-6,691 百萬元																												
餘額成長	48.6%	-13.3%																												



4-3 數位金融創新

面對日日新的科技發展，世界正以超越我們預期的速度革新變化，本行由數位發展委員會追蹤數位轉型指標，以公司長期業務營運發展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，並以 Bankee 社群銀行為數位旗艦商品，以「數位再進化」為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，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。

● Bankee 創新商業模式

本行數位品牌 Bankee 社群銀行，以超越傳統框架的創新思考邏輯來面對數位原生世代的客戶，以社群金融為核心，實現每位用戶體驗擔當線上分行經理社群圈主的願景，至 2023 年底帳戶數達 21.5 萬戶；Bankee 另透過與新創科技公司策略結盟，建立多元且活力的金融生態圈，實現互利共贏，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，自成立以來已獲得 24 個專利認證，並榮獲 17 座國內外獎項，包括 Gartner、Asiamoney、Global Business Outlook、The Global Economics Award 等權威機構均予以肯定，不僅為客戶和社會帶來正面循環的共創力量，亦提升臺灣在全球金融舞台的能見度。



創新 2023 推進普惠金融的邊界

- 2023 年推出全臺首創「Bankee 貸你存」挑戰型信用貸款以獨特且創新的商業模式，獲業界首創發明專利認證。「貸你存」鼓勵民眾按時繳款，用「未來的信用」為自己贏來已繳利息 50% 作為回饋獎勵金，幫助客戶的人生從負債的負循環轉變成正循環，將原本負向資金流翻轉為正向，同時為客戶啟動下一個夢想資金
- 2023 年推出 Bankee 信用卡「慢慢付」功能，還款慢、還款期長，持卡人最長可延後 60 天支付信用卡款項，並可對單筆消費或當期帳單總額選擇 1 期、3 期零利率，最長分 12 期等之分期付款，助持卡人因應緊急狀況，在必要時緩解資金壓力
- 幫助民眾在面對經濟壓力和突發支出時能得實質協助。Bankee 與金管會於 2023 年 8 月發布「金融科技發展路徑圖 2.0」規劃願景不謀而合，與國家金融科技發展藍圖同步邁進



榮耀 2023

全球權威科技研究機構 Gartner Inc.

亞太區金融服務創新獎

Gartner 金融服務創新獎的目的在於肯定全球數位科技、產品或服務之創新運用。Bankee 社群銀行因卓越創新商業模式和極佳成效體驗擊敗逾 100 個參賽作品，成為首家獲此殊榮的臺灣金融機構。此獎項評選競爭激烈，吸引全球近 170 個國家、300 件金融機構案例參賽，其中亞太地區參賽作品逾 100 件，僅 9 件入圍決賽，而 Bankee 社群銀行最終脫穎而出，成為三位獲獎者之一。



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受評為數位創新獎金質獎。

FinTech Futures 銀行技術獎

最佳行動裝置創新獎

Highly Commended: Best Mobile Initiatives for Consumers

全新版本的 Bankee APP 也是與客戶一起共創的成果，在匯集近 9,000 多名使用者的意見回饋、並進行數十場測試活動後，新版 APP 不僅大幅提升系統效能、變更介面設計風格，也新增多項創新功能，在 APP Store 和 Google Play 上皆獲使用者好評回饋，並 FinTech Futures 於英國倫敦揭曉的「2023 Banking Tech Awards」，從眾多國際競爭者中脫穎而出榮獲「高度推薦 - 最佳行動裝置創新獎」。

**● 分行設置沉浸式體驗 VR 體驗專區**

首創於分行規畫「FEIBVERSE 十樂元宇宙」VR 體驗專區，由臺北忠孝分行及桃園中壢分行等二家分行率先設置，以友善引導客戶化解對新科技陌生的不安感與疏離感，進而擁抱科技時代的便利與樂趣。



● 產學合作發布虛擬資產調查結果

隨著區塊鏈技術的崛起，加密貨幣成為重要的資產配置選項之一。而為更清楚瞭解使用者樣貌和需求，本行委託政治大學金融科技研究中心，並攜手協辦單位幣託集團 (BitoGroup)，展開對臺灣消費者的問卷調查，並公開調查結果，揭露各世代對於虛擬資產的瞭解程度、投資偏好、獲利程度、資訊來源及對於法規監管的態度，供各界利害關係人參考，俾利助益虛擬資產相關產業環境的健全發展。該調查發放對象包括社群媒體使用者、Bankee 社群銀行客戶、臺灣幣託交易所客戶及學生族群，共回收 3,434 份有效樣本。



加密投資四大族群		虛擬資產大調查結果
Z 世代 1997-2012 出生	虛擬資產原住民	- 投資金額占資產總額比例最高：高達 22.4% 的人投資虛擬資產占總資產比例的 50% 以上，不僅高於整體世代族群平均數 12.5%，也是各世代族群中占比最高 - 僅投資虛擬資產比最高：13.8% 的人投資部位僅有虛擬資產，高於整體世代族群平均數 5.2% - 喜歡合約交易：雖可投資本金不多，但熱愛現貨以外各式交易，高達 61.9% 的人使用合約交易，高於整體世代族群平均數 38.7% - 過半數人投資迷因幣：54.8% 的人投資迷因幣，高於整體世代族群之平均數 38.2% - 重視自行研究：高達 57.5% 的人重視自行研究，比整體調查世代族群平均數 48.2% 高
Y 世代 1981-1996 出生	虛擬資產的主力世代	- 回答曾接觸過虛擬資產的人，有高達半數為 Y 世代，可謂是虛擬資產的主力世代，特徵是較熟悉虛擬資產，對虛擬資產的熟悉分數自評為 5.23 分，是各世代族群中最高 - 若未來主管機關有更明確的監理措施，Y 世代持有虛擬資產意願的分數增加 6.56 分，增加幅度最為顯著
X 世代 1965-1980 出生	虛擬資產富裕投資家	在虛擬資產投資上的相對常勝軍落在 X 世代，這群人的年收入最高，年收入達新臺幣 300 萬元以上、接觸虛擬資產達 10 年以上及投資達新臺幣 1,000 萬元以上大戶的人數占比，均領先各世代族群
嬰兒潮世代 1946-1964 出生	最在意虛擬資產安全	為相對較不熟悉虛擬資產的族群，因此對安全更為重視，在選擇投資平台對交易安全性的重視程度最高。其中有 68.5% 的人認為由金融機構提供虛擬資產會提高持有虛擬資產意願，顯示嬰兒潮世代族群更信賴傳統金融，且有 82.9% 的人希望虛擬資產的監管方式與金融機構相同，傾向採用高度標準監管強度



● 佈署 AI 技術與應用

隨著 2023 年生成式人工智慧 AI 殺手級應用推出，本行展開 AI 技術與應用之佈署，以探索更多的商業機會及精準貼近客戶需求。而為控管 AI 系統從設計、開發、佈署、操作及維護各項安全風險，確保顧客安心使用相關應用的金融服務，本行參考金管會發布的「金融業運用 AI 指引草案」，執行 AI 系統的「規劃及設計」、「資料蒐集及輸入」、「模型建立及驗證」、「系統佈署及監控」等四個生命週期階段，以及英國國家網路安全中心 (NCSC) 等 18 個國家資安部門共同發布的「安全 AI 系統開發指引」，依六大遵循原則發展以平衡科技發展創新與資安治理：

- ❶ 發展 AI 治理與問責機制，以建立相關風險管理機制並釐清相關責任。
- ❷ 重視公平性及人為本的價值，趨避演算法造成的不公平。
- ❸ 保護隱私及客戶權益。
- ❹ 確保系統穩健性 (robustness) 與安全性。
- ❺ 使用 AI 與消費者互動應適當揭露，落實透明性與可解釋性。
- ❻ 確認 AI 發展策略及執行能與銀行的永續發展原則相契合。

遠東商銀 AI 應用現況	
類別	說明
 機器人理財	- 結合 AI、大數據、演算法及投資學，進行 A/B Test 與績效追蹤，並動態調整，以增進投資研究團隊的報告品質，同時作為客戶投資組合建議之參考。此外，透過 AI 系統依客戶資料配置投資組合並因應市場加以平衡，以針對不同的顧客需求提出參考 - 預計 2026 年推出「機器人理財 2.0」，由真人理財顧問、機器人理財系統分別服務高資產客群與一般客群，發展人機協作的智能創新模式，提供個人化理財建議、資產配置診斷參考，降低小資客群的理財門檻
 以大數據驅動客戶體驗分析	- 設計逾 100 種標籤，標記客戶的行為態樣，再透過 AI 預測同理每個人在不同生命週期的商品需求，同時運用爬蟲技術探勘數據資料，以瞭解客戶的深層需求，進而創造令客戶不費力且受重視的無摩擦金融服務場景與體驗 - 著眼科技對信用卡業務發展的驅動作用，結合遠東集團 GDA 數據綜效，鎖定零售精品客群精準行銷，以提升信用卡的簽帳金額 - 以分析為核心，運用 AI 工具與巨量資料打造自動化之機器學習建模平臺，並納入外部數據、輿情聲量等因子，整合客戶數位足跡，把握住與客戶每一次接觸的機會點，達到全通路行銷 - Bankee 社群銀行運用 AI 分析客戶的線上瀏覽行為、購買紀錄等資料，在 App 提供客製化資訊，未來擬推出全新的「AI 智能客服系統」，深度理解客戶的語音指令，甚至直接導引至 Bankee App 操作功能，完善數位服務
導入數位勞動力 提升服務作業效能	Bankee 社群銀行團隊以「鷹眼計畫」透過 AI 系統識別可疑的交易或帳戶，節省人工判斷時間，提升辨識效率；不少同仁也借助生成式 AI 產製文本、影片、設計或撰寫程式，改善工作流程，有效提升執行效能



● 優化自動化交易平臺

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，亦持續優化線上開戶與交易流程，化解使用痛點，發展零接觸且安全、簡便的金融服務，提供客戶優質的數位使用體驗；而所建構之多元數位金融服務，涵蓋臺幣、外幣數位存款及跨境匯款、證券投資等，亦針對個人、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，協力共構普惠金融環境，使當代金融服務得以惠及身處原本社經條件發展不足環節的民眾。2023 年本行金融服務離櫃率 95.2%、數位獲客率 55.1%，雙雙持續攀高。

數位交易平臺	2023 創新功能	說明
 i 申請	網銀存款客戶辦理信貸線上簽約	開放持有數位存款的客戶辦理個人信貸時可透過線上完成簽約，並以電子郵件收取契約書。銀行端不僅降低作業人力，且減少紙本寄送耗費
	信貸代償線上簽約	開放客戶申辦信貸代償可透過線上完成簽約，升級客戶體驗
 網路銀行 行動銀行 App	延長信託推介同意書申請時間	網路銀行延長「信託推介同意書」簽署線上服務時間，由 8:00 至 15:30 延長至 24:00，增加客戶使用時間的彈性
	線上刪除約定轉帳帳號功能	於行動銀行透過雙因子驗證，提供客戶便捷的方式管理指定轉帳帳戶
 Bankee App	① 掃描轉帳 ② 三年交易記錄速覽 ③ 帳號快速切換 ④ 個性化設定	匯集近 9,000 名用戶回饋和 10 場測試活動，Bankee App 將系統升級提供更流暢的金融服務體驗，並新增四大特色功能： ①「搖錢速」掃碼轉帳不用等 ②「滑明細」三年記錄就在手 ③「速速切」帳號切換好快速 ④「個性化設定」供客戶可以依個人風格進行客製化設置