



40 服務品質與客戶權益

47 金融科技創新

52 普惠金融服務

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。在客戶理念文化、制度流程與科技運用等三箭齊發之下，本行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，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。

2017年本行取得 8 項金融科技專利，其中切入行動支付領域的「FE 跨界行動應用平臺」專案，除以兩項應用於該平臺之技術取得新型專利，亦獲金管會認為具完整商業發展價值等理由，審核通過「研究發展投資抵減」，惟抵減金額後續尚須由財政部國稅局核定。此外，本行優質服務也屢獲大獎肯定，其中客服中心榮獲臺灣客服中心發展協會頒發「最佳客戶服務企業獎」、「最佳客服中心團隊獎」及三項個人獎；財富管理亦獲財訊雜誌財富管理大調查「最佳理專團隊獎」、卓越雜誌評比「最佳財富管理獎」、「最佳創新獎」；而根據現代保險雜誌調查，本行保險代理事業群為財經保險畢業生最嚮往的工作之一，該事業群同時以人才培訓專案獲保險事業發展中心保險卓越獎銀獎肯定。

服務品質與客戶權益

針對第一線服務客戶的同仁，人力資源處常年性開辦正確服務態度的養成訓練。2017年推出包括「讓服務有溫度」、「用好服務換大客戶」、「Fintech金融服務創新之專業溝通與卓越服務」等實務應用課程，引導同仁於金融科技時代建構一趟美好的服務旅程，並從中掌握關鍵服務時機。此外，本行將分行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。另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，2017年財富管理客戶滿意度為92.5分，連續三年的滿意度均維持在90分以上。



客服中心獲獎肯定

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2017年經手客戶來電達270萬通，處理網路留言超過16,000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2017年共抽樣2,774名客戶，滿意度為99.5%。

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流商品之流程與介面。

臺灣客服中心發展協會主辦之卓越客服大獎為國內客服行業最具公信力的獎項，由勞動部勞動人發展署指導，透過BSI英國標準協會公證單位共同評審，旨在樹立客服中心的行業標竿，推動各產業界及企業對客服中心的重視，以提升本地客服中心的水準。本行2017年在跨產業的激烈角逐中勝出，一舉囊獲「最佳客戶服務企業」及「最佳客服中心」兩大獎殊榮，肯定本行致力打造一流客服中心的成果，此次同獲兩項企業大獎僅本行與中華電信。

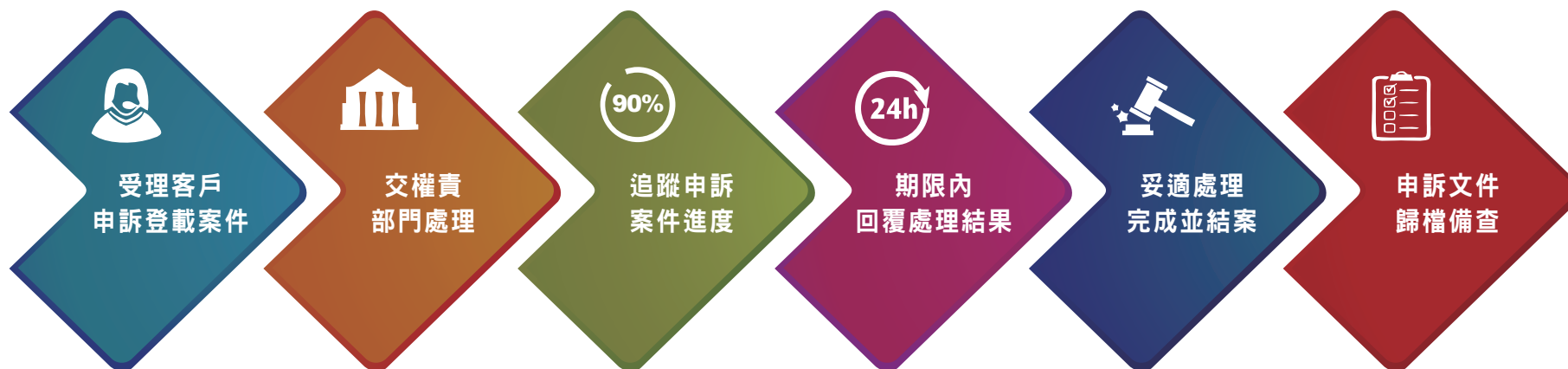


本行客服中心不以人數取勝，而是以服務的專業度及精緻度為發展重點，強調以人為本。以客為尊對待的不僅是每一位客戶，也包括以對待家人的心，關懷與照顧客服員工。此次另有三位同仁同獲獎項，分別為最佳客服中心主管何美芬、最佳客服之星尹涓瑱、最佳訓練之星王琬婷。本行經營團隊認為要有滿意的員工，才会有發自真心的感動服務，因此將這次獲獎榮耀歸於客服同仁對工作的熱情與投入。展望2018，面對Fintech的浪潮，本行也啟動客服轉型，正積極籌備文字客服和智能客服，並持續關注全球金融服務演變的趨勢，以期在未來科技平臺上提供最佳客戶體驗的金融服務。

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」，提供多元化的申訴途徑，務求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，相關建立完整且系統性的歸納整理，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。2017年全行各項業務之客戶申訴經風險管理委員會匯整統計為899筆，除本行受理部份，亦包括銀行局、銀行公會、消費者評議中心等主管機關及各級民意代表受理之案件，均妥善予以回覆，平均處理時效為5.9天；其中客服中心及分行分別受理89筆及159筆，3日內結案率分別達84%以上及94%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」，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
● 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。	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： 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。	● 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。

除依循「金融消費者保護法」及本行前開內部規定，本行另訂有「金融市場事業群消費者保護自評表」，透過標準化之審查程序確認金融市場事業群提供金融商品或服務時，在 ① 法規遵循、② 契約訂定／修訂、③ 廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳物製作管理、④ 確保金融商品／服務適合客戶、⑤ 契約重要內容及揭露風險、⑥ 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期待。

商品訊息充分揭露



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。



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。



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。



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。



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。

網路交易安全

重點項目	主要措施
系統服務不中斷	- 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。
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，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。
自動櫃員機交易安全	- 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。 - 汰換與事故同業個案相同機型之ATM。 - 當ATM設備原廠不再提供作業系統安全更新，將於2018年底完成汰換或要求其提供補強措施，其中2017年汰換53臺並完成48臺作業系統升級，餘40臺將於2018年完成汰換。 - 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。 - ATM之運作監控機制及資安控管辦理情形呈董事會核備。
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；2017年具體作法如下：



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。



半年一次重新檢視個人資料檔案清冊，執行風險評鑑作業。



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保護相關教育訓練。



進行個資外洩事件模擬演習，2016年主題為「駭客竊取網路銀行個資」，2017年主題為「保代銷售管理系統遭入侵」。



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



2017年委由勤業眾信會計師事務所查核前一年度個資保護管理執行情形，會計師提出之確信報告結論為本行當年度「個人資料保護內部控制制度之設計及執行情形所出具之聲明書，在所有重大方面係允當表達」。

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，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；2017年在業務運作上，本行無侵犯或遺失客戶個人資料的情事發生。

金融科技創新

因應數位金融潮流的發展，本行成立數位金融事業群，致力以科技提升客戶體驗、優化申辦流程、再造商業模式，為客戶提供安全、智慧、感動的數位金融服務，並發行「數金新聞議題雙週報」，整理最新的數位金融發展動態，供經營團隊決策參考。數位金融團隊面對新技術，以「已被證明的技術方案」、「有實現應用場景」、「能解決客戶痛/斷點」等三大原則為依據，發展適合本行的創新金融服務，以漸進式步驟，持續優化數位平台，並串起銀行資料與外部非結構性資料，從大數據當中掌握客戶需求，提供最適切的服務，最終目標為將人工智慧AI應用在服務中。

綜觀2017年，本行金融科技創新成果包括新官網及行動網銀App上線，提供流暢的客戶使用體驗；響應政府政策，推出FE跨界行動應用平台，建構遠銀行動應用生活圈，推廣行動支付；啟動O2O雲端櫃檯，持續進行O2O線上/線下整合，打造全通路(Omni Channel)智能服務，提升離櫃率至86%；二代企網銀全面上線，推出企業e客服，提高客戶服務效率；開啟本行金融科技專利元年，取得8項技術專利，持續為客戶打造一流、有感的智慧金融服務體驗。



Auto 自動化交易平台

翻轉AI三部曲

AI (Affable Interface)

IA (Intelligent Assistant)

AI (Artificial Intelligence)

科技演進日新月異，人工智慧AI話題正夯。惟觀察海內外金融產業之人工智慧AI應用仍未有革命性的突破，本行秉持積極審慎的步調，採漸進式發展屬於自己的AI三部曲。2017年推出新版官網與行動網銀App，提供友善的使用介面(Affable Interface)，接下來將繼續研究數位場景應用，規劃智慧助理(Intelligent Assistant)，適時主動提供客戶需要的金融資訊，並持續發展數位平臺，最終目標為將人工智慧(Artificial Intelligence)應用在各項數位服務中

服務平臺	新版官網	全新行動網銀App
推出日期	2017年7月	2017年11月
說明	■ 全站採Scrolling捲軸式設計。 ■ 應用RWD技術，網頁可隨行動裝置顯示最佳閱讀畫面。 ■ 以「雲端櫃檯」概念為主題，採用全新Menu，個人/企業分流，顯著顯示匯利率牌告、整合消息/公告/客戶服務。 ☑ 首頁「我想要」專區(i 櫃檯)，整合各項線上申辦業務。 ☑ 提供i預約服務，可線上預約55家分行櫃臺服務 ☑ 結合本行社群自媒體之推送與連結。 	■ 提供完整金融交易功能，讓客戶一目瞭然資產分佈情形，整合帳戶、投資理財、信用卡、貸款及繳費稅等服務，將遠銀置入手機裡。其特色包含： ☑ 登入創新：整合 4in1 快速登入方式，同時支援iPhone及Android手機，設定指紋辨識、臉部辨識或圖形密碼即可一指快速登入。 ☑ 交易創新：提供QR Code轉帳及行動守護精靈MOTP，運用最新金融科技，轉帳收付款安全、快速。 ☑ 查詢創新：帳戶速查只需綁定手機，不必登入也能快速查詢最近5筆存款交易明細及信用卡未出帳消費明細。 ☑ 個人化，自由設定選單、匯率：提供自訂常用功能(我的最愛)及首頁自選匯率跑馬燈服務。 

金融科技專利

近年來在金管會大力鼓勵並推動下，金融業Fintech全面啟動，本行努力投入開發創新金融商品與技術，並積極申請金融科技專利，2017年計取得8項金融科技專利。本行現依各項數位專案發展進程，持續找尋可申請專利之突破點，估計2018年專利數將以倍數成長，展現金融科技自主之研發能力。



至2017年取得專利之名稱及類型

1	動態核定借貸額度及其利率之貸款方法	發明
2	動態核定借貸額度及其利率之貸款系統	新型
3	應用符記於隱藏網路服務之系統	新型
4	端點銷售終端機註冊系統	新型
5	網路交易之系統	新型
6	智能銷售預測系統	新型
7	以生理飲食記錄結合健康管理分析系統	新型
8	行動支付整合系統	新型

FE跨界行動應用平台

行動支付發展日漸蓬勃，為打造遠銀行動應用生活圈，本行分析業務流程，於2017年推出FE跨界行動應用平臺，協助遠百、遠東SOGO、頂好超市等大型零售通路快速導入行動掃碼支付，其中更運用2項專利升級電子支付收款設備，有效協助企業節省POS開發費用。本專案且因具備完整商業發展價值，並於規劃初期即申請多項金融科技專利，以商業及技術雙核心進行發展，而獲金管會核准符合「研究發展投資抵減」之資格認定，也因獲得遠東集團零售通路相關企業一致肯定，獲頒「遠東精神獎之集團綜效優等」。該平臺目前已導入支付寶及遠傳FriDay錢包，未來更將整合多錢包收單服務，開發HAPPY GO累兌點、e-coupon、停車折抵等應用服務。



O2O雲端櫃台

針對財富管理的客戶，本行推出理專智慧下單O2O服務，使客戶在理財專員的協助下，得將原本在實體通路完成的投資交易，轉移至行動裝置完成，提高理財服務的效率，且降低作業成本及風險。目前該服務之理專實動率已達100%，投資交易的數位化比重亦大幅超前實體通路。由於本行數位金融服務不斷提升，代表銀行數位化指標的「離櫃率」也快速攀升，統計包括存款、提款、轉帳、基金、換匯五大項目之離櫃率，從2016年的82%快速攀升至2017年底的86%。目前更進一步整合虛實通路，打造全通路(Omni Channel)的智能服務，行動銀行APP改版上線後提供客戶O2O雲端櫃台服務，客戶透過手機即可進行56家分行手機線上預約分行櫃台服務(online to offline)，大幅提升便利性。



企業e客服

本行為國內首家提供遠端客服連線系統的銀行業者，為有效協助企業網銀客戶因不熟悉系統而產生的各種問題，本行首創「企業e客服」，透過遠端輔助系統，同步連線企業客戶電腦螢幕畫面，直接導引客戶進行線上設定或排除問題，可縮短約30%的企業網銀帳戶設定時間，除降低客服成本，也提供更加便利、安全、快速的客戶疑問解決方案，提升服務效率達25%至50%。



敦南智能理財分行

新一代的智能金融服務漸次融入當代的生活，本行於2017年打造新一代敦南智能分行，規劃「科技高效服務」、「互動體驗專區」、「多元樂活空間」，置入自動迎賓系統、預約交易服務、客製訊息推播，強調無現金數位金融服務與智能科技輔助理財，並滿足客戶的隱密性需求。在前往分行的路上，客戶只要登入App，系統除發送迎賓訊息，並立即通知理財專員，同時預先處理客戶在「i預約」上申辦的服務，文件備妥等待客戶進門一簽名，交易立即完成。「i預約」服務包括台幣存款、提款、匯款、轉帳、預約開戶等服務。理財專員也在客戶來到前，備妥資料，準備後續的深入交流與討論。此外，敦南智能分行規劃「Happy+樂活空間」，架設八台大型視訊螢幕，可依個別客戶不同的理財規劃需求，利用「智慧互聯網」視訊即時服務系統，連結各地的投資、稅務、不動產等不同專家顧問團隊，即時、不受地域限制的提供客戶各類諮詢及理財規劃服務，讓客戶敏捷掌握完整市場資訊、隨時彈性調整符合需求及效益的資產配置，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。



手機帳單

本行攜手遠東集團旗下12大關係企業，推出具集團卡概念的遠東快樂信用卡後，為方便持卡人繳交卡費，推出「手機帳單」，方便持卡人刷卡消費、收帳單與繳卡費，從此一機在手，即刻完成，再也不會因工作繁忙或是出國遊玩，錯過帳單繳款日。持卡人透過手機即能完成各項金融服務，只要啟動手機帳單服務功能，透過手機簡訊取得本行信用卡帳單，進而由簡訊上的網址連結到個人專屬的帳單網頁，於檢視帳單內容後，可直接線上使用活存帳戶繳卡費，也可使用手機上顯示條碼至超商繳款；若當期帳單金額過多時，動動手指還可利用線上「帳單分期即時申辦」服務，輕鬆進行財務或家計規劃，享受科技帶來的便利生活。

普惠金融服務

本行所有分行均設置無障礙服務櫃檯，提供無障礙坡道的分行則達85%。此外，秉持金融服務普惠社會大眾的理念，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、塔基分期貸款、退休安養信託等，到2017年推出以低收入戶為保障對象的微型保單，無不希望包含部份資源取得相對不易的庶民大眾，人人能得到金融服務的助力，走向人生的康莊大道。

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。2017年主要之執行績效如下：

- 累計至2017年，共計有45,912位客戶完成前置協商或前置調解，總協議金額達66.4億元。
- 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：

	2015	2016	2017
人 數	990	1,387	1,556
金額合計	1.8億元	3億元	2億元

- 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。2017年計協助20家中小企業達成還款協議。
- 本行受理2016年之美濃大地震受災戶貸款展延，提供本金緩繳服務及利息補貼，計有6戶申辦，緩繳金額計1,900萬元；至2017年底僅存1戶，緩繳金額計549萬元。
- 參與金管會「2017年度走入校園與社金融知識宣導活動」，獲顧立雄主委頒發感謝狀。