

6 客戶信任



47 服務品質與客戶權益

55 金融科技創新

60 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，結合最新數位科技應用，快速回應客戶的需求與期待，堅定守護客戶的權益。

本行展現自主研發能力，至2019年底計取得30項金融科技專利；而為網路原生族群世代打造Bankee社群銀行，以金融開放平臺BaaP (Bank as a Platform)為設計核心，形塑共創、共享、共好的平臺經濟，除與新創夥伴合作發展創新商業模式，更獲「臺灣百大MVP經理人」及「最佳創新商業模式數位銀行」等獎項肯定，並獲邀參加海內外重要的金融科技展。同時，客服中心與財富管理亦以優質服務連年獲財經媒體及專業評鑑機構肯定，2019年合計抱回12座專業獎座，其中財訊媒體財富管理大調查《最佳財富增值獎》，更榮幸得到金管會顧立雄主委親自頒發獎座表揚。



服務品質與客戶權益

落實公平待客原則

本行六大事業群之客戶屬性容有差異，然落實金融服務業待客原則之努力不變，且藉由董事會對相關規範及作業之檢視，例如「公平待客原則暨消費者保護之辦理情形」、「生性金融商品定價合理性檢討」、「首次公開募股之基金銷售機制及執行方式之檢討」等，均列入董事會報告事項，冀由上而下形塑客戶權益至上的服務態度。針對公平待客相關10大構面，2019年首度由法令遵循總處主導辦理評核之自評作業，自評結果為滿分84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	稽核單位自評		
1	訂約公平誠信原則	10	10	10	10	6
2	注意與忠實義務原則	10	10	10	10	6
3	廣告招攬忠實原則	10	10	10	10	6
4	商品或服務適合度原則	10	10	10	10	6
5	告知與揭露原則	10	10	10	10	6
6	複雜性高風險商品銷售原則	10	10	10	10	6
7	酬金與業績平衡原則	10	10	10	10	6
8	申訴保障原則	10	10	10	10	6
9	業務人員專業性原則	10	10	10	10	6
小計						54
10	董事會推動之重視及具體作為	30				
本行自評分數 +		84分				

6 客戶信任

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課程，2019度教育訓練內容包括「優化客戶服務品質」、「服務覺察力」等，此外並將分行客戶申訴案件列入經理人會議、金融服務主管會議、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；2019年財富管理客戶滿意度為95.6分，為連續5年滿意度維持在90分以上。此外，亦獲財訊雜誌頒發財富管理銀行評比「最佳財富增值獎」與「最佳理專團隊獎」肯定。

攔阻客戶遭詐騙

配合政府打擊犯罪，加強提升第一線行員之訓練，以防杜詐騙、洗錢與逃漏稅於未然，善盡金融從業人員之謹慎把關義務與社會責任。2019年計成功攔阻詐騙臨櫃匯款共約臺幣260萬元，並獲時任地方首長來函嘉勉；另主動舉報疑似洗錢計臺幣1,000萬元及逃漏稅209萬元等案例供主管機關偵查，持續協力政府防堵不法行為，為成就更安居的社會而努力。

開闢樂活空間

近三年新設或改裝的分行，除導入全面性的無障礙設施，亦開闢客戶專屬的「樂活空間」，舉辦各類結合本行財富管理樂富、樂知、樂信、樂融、樂家、樂享、樂居、樂遊、樂創、樂益等「十樂」主題的活動，邀請客戶參與，其中私廚料理、手沖咖啡、植物療癒、生活品味等講座或輕學習課程，是最廣泛受到客戶喜愛的活動。至2019年止，提供「樂活空間」的分行已達10家。



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「樂齡理財學苑」，並於2019年擴大辦理第二屆，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，擬計畫於2020年續辦第三、四屆。

6 客戶信任

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2019年處理客戶來電達220萬通，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2019年共抽樣11,355名客戶，滿意度為99.6%。

客服中心展現服務、銷售、技術、訓練、管理、創新等專業品質，連續三年獲得兩岸三地客服標竿大獎的榮耀肯定：

年份	頒獎機構	獎項
2017	臺灣客服發展協會	卓越客服中心獎
2018	亞太區域客服協會（香港）	最佳客戶連絡中心獎、最佳效率顧客服務中心獎
2019	臺灣客服發展協會	團體獎3項：最佳服務創新團隊獎、最佳客服技術支援團隊獎、最佳訓練團隊獎 個人獎8名：最佳客服主管獎、最佳現場管理獎、最佳客服人員獎、最佳行銷獎、最佳訓練人員獎
	大中華區客戶中心聯盟（北京）	最佳服務創新企業獎



2019年精進e化客服系統

項目	說明
數位智能客服	完成文字客服系統與智能客服系統之建置，並依時程於2020年3月推出數位智能客服，為顧客創造零時空限制的智慧服務互動平臺，無論是透過傳統電話、即時通訊軟體Chat、電子郵件Email等任何管道，客服中心都能快速回應顧客的需求。
e化申請項目	新增線上信用卡溢付款處理、線上申辦公共事業代繳等多項服務，客戶可以更便捷的線上操作完成需求
優化流程	優化信用卡語音選單及銀行密碼驗證流程，提升顧客自助化服務體驗

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。

2019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609筆，年減33件，除本行客服中心受理122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477件，100%予以妥善回覆，平均處理時效為6天，其中59%在3日內結案。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



8 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
● 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。 ● 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。	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。 ● 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。

6 客戶信任

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。



通路所銷售之保險商品，從代理、廣宣物到銷售流程，須經銀行及保險公司雙方完成審核程序後始能推出，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。

6 客戶信任

網路交易安全

重點項目	主要管理措施
系統服務不中斷 營運持續應變	• 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。
電子化通路 行動網銀	• 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。 • 採TLS傳輸加密機制以提高網站加密傳輸安全等級。 • 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	• 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。 • 全面廢止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。 • 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。
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。2019年在個資保護相關的主要具體作法如下：

1

持續由勤業眾信聯合會計師事務輔導，導入歐盟「個人資料保護規則」(GDPR, General Data Protection Regulation)。

2

通過英國標準協會 (BSI) BS10012:2017 PIMS 個人資料管理制度系統驗證之複審，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。

3

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。

4

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。

5

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。

6

每年進行個資外洩事件模擬演習，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」。2019年為客戶使用開戶 i 預約系統遭導引至其他不明網站

7

2019年無侵犯客戶個資權益之事件發生。

金融科技創新

金融流程全面數位化、發展子品牌Bankee社群銀行、跨業與新創金融科技公司深度合作等為遠東商銀迎戰金融創新潮流的三大策略主軸，在前瞻的眼光及務實的步伐相輔相成之下，推動數位轉型，開創金融新局。

⑤ 金融科技專利

本行發展Fintech，積極申請金融科技專利，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。2019年計取得10項金融科技專利；申請金融專利數累計至2019年底超過38項，其中30項已取得專利證書。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，2020年專利數預估仍會持續成長，以展現本行金融科技自主之研發能力。



2019年取得專利		
名稱	專利數	類型
使用虛擬角色將資訊數位化之處理方法	1	發明
分享群組福利之系統	1	新型
群組互惠式優惠金融商品處理系統	1	新型
顯示螢幕之圖形化使用者介面	5	設計
晶片卡設計	2	設計

FE 跨界行動應用平台 x HAPPY GO



2019年行動支付領域擴大，包含日常繳費、大眾運輸、民生消費、觀光旅遊，而商家及民眾也普遍接受手機支付。據資策會統計，國內行動支付使用率從2018年的50.3%提高到2019年的62.2%，各大零售通路陸續推出自有品牌支付服務，使用者也由年輕人拓展至年長者。而本行於2017年推出的FE跨界行動應用平臺，歷經兩年發展，其多錢包金流帳務功能發展趨向完整，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。

在2019年，FE跨界行動應用平臺與HAPPY GO 合作，推出點金合一的「HAPPY GO Pay」新服務，瞄準市場趨勢與消費者需求，藉由點數與金流的無縫串接，讓顧客累兌點、消費付款，都在指間完成。本行更以此應用平臺發展金流OPEN API，整合HAPPY GO會員系統與支付、查帳、收款等服務。展望2020年，計畫以本平臺為基礎，繼續發展金流OPEN API，協助各零售通路及國內企業導入行動支付、境外支付與創新服務。

Bankee創新商業模式獲肯定

為網路原生族群世代打造Bankee社群銀行，透過23項專利等創新金融科技，以金融開放平臺BaaP (Bank as a Platform)為設計核心，形塑共創、共享、共好的平臺經濟，提供企業金流與創新商業模型的介接，打造一個前所未有的跨界數位金融服務的建構流程。而2019年也是Bankee獲得市場關注的一年，除與新創夥伴合作發展創新商業模式，獲金管會「臺灣百大MVP經理人」及「最佳創新商業模式數位銀行」等獎項肯定，更獲邀參加國內外重要的金融科技展。Bankee將持續與金融科技新創公司跨業合作，以科技的力量，帶給社會升級版的金融服務場景與使用體驗，以成為全世界第一家共享經濟銀行為目標而努力！

6 客戶信任



創新2019

共享、共好對象	創新項目	發表	說明
客戶	i-Voting 共創回饋機制	1月	發揮社群價值，讓會員以投票決定信用卡的優惠回饋方式
微型公益團體	小型認同卡	3月	Bankee推出新型態認同卡，讓微型社福團體也能如大型公益機構獲得來自認同卡的穩定、長期的募款收入，其支持者及志工透過刷卡消費就能愛心捐助。第一波新型認同卡的13家合作機構如下： ● 動物保育類：懷生相信動物協會、狗醫生協會、反棄養寵物協會、諾亞方舟動物同樂會、中華親善動物保護協會、米亞歐隨義小廚貓中途咖啡廳、臺北市野鳥學會； ● 兒少及關懷類：天主教善牧基金會、至善社福基金會、兒童少年希望協會； ● 社企平臺類：紅龜好事群募、iGoods愛物資 ● 身障照護類：新北市愛維養護中心
網紅、社群領袖	KOL信用卡	4月	 Bankee讓人人可斜槓建構自己的家族微分行，成為類分行經理，長期累積回饋。而具社群影響力的網紅或小型社群團體，則可視Bankee為社群金融工具，圈粉建構自己的數位分行。首波與擁有百萬粉絲的星座小熊合作，推出結合AR技術的文創風卡面，計發行12張星座信用卡與1張小熊家族卡。卡友掃描卡面，即能透過AR功能得知星座運勢與實用資訊等。
新創科技公司 基金客戶	入選監理沙河	10月	攜手新創科技業好好投資公司，推出全球首例的基金互換新商業模式「新型態網路基金交換平臺FundSwap」，運用區塊鏈技術進行點對點交易，讓投資人可即時交易交換共同基金，降低基金申購與贖回的手續費及耗時等痛點，重新定義基金交易生態，獲金管會核准為第一波進入創新監理沙河實驗的三大專案之一。
學術界、校園學子	數位創意王競賽	4~6月	與元智大學合辦實務模擬競賽，操作項目包含網路文案寫作、自媒體經營、活動舉辦、影片攝製、受眾設定、廣告精準投放等，共計70名學生報名參加角逐獎盃。
金融總會 學術界、校園學子	Bankee遠距 實習計畫	7月	支持金融總會「FinTech 校園創新接班人」活動，推出「Bankee 社群銀行遠距實習計畫」，首波帶領17名經由海選脫穎而出的學子搶先體驗科技時代的新工作模式，擺脫固定地點，隨時隨地遠距上班，學習線上專案管理、線上會議、雲端文件管理、檔案共享等，與 Bankee 團隊完成協作。Bankee 希望帶領一批無疆界年輕團隊成為新世代銀行家。

6 客戶信任

共享、共好對象	創新項目	發表	說明
金管會、金融總會 金融同業 學術界、校園學子	AI金融科技聯盟	12月	 贊助由臺大、政大等6校組成的AI金融科技聯盟，結合專業技術與實務資源，共創全臺最大產學結盟，為金融科技人才培育扎根。所舉辦的「AI金融科技創新創意賽」，吸引來自40校、千位以上學子組成的200支隊伍參賽。



榮耀2019

臺灣百大MVP經理人	Bankee團隊獲經理人月刊評選為「2019未來經理人」，同時以共享經濟、社群金融、23項專利、4大首創等突破性創新作法，被評定為率先進入藍海的領航家，是開啟臺灣金融業新道路與視野的「臺灣百大MVP經理人」。
最佳創新商業模式數位銀行獎	榮登第三屆金融產業高峰會年輕世代金融風雲榜，獲頒「最佳創新商業模式數位銀行獎」。
獲邀參展新加坡金融科技展	為國銀唯一參展全球最大的金融科技盛會「2019新加坡金融科技嘉年華」，與來自130個國家的專家共同交流。
攜手新創科技@臺北金融科技展	與好好投資公司合作的「新型態網路基金交換平臺FundSwap」及臺灣聯合金融科技公司合作「BZNC企業募資平臺」等兩項開啟銀行與新創公司合作先河的共創成果，除常態展示於FinTechSpace園區館，並呈現於11月舉行的臺北金融科技展，包括蔡英文總統、金管會顧立雄主委等人均蒞臨見證本國數位金融創新成果。  

6 客戶信任

● 優化自動化交易平臺

本行運用金融創新科技整合通路、服務和產品，將銀行演變成一種「智能服務 + 生活型態」的綜合體，即時提供客戶所需的金融服務。除遠銀HAPPY+粉絲團互動率排名連續三年維持國銀同業第一，更以掌握核心技術及強化創新金融科技應用，持續推動服務流程e/M化，並優化現有自動化交易平臺，提供消費者最佳的使用體驗。

平臺	2019新增功能	說明
官網	個人信貸額度及利率試算	便利、簡易的試算功能供客戶在申辦個人信用貸款前，先依個人條件進行額度及利率試算，提升貸款資訊的透明度及數位服務的友善度。
	線上資料更新專區	為落實KYC（Know Your Customers）、定期更新客戶留存之個人資料，而開發本線上資料更新專區，除可透過定期的活動鼓勵既有客戶更新資料，也提供方便的線上資料更新管道，免去臨櫃或郵件掛號之不便與曠時，提升客戶更新資訊之意願。
行動銀行APP	金融友善服務專區	為實現普惠金融，針對視障等族群新增金融友善服務，APP自動偵測使用者之手機設定，為有需求之客戶便提供友善服務。
	轉帳後儲存畫面 + 可隱藏餘額	由使用者旅程出發，因顧客使用APP轉帳後常需提供轉帳證明予他人，本功能設計可供用戶一鍵選擇是否隱藏轉出帳戶餘額，可保護隱私並提升用戶使用體驗。
i申請	帳單/消費分期	提供客戶便利的服務申請入口，僅需輸入所持有的信用卡相關資訊即可進行帳單/消費分期申請，便利客戶進行消費及財務規劃，提升顧客使用體驗。
	房貸線上簽約	e化現有房貸簽約對保流程，藉由線上簽約服務，讓通過房貸審核的用戶能夠在收到通知簡訊後立即在線上簽約，完成即可進入撥貸流程，加快撥款速度。

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代償雙卡到近年的繳學費分期貸款、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。2019年主要之執行績效如下：

- 設置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。2019年計有2,890位客戶完成前置協商或前置調解，總協議金額達5.5億元；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，2019年計有1,252位客戶達成個別還款協議，協議總金額達1.7億元。
- 對遭逢困難但有繼續經營意願的中小企業客戶，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。2019年計協助9家中小企業達成還款協議。
- 因應高齡化社會之需求，2019年計承作高齡退休安養信託22件，信託資產餘額約6,291萬元；累積計85件，資產餘額約58,290萬元。身心障礙者照護信託至2019年底計承作兩件，信託資產餘額約141萬元。
- 以共享經濟為理念開發Bankee社群銀行，融合多項創意回饋機制，支持自認收入成長有限的年輕朋友，不放棄為未來努力，在Bankee的平臺上經營屬於自己的微分行，成為類分行經理或小銀行家，斜槓打造多元的收入來源。
- 與各大學合作，舉辦或協辦數位創意王競賽、AI金融科技創新創意賽、Bankee遠距實習計畫等3場校園活動，提供學子認識金融科技發展與操作相關實務的學習機會。
- 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，2019年共計上傳41部。
- 因應戰後嬰兒潮邁入退休之社會現象，自2019下半年起，不定期於《經濟日報》專欄「退休金算盤」分享平凡受薪者之退休金理財規劃案例及規劃前後比較，傳達實用的退休金理財觀念與知識。
- 全數分行設置無障礙服務櫃檯，並維持無障礙網銀標章。

