

# 6 客戶信任



40 服務品質與客戶權益

47 金融科技創新

52 普惠金融服務

## 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，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，並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，堅定守護客戶的權益。

2018年本行取得12項金融科技專利，其中該年底推出的「Bankee社群銀行」，除以多項應用於該平臺之技術取得專利，亦因為國銀首創而獲媒體廣泛報導。此外，本行優質服務也連年獲大獎肯定，其中客服中心於2018年在總部位於香港的亞太區域客服協會所舉辦的傑出客戶關係評選中脫穎而出，得到「最佳客戶連絡中心獎」及「最佳效率顧客服務中心獎」，再度獲得客服標竿大獎的榮耀肯定；財富管理除首度取得亞太知名媒體財資雜誌（The Asset）頒發財富管理「明日之星獎」肯定，更獲財訊雜誌財富管理大調查「最佳客戶推薦獎」與「最佳影音行銷獎」，以及卓越雜誌評比「最佳品牌形象獎」與「最佳財富管理獎」，由金管會顧立雄主委親自頒獎表揚。



## 服務品質與客戶權益

### 服務個案分享與討論

針對第一線服務客戶的同仁，常年性開辦正確服務態度的養成訓練，2018年度課程內容包括「優化客戶服務品質」、「服務覺察力」等。此外，將分行客戶申訴案件列入經理人會議、金服主管會議、新人Orientation的檢討內容，藉此引導同仁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。

### 定期調查客戶滿意度

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；2018年財富管理客戶滿意度為95.2分，連續四年的滿意度均維持在90分以上。此外，亦獲財訊雜誌頒發財富管理銀行評比「最佳客戶推薦獎」肯定。

### 攔阻客戶遭詐騙滙款

詐騙集團手法推陳出新，民眾財產損失時有所聞，本行除多方宣導，提醒客戶注意，亦加強訓練，提升第一線行員之警覺，以盡金融從業人員之謹慎把關義務與社會責任。2018年本行因臺南分行杜姓行員成功攔阻客戶遭「假猜猜我是誰」手法詐騙30萬元一事，獲時任臺南代理市長李孟諺來函嘉勉；本行特獎勵表揚杜姓行員，以為同仁表率，以持續與政府協力共同防堵詐騙滙款之不法行為，為成就更安居的社會而努力。

### 開辦樂齡學苑

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，開辦第一屆「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，以及兩次的戶外見習，鼓勵長者擁抱科技新知、實踐樂活精神。課程為期18週，因學員反應良好，擬計劃於2019年擴大辦理第二屆。



## 24h 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，於2018年經手客戶來電達231萬通，處理網路留言超過11,000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；此評分系統於2018年共抽樣8,590名客戶，滿意度為99.7%。
- 本行客服中心繼2017年取得臺灣客服發展協會頒發的卓越客服中心獎後，2018年開始挑戰跨國競賽，角逐國際獎項，並以專業表現在亞太區域客服協會所舉辦的傑出客戶關係評選中脫穎而出，得到「最佳客戶連絡中心獎」及「最佳效率顧客服務中心獎」，再度獲得客服標竿大獎的榮耀肯定。
- 期在未來科技平臺上提供最佳客戶體驗的金融服務，本行啟動客服轉型，於2018年完成文字客服系統與智能客服系統之建置評估，預計2019年於數位客群常使用的通路推出。
- 本行架構「企業e客服」，為國內首家提供企業網銀用戶遠端客服連線系統的銀行。藉由遠端輔助系統，同步連線企業客戶的電腦螢幕，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，提升服務效率25%至50%。另設置即時客服專線，即時回覆企業用戶詢問及問題排除；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。



## 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，並防範作業風險。2018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642筆，較2017年減少257件，除本行客服中心受理143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499件，全部予以妥善回覆，平均處理時效為6.61天；3日內結案率分別達89.7%。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，並對第一線服務同仁施以相關商品知識之教育訓練，且確認所需證照合乎法規。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。

此外，金融市場事業群除依循「金融消費者保護法」及前述內部規定，另訂定「消費者保護自評表」，透過標準化的審查程序確認該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權益。

### 財富管理金融商品之服務流程

服務前	服務中	服務後
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 設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。該機制含確認客戶投資屬性、商品風險度分級。客戶風險承受度分5等級，並定期重新檢視。</li> <li>● 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。</li> </ul>	<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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 每月寄發綜合對帳單。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> </ul>

## 商品訊息充分揭露



各類行銷活動、廣宣物，於推出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，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辦理，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。



於使用之社群媒體或影音平臺如臉書、Youtube、Instagram或Line等通訊軟體發佈金融商品資訊，除商品負責人須完成「消費者保護自評表」檢核外，內容另須經法務審核。而回應網友留言有提及金融商品資訊，亦須符合該金融商品之法令與內部規範。



金融市場事業群為表重視委託客戶、受益人或銀行股東等資金提供者之長期利益，於2018年簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，除制定盡職治理政策、利益衝突管理政策，並聲明持續關注所投資公司、適當與所投資公司對話及互動、揭露於其股東會議案之投票情形，且定期向客戶或受益人揭露盡職治理之履行情形。









## 網路交易安全

重點項目	主要措施
系統服務不中斷 營運持續應變	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 重要主機採線上即時備援機制，提高系統可用率。</li> <li>• 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。</li> </ul>
電子化通路 行動網銀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 網路銀行與行動銀行使用非約定轉帳簡訊動態密碼功能。</li> <li>• 採TLS傳輸加密機制以提高網站加密傳輸安全等級。</li> <li>• 每年委由專業第三方機構進行網站滲透測試及源碼檢測。</li> </ul>
自動櫃員機	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2018年完成汰換設備原廠不再提供作業系統安全更新之ATM。</li> <li>• 建置ATM程式白名單系統並定期檢測，非本行設定之合法程式則無法執行。</li> <li>• 2018年針對ATM之最高權限帳號進行回收控管。</li> <li>• 全面廢止ATM之光碟機及USB裝置使用功能。</li> <li>• 加強ATM功能異常警訊之應變管理及通報機制。</li> <li>• 廠商進行維護作業時，除出示識別證，由本行同仁或保全人員全程監控。</li> </ul>
委外作業資料 傳輸加密	<p>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。</p>



## 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，並訓練種子人員，期使個資保護意識與規範深植於內部文化；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，皆公開揭露，除於交易合約中載明與於官網公告，並主動告知新往來客戶。2018年本行在個資保護相關的主要具體作法如下：

-  由勤業眾信聯合會計師事務所輔導，導入歐盟「個人資料保護規則」(GDPR, General Data Protection Regulation)，同步修正業務手冊中之「個人資料檔案安全管理規範」等 5 份個資保護相關規範、二份個資告知義務內容及個資當事人權利行使方式等。
-  完成英國標準協會 (BSI, British Standard Institution) BS 10012：2017新版之轉版作業，且持續無缺失通過英國標準協會之複審，維持本行通過該會BS10012:2017 PIMS個人資料管理制度系統驗證之有效性。
-  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。
-  上下半年各一次重新檢視個人資料檔案清冊，執行風險評鑑作業。
-  同仁 100%完成簽署個人資料保密切結書，每人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年為「保代銷售管理系統遭入侵」，2018年為「信用卡申請網銀之網頁遭置換」。
-  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」。
-  2018年無侵犯客戶個人資料的情事發生。

## 金融科技創新

以智能應用、創新通路、集團綜效、社群銀行為4大研發重點，本行數位金融事業群轄下部門設立金融科技部、數位服務發展部、數位行銷部、商業智慧部及營運管理部，持續於各金融應用領域啟動數位轉型為強化數位創新及數位發展。綜觀2018年，金融科技創新成果首推全臺首家社群銀行Bankee，首創社群共享、共創機制，以及AR信用卡、銀行App遊戲化等多項金融業創舉。金融科技專利佈局採有效的專利申請策略，將資源聚焦於對消費者有利的「更安全的服務」、「全新商業模式」與「提升客服效率」等項目；網路銀行則取得「無障礙網銀標章」，協助視障用戶無障礙登入網銀，完成所需的金融服務；「FE跨界行動應用平台」多錢包功能發展完整，協助大型商店快速導入行動掃碼支付，形成行動應用生態圈。本行致力以科技提升客戶體驗、優化申辦流程、再造商業模式，2019年計畫持續進行智能轉型，務使金融服務更聰明、人性與安全。



## 優化自動化交易平台

本行持續優化行動銀行服務，將遠東商銀置入客戶的手機，整合帳戶、投資理財、信用卡、貸款及繳費稅等項目，便於客戶一目瞭然資產分佈狀況。另一方面，則結合智慧手機的特性，力求化解客戶在手機上使用金融服務的痛點或斷點，同時導入各項金融與生活場景連結的服務。

### 行動網銀App 2018年新增功能

多元登入	新增指紋、臉部辨識及圖型辨識三種登入方式，方便用戶在移動中利用手機完成金融服務。
發紅包	「Happy發紅包」功能讓遠銀用戶在過年期間可以透過LINE發紅包，傳遞關懷零距離。除傳統紅包外，更可發送隨機金額的紅包，增加親友互動在過年期間搶紅包沾喜氣。
包禮金	創新社群轉帳「Happy包禮金」功能，融入用戶轉帳使用情境，在數位化的世代，提供用戶以LINE發送祝福禮金的方式，無論是祝賀新婚、升遷或是生子，祝福零距離。
訊息通知	訊息通知能夠即時推播用戶訂閱之通知項目到手機上，存款入扣帳、信用卡即時消費、貸款應繳本息通知等…，讓用戶隨時接收訊息不漏接，提供遠銀用戶更完整的數位服務。



## 金融科技專利

金融業Fintech全面啟動，本行積極申請金融科技專利，並聚焦於消費者受惠的「更安全的服務」、「全新商業模式」及「提升客服效率」等項目。2018年共計取得12項金融科技專利；申請金融專利數累計至2018年底超過38項，其中20項已取得專利證書，並為金管會於2018年核准符合「研究發展投資抵減」資格認定的唯一非金控銀行。本行依各項數位專案發展進程，持續找尋可申請專利之突破點，預計2019年專利數將持續倍數成長，展現本行金融科技自主之研發能力。

## 建置區塊鏈測試環境

本行加入財金資訊公司金融區塊鏈函證平臺，建置區塊鏈測試環境，供資訊處同仁學習導入區塊鏈程式開發與試驗性實作，以作為後續導入相關技術之基礎。在同仁積極投入研發之下，2018年以兩項業務試行導入，分別為合約、ETF下單資料寫入區塊鏈中，獲財金資訊公司頒發金融區塊鏈函證服務之電子金融業務最佳服務創新獎肯定。

至2018年取得專利之名稱及類型

1	應用符記於隱藏網路服務之方法	發明
2	免現金快速交易系統	新型
3	多元認證對應安全機制之系統	新型
4	使用電子裝置將資訊數位化之系統	新型
5	行銷推廣系統	新型
6	會員管理結合回饋之系統	新型
7	線上融資系統	新型
8	行動裝置與帳號綁定免登入之系統	新型
9	金融資金交易系統	新型
10	信用卡虛實整合裝置	新型
11	多階層投資金融商品交易處理系統	新型
12	交易金融商品價值階層優惠交易處理系統	新型

## FE跨界行動應用平台

據資策會統計，2018年全臺台行動支付普及率已達50.3%，使用族群擴散不分老少。而國內支付發展較快的五大使用場域，則依序為便利超商、量販店、超級市場、百貨／購物中心與連鎖餐飲。不過，由於本地信用卡及現金交易便利，致使單一行動支付功能無法驅動消費者立即改變使用行為。本行認為只有跨產業整合，創建更多元的應用場景，將行動應用與消費旅程緊密結合，才有機會促動改變，因此於2017年推出「FE跨界行動應用平臺」，以跨通路、跨錢包、跨消費應用打造3跨平台，以發揮相乘綜效創造多贏，期形成便利的行動應用生活圈。

歷經2018年發展，FE跨界行動應用平臺的多錢包功能發展趨向完整，已協助遠百、遠東SOGO、city'super超市、頂好超市、遠東香格里拉飯店等大型商店快速導入行動掃碼支付，提供包含支付寶、微信錢包、LinePay、遠傳FriDay錢包及即享 等客群以掃碼支付在實體商家購物交易付款，滿足行動支付需求。展望2019年，本行計畫以本平臺為基礎，發展金流OPEN API，協助各零售通路及餐飲服務公司發展各自的App支付服務，挑戰成為國內最佳的金流整合服務中心。







## 為千禧世代打造Bankee社群銀行

於2018年11月上市的Bankee社群銀行，是全臺首家社群銀行，第一波先推出信用卡，預計於2019年納入存款及個人貸款等金融服務。Bankee為以社群為核心、具共享經濟DNA的金融平臺，運用21項已取得及申請中之創新專利，融合社群、遊戲、AR等多項創意元素，打造創新經濟模式，提供滿懷創意且勇於挑戰的千禧世代發揮的舞台，客戶可參與共同協作經營，可以提案、推薦分享並獲得回饋，是使用者也是產品設計者，是創夢者也是應援團。在Bankee社群銀行，人人都可以做「斜槓青年」，人人都可以是銀行家，今天的Bankee就是未來的Banker！

## Bankee 4大首創

我們的社群銀行

<b>首創 1</b> 社群銀行	以社群為核心發展，可與朋友、家族或同事、同學等社群共享利益的金融平臺。
<b>首創 2</b> 社群變現機制	由社群力決定客戶自己的信用卡現金回饋2.6百分比。
<b>首創 3</b> 擴增實境AR信用卡	金融商品首度結合擴增實境（AR），使用AR功能掃描，可觀看信用卡相關資訊、最新優惠及Bankee人物故事影片。
<b>首創 4</b> APP 遊戲化	APP介面亦納入遊戲場景設計，其中「特蒐任務」遍布海內外交通旅遊景點，成功抓寶「小Bankee」即可參加抽獎。

## 普惠金融服務

秉持金融服務普惠社會大眾的理念，本行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、退休安養信託及以低收入戶為保障對象的微型保單等，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。2018年主要之執行績效如下：

- 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，同理客戶所面臨的困境，透過合議展期或降息等還款方式，緩解客戶的還款負擔，幫助客戶盡早脫離負債的困境，走出人生低谷。累計至2018年底，共計有48,796位客戶完成前置協商或前置調解，總協議金額達71.1億元；於個別協議方面，則量身訂做理債協議，即視客戶的財務及收支狀況，提供適合的方案，累計至2018年底，計有19,813位客戶達成個別還款協議，協議總金額達45.6億元。
- 對遭逢困難但有繼續經營意願的中小企業客戶，本行提供債務協商服務，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。2018年計協助11家中小企業達成還款協議。
- 所有分行均設置無障礙服務櫃檯，並取得無障礙網銀標章，透過朗讀軟體輔助機器、點字機及響應式網頁設計（Responsive Web Design），並以鍵盤按鍵取代滑鼠，讓視障用戶可輕鬆登入網銀，且以友善介面引導協助視障人士完成所需服務。相關設計均適用於各種電腦規格，例如無論電腦是否可讀取Java Script網頁，均可使用。在無障礙網銀開發過程中，同仁皆實地參與測試，模擬在失去視力的情況下，感受視障人士的痛點，使開發上更能同理其需求。
- 參與金管會「2018年度走入校園與社金融知識宣導活動」，針對臺中科技大學及逢甲大學之師生及職員共舉辦四場宣導活動。
- 每週錄製市場趨勢分析短片，上傳YOUTUBE，與大眾分享財富管理的專業洞察，2018年共計上傳50部。

