

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，同時發揮金融業的價值，為社會的發達繁榮貢獻心力。在理念文化、制度流程與科技運用三箭齊發之下，持續改善品質與創新服務，建構審慎把關商品與風險揭露的機制，在流程中置入客戶導向的服務精神，結合最新科技應用，快速回應客戶的需求與期待，並堅定守護客戶的權益。

- 33 精進服務品質
- 36 保障客戶權益
- 40 金融科技創新
- 46 普惠金融商品

➤ 精進服務品質

本行每年針對財富管理客戶進行滿意度調查，調查範疇包括理專的聯絡頻率、訊息提供、資產配置、專業能力、服務態度及整體滿意度評分，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。2015年客戶滿意度為94.5分；2016年為95分。

針對第一線面對客戶的基層同仁，人力資源處常年性開辦正確服務態度的養成訓練。2016年推出包括極致顧客體驗、熱情服務等實務應用課程，引導同仁體驗並建構一趟美好的服務旅程，並從中掌握關鍵服務點。而為提升理財專員的視野，除了金融專業訓練，個人金融事業群更由拓展理財專員各面向的知識廣度與人文素養著手，年年邀請專家開講。2016年邀請的達人專家包括卡內基訓練負責人黑幼龍、天下文化出版事業部總經理林天來、名主持人暨旅遊作家謝哲青，分享他們的見識。此外，本行將客戶申訴案件列入理專月會的討論內容，藉此引導理專同理客戶所關注或在意的問題。若有同仁服務獲客戶讚許肯定，則予表揚並連結考績加分，以樹立同仁見賢思齊的標竿。2016年計有11位第一線服務同仁受到表揚。

達人講座2014-2016

講者	分享主題
戴勝益	熱情活力愛說笑
謝文憲	行動的力量
黑幼龍	黑暗中總有光
林天來	你就是改變的起點
譚敦慈	安心生活遠離毒害
蕭敦仁	認識你的身體密碼
王文華	感動服務的五大秘訣
邱文仁	職場進化論-遇見你的大伯樂
周鶴鳴	房市你我他
劉克襄	人生故事
郭珍弟	我的音像時光
劉必榮	溝通的藝術-用心聽
吳娟瑜	樂活新動力-EQ管理
謝哲青	鈔寫浪漫

整合式客服中心

本行設有24小時服務的整合式客服中心，負責處理包括貸款、存匯、信用卡等各項業務的諮詢，並輔以CTI（Computer Telecommunication Integration）系統，完整留存客戶過往服務記錄，便於為客戶提供一站式的諮詢服務。客服中心於2016年經手客戶來電超過三百萬通，處理網路留言近一萬五千筆，客戶無論透過何種管道反應其問題與需求，皆能在客服中心得到完整的回應。當客戶來電客服中心時，於結束服務時，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。此評分系統自2016年7月上線，至年底共抽樣4,480名客戶，滿意度為99.4%。

考量企業網路銀行為企業商業與財務運作的流程之一，故另設置即時客服專線，提供企業客戶於網路銀行主動交易監控、操作流程及線上問題排除服務，即時回覆詢問，事後並就客戶反應內容逐項分析，以建構服務升級方案，兼顧提升服務品質、保障客戶權益及精進電子金融商品之流程與介面。

客訴處理機制

本行提供多元化的申訴途徑，客戶可以書面、E-mail、電話等方式提出問題，相關申訴均建立完整且系統性的歸納整理。客戶遇到問題撥打電話，無不希望立即得到解決。本行訂有「金融消費爭議處理制度含處理流程」，務求使客戶的問題在最短時間得到處理。2016年客戶申訴總計157筆，均已妥善回覆，平均3天內結案率達95%以上。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，並列入行員加強教育訓練的教材。

除系統化歸納整理，客訴案件亦定期報送風險管理委員會，並向董事會報告，俾利高階管理階層掌握本行消費者保護的辦理情形。根據客戶爭議事項的業務類別與嚴重性，除反應給權責單位與更高層級主管，並依問題的複雜性，要求於1至15日不等期限內完成處理並回覆，處理原則符合法令規定，並每季進行評估，採行矯正作業專案，提出處理程序與預防措施，修正為標準化作業，以化解令客戶爭議或疑慮的同類事件再度發生。

客戶申訴處理流程



➤ 保障客戶權益

📈 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」，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。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。

服務前	服務中	服務後
<ul style="list-style-type: none"> ● 設有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。該機制包含確認客戶投資屬性、商品風險度分級之。客戶風險承受度分為5個等級，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，若屬複雜性高風險商品，應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、費用投資策略、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。 ● 投資商品之風險區分從RR1至RR5。 ● 對第一線服務同仁施以相關商品知識之教育訓練，並檢視所需證照合乎法規 	<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"> ① 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。 ② 分析並製作書面報告，格式依規劃內容不同而調整，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。 ③ 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。 ④ 如有資料不正確或須更新，或客戶認為規劃內容不符合所需，理財專員應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。 ● 除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。 ● 遇有重大因素或市場變化，有致使客戶的投資產生劇烈震盪之虞時，理財專員必須立即全盤檢視客戶的投資情形，於必要時主動通知客戶。

商品訊息充分揭露

1

各類行銷活動、廣宣物，於事前進行行銷刊物權限審核流程，並經法務審核後推出，以符合主管機關規範，確保無不實或易誤導消費者的內容。

2

各項理財商品相關警語以明顯方式標明，達到提醒注意的效果。廣宣另加註活動網址、客服專線或QR code連結，俾利消費者查詢與問題釋疑。

3

消費金融相關商品於網站、申請書、契約書及廣宣品中，均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法定公開揭露事項，則如期更新公告於銀行網站顯著位置。

4

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規定，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。

5

通路所銷售之遠銀保代提供之保險商品，從代理、廣宣物到銷售流程，須經銀行、保代及保險公司三方完成審核程序後推出，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。

資訊安全

2016年美國總統大選疑遭俄羅斯網軍干擾，國內也發生同業ATM系統遭駭客入侵盜領八千萬元，驚動各界，彰顯在物聯網與金融科技的時代，網路犯罪形式也日新月異，企業對網路風險的防禦不容絲毫鬆懈。本行由分析、作業、技術設備與管理等面向著手，建構與先進國家標準同步的資訊安全與個人資料保護管理制度：

國際標準驗證

- 2006年領先國內銀行同業，為第一家通過ISO 27001資訊安全驗證的銀行
- 2014年進一步取得英國標準協會（BSI）BS10012:2009 PIMS個人資料管理制度驗證。
- 2014年獲BSI頒發資訊治理續航獎，肯定本行在資安與個資保障上的高規格表現。
- 2015年通過新版國際資訊安全標準ISO 27001:2013轉版審查及複查。
- 2016年持續以無缺失通過覆審，續保本行ISO 27001:2013資訊安全管理系統驗證之有效性。

1

系統服務不中斷

- 本行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。

2

網銀交易安全

- 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，會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。
- 為提高網站加密傳輸安全等級，採TLS傳輸加密機制。
- 每年委由專業第三方機構進行網站滲透測試及源碼檢測。

3

自動櫃員機交易安全

- 2016年7月發生同業ATM遭盜領事件，本行旋即完成ATM安全性檢測，未發現惡意程式；同時建置ATM程式白名單系統，非本行設定之合法程式則無法執行。
- 編列預算汰換與事故同業個案相同機型之ATM。
- 全面禁用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。
- 強化委外管理機制，廠商進行維護作業時除出示識別證，並由本行同仁或保全人員全程監控。
- 將ATM之運作監控機制及資安控管辦理情形呈董事會核備。

4

委外作業資料傳輸加密

委外作業均與廠商訂有契約條款，與委外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。並定期針對委外廠商，派員實地查核，並留存紀錄報告，確保其運作過程遵循契約無誤。

5

資安事件管理

建置資安事件管理（Security Information Event Management）平臺，除用以留存使用紀錄以符合規範要求外，更藉由稽核軌跡關聯分析，建立主動式資安防禦機制。

6

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，並進行種子人員教育訓練，以使個資保護意識與規範深植於內部文化，並導入各部門之日常作業；2016年具體作法如下：

1

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。

2

每半年重新檢視個人資料檔案清冊，執行風險評鑑作業。

3

所有同仁完成簽署個人資料保密切結書，並接受至少兩小時個資相關教育訓練。

4

進行個資外洩事件模擬演習，2015年主題為「信用卡帳單錯置其他客戶之消費明細與金額」；2016年為「駭客竊取網路銀行個資」。

5

以持續無缺失通過英國標準協會（BSI）複審，維持本行通過該會BS10012:2009 PIMS個人資料管理制度系統驗證之有效性。

6

為防堵偽冒網站的社交工程攻擊手法以竊取本行資訊或散播病毒，例如網路「釣魚」或木馬惡意電子郵件等，進行電子郵件社交工程演練，並對開啟惡意郵件的同仁加強教育訓練，提升同仁資安意識水平。

7

辦理電腦資訊系統資訊安全評估，強化系統之個資保護能力。

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，本行皆公開揭露，除於交易合約中載明與於本行網站中公告，並主動告知新往來客戶；2016年在業務運作上，本行無違反個人資料保護相關規定的情事發生。

► 金融科技創新

使用者是金融科技革命的核心，對用戶而言，金融服務業並不是一個產業，而是日常使用到的服務，用戶需求一個更簡易、無障礙、安全、可信任的操作場景。2016年初本行成立數位金融事業群，以「Banking in your hand, Anytime, Anywhere（遠銀服務，一手掌握）」為願景，積極布局數位金融應用服務，除了導入遠銀Happy+數位品牌，訴求數位金融可為生活帶來更多的快樂；更成立「場景應用團隊」，結合大數據分析，深入探究數位用戶的使用習慣，發現用戶於各種金融場景中的「痛點」、「斷點」，進而設定「行銷點」，據以設計簡單無礙的操作流程和界面，再交由金融科技人員進行開發，以有感創新服務，俾利客戶享受數位金融帶來的優勢、效率與便利，遇見FinTech新科技的美好。

縱觀2016年，本行數位金融新成果包括啟動首家智能理財分行，推出O2O雲端理財服務、ATM新增跨行存款及無卡提款功能、外匯保證金數位交易及可轉換公司債選擇電子化交易完成跨平臺(iOS/Android)各種行動載具下單、以大數據分析經營VIP客群、架設線上i申請平臺等，持續為客戶打造一流、有感的智慧金融服務體驗。



智能理財分行

為展現智能型理財服務，打造有溫度的數位金融生活，本行於2016年於石牌商圈開設第一家智能理財分行。外牆輪播「理財大數據」，從家庭理財、到退休規劃，透過令人一目瞭然的數字，協助路過的民眾輕鬆汲取與自己息息相關的群眾理財行為趨勢。服務同仁主動引導年長客戶操作分行的自動化設備及無卡存提款、手機基金下單、手機轉帳等，上手體驗數位金融服務。而所配備之「智慧互聯網專家即時通」系統，結合遠傳電信的先進設備，連結遠端的投資、保險、稅務等專家顧問團隊，打造高階理財諮詢視訊平臺，協助客戶不受地域限制取得專家級的諮詢及理財規劃建議，即時掌握完整市場與理財商品資訊，彈性調整符合目標效益的資產配置，充分演繹本行One Team to One Service的服務概念，也是金融數位科技與理財顧問智慧服務結合的絕佳展現。



自動化交易平臺

本行外匯保證金交易服務居市場領導品牌地位，備有專業、資深的交易團隊，並於2012年領先同業，推出網路交易模擬測試帳戶；2014年正式推出國內業界唯一24小時、零時差、零距離、交易迅速的「FETP外匯保證金網際網路交易平臺」，並於2016年第一季推出手機下單平臺。

2016年新增自動化交易平臺

服務平臺	ATM跨行存款	ATM無卡提款	外匯保證金交易 行動下單App	可轉債資產交易 行動下單App	海外公司債 交易平臺
推出日期	2016年7月	2016年9月	2016年1月	2016年6月	2016年8月
說明	<p>民眾可操作本行ATM存款機，無須使用金融卡，即可將現金存入自行指定的銀行帳戶內。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 客戶臨櫃申請並設定專屬提款密碼，往後不須攜帶金融卡，僅需透過手機登入本行行動銀行App，即可於本行ATM輸入無卡提款密碼提領現金。 2 2016年底全臺含分行及遠東百貨、太平洋SOGO百貨及愛買量販店等據點。 	<ol style="list-style-type: none"> 1 完整的跨平臺行動載具下單App並經營社群平臺「遠東商銀外匯領航員」，提供24小時交易雙向即時報價服務，便於下單、掛單、查詢、預留掛單，後，交易迅速便利。 2 在持續的推廣與宣導之下，使用量節節攀升，其中外匯保證金交易藉由網路及各種行動載具App之交易量，至2016年底達總交易量的7成，超越實體通路。 	<ol style="list-style-type: none"> 1 手機及iPad行動下單App，功能包含即時報價、下單委託回報、技術分析、帳務查詢，迅速掌握行情變化及投資契機。 2 2016年透過網路及各種行動載具之電子交易下單筆數達總下單筆數的八成。 	<ol style="list-style-type: none"> 1 海外有價證券下單平臺使各分行與理財同仁在交易本行ETF、特別股、海外公司債及海外股票等商品時，無須經過人工製作交易檔、人工圈存等作業，加速分行交易流程並避免交易錯誤的產生。 2 各項商品的每日報價及書類文件，也利用此一平臺查詢。



大數據分析精準經營VIP客群

在數位新經濟體裡，大數據宛如新的貨幣，潛藏龐大的經濟效益。本行建置大數據系統平臺，並以客戶場景出發，打破資產定義，將信用卡消費、房貸納入VIP資格門檻，統計客戶與本行所有往來，包含存款、信用卡消費、房貸、投資理財、遠智證券資產、保險等，依所有往來的金額分成三星等至七星等，並以大數據分析VIP行為，針對不同星等之客戶推出不同的尊榮禮遇方案。延續「遠銀HAPPY+，快樂無限加」概念，發展快樂+財富的享樂精神，於2016年開辦享樂電影、享樂美饌、享樂講堂、享樂旅遊、享樂精品等實體活動，透過數據分析客戶喜好，進而精準邀約，參加的VIP客戶快樂指數高達98%。



理財專智慧下單O2O服務

針對非自主理財的客戶，本行於2016年6月推出理財專智慧下單O2O服務，讓客戶在理財專員的協助下，直接進行線上線下的轉換進行交易，完成基金下單。客戶享有省時、即時又有效率的投資服務體驗，減少須親臨分行的不便或紙本作業的繁冗程序。至2016年底透過理財線上申購基金的客戶數達整體的52%，超越於實體分行。而從基金服務出發，繼而延伸至各類金融服務，均可透過線下導到線上或線上導到線下的模式，建構直接的雙向流程，並能在最簡短的時間內，完成金融產品申請，創造無比便利的雲端理財體驗。



😊 遠銀HAPPY+

2016年為本行的社群媒體元年，全面啟動社群媒體，建立直接與目標客群溝通的自媒體，包括「遠銀HAPPY+臉書粉絲團」及「Line@」。其中HAPPY+臉書粉絲團推出Happy家族，以5名個性鮮明的角色為代言人，透過影音圖文分享，傳遞生活中形形色色的快樂元素，角色秉持「每個人都有一個快樂的理由」的座右銘，讓粉絲從中體會到數位金融生活繽紛多彩的一面。粉絲團透過互動數據洞悉粉絲喜好，與粉絲的綜合指標及互動率高居國銀第一。Line@分行則與商圈及社區商家合作，在社群溝通平台上精準提供在地客群所需或可立即兌換的優惠及服務，創造客戶、社區商家與分行三贏的圓滿局面。



Line@帳號	2016年經營成果
遠東商銀Line@	<ul style="list-style-type: none"> ① 為本行第一個官方line@官方帳號，於4月推出，鎖定VIP高端客群。 ② 為VIP量身訂製訊息內容，定期提供VIP專屬享樂活動。 ③ 於10月推出自創的「我是VIP」Q版吉祥物分享趣味內容，為客戶的理財生活添加快樂元素。
遠銀分行Line@	<ul style="list-style-type: none"> ① 東門line@於2016年4月首發 ② 第一階段新增重慶line@、中和line@、松江line@、石牌line@ ③ 第二階段新增信義line@及台中自由line@、文心line@ ④ 為貼近客戶的生活，開發社區商圈內的特約商店；至2016年底, 加入分行line@之特約商店達74家

遠銀 i 申請

本行架構完善的電子化通路線上申請平臺「遠銀i申請」，提供24小時不間斷的線上申請服務，客戶藉由操作手機等行動裝置完成簡單步驟，即可申辦信用卡、信用貸款、房屋貸款、信用卡貸款等金融服務，且全程數位化查詢申請進度，解決傳統申辦需走進銀行，耗費時間進行評估、溝通的不便。只要上傳文件齊全，部份貸款類別最快4小時內即可核貸，快速解決客戶資金週轉需求。i申請平臺申辦項目持續擴充，2017年預計新增項目包括線上簽約、線上對保、帳單分期及消費分期申請等。透過i申請平臺申辦，銀行不再印製大量申請書，顧客亦不需影印身份或財力證明等相關文件，為環保無紙化的金融服務實踐。



遠東商銀
雲端貸
貸款用雲端，輕鬆又簡單

1 填 2 拍 3 上傳 4 最快4小時回覆

► 普惠金融服務

秉持金融服務普惠大眾的理念，本行考量庶民大眾的需求，推出的商品從早年的二順位房貸、代償雙卡到近年的繳學費分期貸款、塔墓分期貸款、退休安養信託等，希望包含部份資源取得相對不易的民眾，人人能得到金融服務的助力，轉進人生的康莊大道。2016年並著手規劃保障低收入戶的微型保單，預計於2017年推出

此外，理債服務是普惠金融服務的發展要項，本行設置有專責的債務協商部門及服務專線電話，同理客戶所面臨的困境，透過合議的展期或降息等還款方式，有效減輕客戶的還款負擔，幫助客戶盡早脫離負債的困境，走出人生低谷。

2016年主要之執行績效如下：

1

自2008年開始，配合消費者債務清理條例實施，提供更完整的理債諮詢及協商服務；累計至2016年，共計有41,013位客戶完成前置協商或前置調解，總協議金額達61.7億元。

2

於個別協議方面，本行提供量身訂做的理債協議，視客戶的財務及收支狀況，提供客製方案。近三年個別還款協議之客戶數與金額如下：

	2014	2015	2016
人數	1,724	990	1,387
金額合計	2.1億元	1.8億元	3億元

3

對於有繼續經營或償還意願的中小企業客戶，本行除配合政府政策，亦提供債務協商管道，紓解企業還款壓力，以協助其度過難關，締造國家經濟、企業主、企業雇員及銀行等多贏的局面。2016年計協助29家中小企業達成還款協議。

4

受理美濃大地震受災戶貸款展延，提供貸款本金緩繳服務，共有6戶申辦，緩繳金額計1,202萬元。