

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

壹、計畫依據：

一、行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」。

二、財政部109年1月2日台財綜字第10815932160號函頒「財政部提升服務實施計畫」。

貳、計畫目標：為落實執行「政府服務躍升方案」，於重視效率、品質及創新基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」精神，推動以民為本服務，帶動服務效能全面躍升。

參、執行單位：總行部處及國內營業單位

肆、執行策略及方法：

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法	完成期限	執行單位
基礎服務項目	服務一致及正確	訂定標準作業流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行各項業務訂有標準作業流程(SOP)並建置業務規章管理系統(BRS)，供同仁查詢，俾利遵循。 2. 因應金融環境變遷適時開發新種業務，並隨時檢討改善，提供客戶優質服務。 3. 訂定「個人貸款客戶須知」、「個人貸款檢附資料一覽表」及「本行辦理個人授信業務簽訂契據、表單一覽表」，明訂各種個人貸款應檢附資料及個人授信應簽訂之授信契據、表單，供營業單位執行標準化作業，以簡化簽約對保等作業。 4. 將企業金融貸款業務相關文件，依適用時點分類，供營業單位執行標準化作業，以提升本行授信作業效率。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

基礎服務項目	服務一致及正確	服務即時性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行客戶服務中心設有全年無休24小時不中斷的電話服務，客戶可進線尋求服務諮詢，或對本行業務給予建議。 2. 提供線上智能客服，民眾可進行24小時不間斷的互動式問答業務諮詢服務，另有快速功能選單可進行信用卡帳單查詢及補寄、匯率換算、匯率查詢、分行查詢等快速服務，並由客服專員於9:00~17:00間線上值機，當客戶洽詢問題智能客服無法回答時，轉由值機客服專員線上即時文字回復。 3. 都市更新事業計畫已向主管機關遞件而尚未核定者，經營業單位評估該計畫展望良好，得先受理申請。 4. 為方便企業戶參與公辦都更或自辦都更，招商時如有需要本行提供融資意願書者，經分行評估可行者，即可提供。 5. 對於本行各項線上作業，除提供免填單服務外，並新增存款、取款及匯款單線上填單服務，以節省客戶臨櫃交易填單時間及提高分行作業效率。 6. 為提升作業效率，以配合政府政策加強推展中小企業授信，本行訂有中小企業授信「各項放款快捷指南」，在秉持5P徵信審核原則下，簡化作業流程，提升服務及時性。 7. 以本行存款為擔保品之擔保授信，營業單位經理得在一定額度內授權副理核定，縮短作業流程，提升作業效率。 8. 徵授信作業管理系統新增與中信保送保即時通系統之介接事宜，縮短作業流程，提升作業效率。 9. 開放聯行辦理新臺幣存摺類活期性存款（開放科目代號001、003、005、008、050、212、250）印鑑掛失、更換印鑑/戶名/代表人等作業。 10. 為提升服務品質，自110年6月1日起開放聯行受理客戶辦理併登存摺作業時可執行「併登存摺申請與註銷(P61E23)」交易。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
--------	---------	-------	--	-------	------------------

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

基礎服務項目	服務一致及正確	服務人員專業度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對新進行員辦理存匯業務講習並輔以實機教育訓練，強化新進同仁勝任程度。 2. 提供線上數位教學系統，提供本行員工無時間、距離限制的學習平台俾提升專業知能。 3. 每年個金部辦理各項業務訓練課程及業務分區講習，提升行員專業職能。 4. 定期舉辦「貼心服務禮貌運動」，加強禮儀政策及業務宣導、新種業務介紹、經驗分享等。 5. 定期辦理授信人員講習班，落實行員教育訓練，提升授信人員專業素質，提供良好服務品質。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
	服務友善	服務設施合宜程度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據本行 CIS 手冊規範，明定櫃檯高度、標示及調整辦公場所動線，維持舒適及整潔之辦公環境。 2. 充實客製化「核心設施」及「一般設施」，汰舊換新辦公室設備，確保同仁及洽公民眾使用之品質。 3. 配合行政院環境保護署規定，購置具有環保及綠色標章之紙張及事務用品，推動節能減碳並積極辦理資源回收、垃圾分類及鼓勵自備餐具等，全員參與環境維護及綠化工作。 4. 全省營業單位皆提供免費 WiFi 無線上網服務，另設置免費充電站，藉此向社會大眾傳達本行『貼心服務』及『取之於社會，用之於社會』之企業形象。 5. 自動化服務設備旁設置服務電話或呼叫按鈕，提高服務品質。 6. 持續設置無障礙 ATM，照顧弱勢民眾。 7. 建置個人網路銀行、網路 ATM 無障礙網頁及無障礙版行動銀行，並持續檢視修正，以提供視障客戶更完善的金融交易環境。 8. 持續設置雙語示範分行，以提供更友善的雙語金融服務環境。 		

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

基礎服務項目	服務友善	網站使用便利性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於本行入口網站首頁設置「財富管理」網頁連結，提供客戶整合理財資訊及多元服務。 2. 於本行入口網站連結各營業單位「中小(微型)企業融資服務諮詢窗口」及「新創重點產業融資諮詢窗口」，以提供企業及時資訊，解決融資問題。 3. 個人網路銀行及企業網路銀行擴增「外幣結算平臺匯款業務(RTGS)境內美元、日幣、歐元及人民幣匯出匯款」及「跨境人民幣匯出匯款電文」功能暨新增「外匯交易得約定支票存款為入/扣帳帳戶」功能。 4. 為持續優化外匯服務，個人網路銀行「定期定額預約轉存人民幣」功能，擴增交易幣別，更名為「定期定額預約轉存」功能。 5. 為提升企業客戶外幣多筆轉帳交易服務，企業網路銀行新增「外幣整批自行帳戶轉帳」功能。 6. 為強化 E 化服務，提升服務品質，企業網路銀行新增「一卡多簽業務」、「臺港資金調撥網」第二階段上線(匯入本行 DBU).. 等服務優化。 7. 為提供個人戶更便利服務，個人網銀新增「定期定額預約轉存人民幣」服務，另提供客戶透過個人網銀行動 APP 進行結購、結售、幣轉、轉帳、活轉定及查詢等交易。 8. 企業委託付款客戶端操作介面支援 IOS 及 Android 作業系統，以響應式網頁設計(RWD)模式設計開發，並提供線上審核、放行功能。 9. 企業委託付款管理系統、企業網路銀行憑證服務及補償費管理系統，可跨平台支援 Windows 作業系統之 Chrome、IE、Firefox 等瀏覽器及 MAC 作業系統之 Safari 瀏覽器。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
--------	------	---------	---	-------	------------------

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

基礎服務項目	服務友善	網站使用便利性	<p>10. 本行網站提供「數位存款帳戶」線上申請功能，原提供客戶以本行晶片金融卡或自然人憑證線上申請開戶，為提升申請便利性，109 年新增「他行帳戶驗證」、「本行個人網路銀行帳號密碼驗證」等身分認證方式，客戶使用手機即可完成開戶申請。另配合勞保紓困貸款作業，將數位存款開戶線上申請介接本行個金單一服務平台系統，勞保紓困貸款客戶完成貸款線上申請作業後，可接續申請數位存款帳戶，客戶於線上即可完成所有申辦手續，免除客戶臨櫃排隊等候之不便，並提升服務品質，創造雙贏效益。</p> <p>11. 提供本行客戶利用網路銀行帳戶密碼進行全國繳費之認證作業，利用與集保公司系統介接，客戶可於基富通網站註冊開戶，便利客戶之操作及擴大本行帳戶之使用範圍。</p> <p>12. 新增美元黃金存摺線上申購之功能，方便客戶於網路銀行交易。</p>	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
--------	------	---------	---	-------	------------------

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

基礎服務項目	服務友善	服務行為友善性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置服務專員著服務專員背心供民眾諮詢，並推動主管人員走動式管理及服務，主動協助解決疑難，以加速作業流程。 2. 服務台及櫃檯標示工作人員名牌，行員均佩戴識別證，以利顧客洽辦業務。 3. 辦理電話禮儀宣導及考核，俾有效提升電話服務禮儀。 4. 配合金管會於本行入口網站架設外籍人士辦卡友善專區（中文入口網站路徑：信用卡/外籍人士辦卡友善專區、英文官網路徑：Apply For Credit Card），俾利外籍人士申辦信用卡參考。 5. 利用貼心服務禮貌活動宣導「服務禮儀手冊」，提升服務形象。 6. 為提升信用卡服務功能，持卡人得下載「醫指付行動支付」APP 支付醫療費用，免去冗長之排隊繳費時間。 7. 為推動本國銀行設置第一線服務櫃檯雙語環境及提供雙語諮詢服務，滿足客戶臨櫃申請雙語化書表之所需，提供個人網路銀行、企業網路銀行及企業委託付款業務英文版申請書。 8. 配合內政部換發外來人口新式統一證號政策，於本行官網公告相關中英文資訊並提供外來人口客戶以郵寄申請書方式辦理變更原留統一證號之便民措施。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
--------	------	---------	--	-------	------------------

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

<p style="text-align: center;">基礎服務項目</p>	<p style="text-align: center;">服務友善</p>	<p style="text-align: center;">服務資訊透明度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行各項收費標準一覽表公告於營業處所明顯處及本行入口網站，以維護消費者權益。 2. 依照「財政部政府資料開放行動策略」資料開放準則，持續推動政府資料開放作業，定期辦理轄管資料盤點，檢視可開放大眾利用之資料，並辦理資料上架作業。 3. 於本行入口網站提供專屬公告區，便利客戶掌握本行系統暫停服務訊息，並可視系統暫停需求，同步公告於個人網銀、網路 ATM 或企業網路銀行。 4. 提供多樣諮詢管道： <ol style="list-style-type: none"> (1) 於本行入口網站建置各項貸款及匯利率資訊，提供民眾查詢。 (2) 24 小時客服諮詢。 5. 辦理外匯業務優惠措施公告於本行對外網站。 6. 於本行入口網站財富管理頁面公告「客戶權益」與「貴賓專區」(含「財富管理部客戶權益手冊(高淨值客戶適用)」及「財富管理貴賓戶優惠項目一覽表」)等，俾利客戶瞭解自身權益。 	<p>經常性辦理</p>	<p>執行單位：總行部處及國內營業單位</p>
<p style="text-align: center;">服務評價</p>	<p style="text-align: center;">顧客滿意情形</p>	<p style="text-align: center;">顧客滿意度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行企業入口網站首頁於「關於土銀」/「意見交流」單元下設有「顧客意見信箱」、「首長信箱」、「顧客申訴」、「顧客滿意度調查」等，提供民眾反映意見，並追蹤客戶申訴案件改善情形，俾監督檢討。 2. 於營業廳設置「意見箱」供客戶反映意見，並由專人隨時處理改進。 3. 按月將服務態度不佳遭顧客申訴的營業單位及申訴內容登載於行訊，供同仁引以為鑑；並對於客戶反映服務態度優良的同仁予以公開表揚，作為同仁表率為，以提升服務品質。 4. 按季彙整「顧客滿意度調查表」，遭客戶反應不滿意之分行須提報改善措施，以利追蹤改善。 5. 每月由財富管理系統隨機抽樣篩選 100 戶，隨信託部基金對帳單寄出「理財客戶滿意度問卷」，客戶整體滿意度良好。 		

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

<p style="text-align: center;">服務評價</p>	<p style="text-align: center;">意見回應處理情形</p>	<p style="text-align: center;">意見回應處理情形</p>	<p>針對每一申訴案件，除即要求受申訴分行妥為處理，並就處理情形及相關事項提出改善措施外，如屬情節異常者，即以函或電洽方式請單位主管督導所屬，並利用集會時間宣導，以加強改善服務品質。每季檢討分析客訴之成因並提出具體改善措施，由相關業務主管單位填報申訴受理案件檢討分析改進情形表，以提升本行服務品質，防止類似案件再次發生。</p> <p>指派專人每日蒐集媒體相關報導，對不實或負面報導須澄清事項，主動發布新聞稿更正或澄清。</p> <p>為遵循個人資料保護作業相關規定，如客戶欲拒絕本行行銷，可電洽客戶服務中心(免付費專線：0800-282-099)申請拒絕行銷，亦可親洽營業單位表達拒絕行銷並填妥「客戶拒絕行銷申請/註銷申請書」。</p> <p>本行約據條文內容列有本行服務專線，可供借款人/保證人等如對借款有疑義時，可逕與本行聯絡洽詢。</p>	<p style="text-align: center;">經常性辦理</p>	<p style="text-align: center;">執行單位：總行部處及國內營業單位</p>
<p style="text-align: center;">服務遞送</p>	<p style="text-align: center;">服務便捷</p>	<p style="text-align: center;">單一窗口整合服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行於營業廳專設單一服務窗口，提供中小及微型企業融資諮詢服務，並於本行網站上揭露授信主管之聯絡分機，以提供諮詢服務。 2. 提供便民服務，規劃辦理臨櫃提領外幣現鈔單一窗口。 	<p style="text-align: center;">經常性辦理</p>	<p style="text-align: center;">執行單位：總行部處及國內營業單位</p>
	<p style="text-align: center;">減除申辦案件所需書表謄本</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合內政部實施「新式戶口名簿」，函各營業單位得於內政部戶政司全球資訊網查驗客戶所持戶口名簿是否為最新資料，以採用新式戶口名簿取代紙本戶籍謄本。 2. 提升電子戶籍謄本之使用率，達成簡政便民效益，函請各營業單位透過營業場所跑馬燈、多媒體叫號系統等設備以協助向民眾加強溝通說明使用電子戶籍謄本。 3. 函頒營業單位戶口名簿及戶籍謄本非屬申辦個人貸款必要文件，不宜強制徵提造成借款人不便。 4. 為減輕民眾申辦檢附資料負擔，本行「徵授信作業管理系統」設置「地政查詢子系統」供民眾申請借款時，得由本行透過上開地政查詢系統請領所需不動產登記簿謄本附卷。 	<p style="text-align: center;">經常性辦理</p>	<p style="text-align: center;">執行單位：總行部處及國內營業單位</p>

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

服務遞送	服務便捷	<p style="text-align: center;">減除申辦案件所需書表謄本</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. 為配合主管機關廢止營利事業統一發證制度，原規定應徵提「營利事業登記證」者，改以至公開資訊網站查詢及列印相關登記資訊替代之。 6. 授信擔保品抵押權經部分塗銷後，如剩餘之多筆不動產擔保品係屬共同擔保者，得以請領其中任一筆地號或建號之登記簿謄本，作為核對抵押權異動情形之依據。 7. 「抵押權設定登記係採共同擔保方式辦理者，得僅申領共同擔保其中任一筆地號或建號之電子謄本予以核對」即可，勿需申領全部謄本核對。 8. 為落實電子化政策，受理之貸款案件如需徵提公司登記或商業登記證明文件者，可利用經濟部商工行政服務入口網（網址：http://gcis.nat.gov.tw/main/index.jsp）查詢相關登記資料，以減少申請人申辦事項之應備文件。 9. 外交部及其駐外館處改版採用「中華民國文件證明書」辦理文件證明業務，本行受理經我國駐外館處驗發之文件，倘經審「文件證明書」防偽措施無誤，建議逕受理該等文件，並免除申請人至外交部複驗之程序。 10. 受理企業戶授信申請時，應向企業戶之自然人負責人徵提「同一關係人資料表」乙節，改由查詢資料庫提供，縮短作業流程。 11. 如客戶於本行同時開立新臺幣存款、外匯、信託及黃金存摺帳戶，無需重複填寫基本資料及相關表單，本行可透過整合性新開戶系統新增開立各項業務後，直接由整合性新開戶系統列印「帳戶開戶暨資本資料異動申請書」及各業務「印鑑卡」，解決客戶重覆填寫開戶文件之問題，以提升作業效率及服務品質。 12. 客戶變更新臺幣存款基本資料，可於「本行帳戶開戶暨基本資料異動申請書」申請一併變更信託帳戶通訊地址及電話號碼，不必重複填寫「分行辦理受託信託資金投資有價證券申請書」，以簡化作業流程。 13. 配合業務部建置電子表單系統，自動將客戶資料套入各類申請表單，提供客戶更便捷的服務。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
------	------	---	-------	------------------

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

服務遞送	服務便捷	<p style="text-align: center;">開發線上申辦或跨平台通用服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供證券網路、行動及語音等多元服務平台，持續優化證券交易線上下單、各類金融商品風險預告書及業務同意書線上簽署、申請電子對帳單、進行客戶基本資料修改及盤中零股交易等服務，增加證券服務便利性及彈性。 2. 提供行動銀行業務線上申請功能，個人網路銀行客戶線上登錄後，即可申請/註銷行動銀行服務。 3. 為提供客戶多元支付服務，開辦「約定連結存款帳戶付款服務(Account Link)」，提供 LINE Pay 一卡通帳戶、街口支付、Icash Pay 及橘子支連結本服務。 4. 為應推動金融服務創新，提供金融卡雲支付「掃碼提款」及「感應提款」服務。 5. 為提供客戶便捷電子金融服務，金融卡雲支付提供 QR Code 跨境支付功能。 6. 為提供客戶便捷電子金融服務，土銀行動 Pay 及台灣行動支付 APP 提供網路購物「台灣 Pay」（金融卡支付）付款功能。 7. 為提供更便利的金融服務，個人網路銀行提供線上重置使用者代號及密碼功能、「線上申請個網銀非約定轉帳」、「線上申請同一歸戶下各帳號互為約定轉帳服務」、「線上申請金融卡非約定轉帳」、「線上申請金融卡臨櫃領卡」及「線上補換發金融卡臨櫃領卡」等服務。 8. 為提供更便利的金融服務，ATM 提供申請網路銀行、重置個人網路銀行使用者代號及密碼、申請行動密碼服務。 9. 為順應金融科技數位化趨勢，提供全方面數位金融服務，個人網路銀行提供線上投保服務。 10. 辦理勞工保險被保險人紓困貸款，除「臨櫃」辦理及「郵遞申請」外，亦提供透過網路之「線上申請簽約對保」，可全程免至分行，提供客戶更便利之申辦作業；另於貸款核定及撥款時，增加以 E-mail 及手機簡訊通知服務。 11. 打造數位金融環境，便利客戶申辦信用卡相關業務，可使用本行個金單一服務平台進行信用卡申辦、消費查詢、線上繳納卡款、帳單補發、變更基本資料及申請「信用卡循環信用轉換分期」等服務。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
------	------	--	-------	------------------

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

服務遞送	服務便捷	開發線上申辦或跨平台通用服務	<ol style="list-style-type: none"> 12. 為打造數位金融環境，本行個金單一服務平台提供線上辦理「綜合消費性貸款」、「房貸於原抵押權擔保範圍內之增貸」及信用卡線上申請及對保功能，並開放線上辦理房屋貸款申請(同意查詢聯徵階段)，另提供多元身分驗證機制，以擴大線上申辦客群。 13. 為提供客戶更便捷服務，於個金單一服務平台申請信用卡後、以及徵授信系統信用卡進件「核准」結案等兩階段，皆會發送簡訊通知客戶。 14. 開放已開立本行活期性存款且已申請網路銀行之客戶得線上申辦信託開戶，客戶無須臨櫃即可辦理，增加申請便利性。 15. 企業客戶可透過本行企業網路銀行線上提出開發國內信用狀申請書，連結本行內部國內信用狀電子開狀暨押匯系統，經本行承辦人員審核後協助開立，節約客戶臨櫃遞件之時間。 16. 為服務客戶，個人網銀新增「定期定額預約轉存人民幣」功能。 17. 持續優化網路銀行基金交易及新增行動網銀 APP 基金交易功能以服務客戶，擴大網路平台客戶使用體驗，增進服務效能。 18. 提供客戶線上申辦「信託開戶」、「認識客戶作業(KYC)」、「客戶風險承受度測驗」及「客戶推介同意及終止推介同意」相關作業。 19. 提升企業戶服務品質，企業網路銀行新增「一卡多簽業務」服務。 20. 配合全國性繳費業務「授權轉帳繳款核印作業」新增發卡行端「線上約定」作業。 21. 為利民眾可於本行臨櫃繳納汽車燃料費及違反公路法第 75 條罰鍰，配合交通部公路總局委由台灣票據交換所透過「金融業代收系統(FCS)」代收該項費用。 22. 配合公路總局「汽機車燃料使用費」新增免費多元繳費自動化服務，以提升民眾繳費之便利性。 23. 建置新稅費 EDI 系統，並新增出口業者、報關業者及個人可於辦理線上 24 小時繳稅費作業。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
------	------	----------------	---	-------	------------------

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

服務遞送	服務便捷	開發線上申辦或跨平台通用服務	<p>24. 配合新興支付市場潮流，提供客戶「電子化授權系統 (eDDA)」暨「銀行帳戶圈存扣款系統 (eACH)」，滿足客戶即時代收代付之業務需求，強化本行競爭力。</p> <p>25. 開辦「金融區塊鏈函證」作業，會計師函證可利用財金公司之平臺進行查詢，以簡化會計師作業。</p> <p>26. 提供網路繳款服務(含「貸款本息繳納」、「貸款提前還本」等服務)。</p> <p>27. 於本行網路銀行提供「新臺幣存款線上結清銷戶」功能，客戶可免臨櫃等候辦理。</p> <p>28. 配合外交部為強化行政便利及提升文件證明服務品質，改版採用「中華民國文件證明書」辦理文件證明業務，本行各營業單位受理經我國駐外館處驗發之文件（例如授權書），倘經審「文件證明書」防偽措施無誤，得逕受理該等文件，免除申請人至外交部複驗之程序。</p> <p>29. 本行網站提供「數位存款帳戶」線上申請功能，原提供客戶以本行晶片金融卡或自然人憑證線上申請開戶，為提升申請便利性，109 年新增「他行帳戶驗證」、「本行個人網路銀行帳號密碼驗證」等身分認證方式，客戶使用手機即可完成開戶申請。另配合勞保紓困貸款作業，將數位存款開戶線上申請介接本行個金單一服務平台系統，勞保紓困貸款客戶完成貸款線上申請作業後，可接續申請數位存款帳戶，客戶於線上即可完成所有申辦手續，免除客戶臨櫃排隊等候之不便，並提升服務品質，創造雙贏效益。</p> <p>30. 開辦本行存款客戶持本行晶片金融卡或「自然人憑證」開立數位存款帳戶，提供客戶便捷之線上服務，免去親自來行辦理開戶作業，節省存戶寶貴時間。</p> <p>31. 進口關稅費用可至企業網銀繳納，提供 24 小時繳納服務。</p> <p>32. 配合台灣票據交換所「行動繳費-嗶嗶繳」作業可線上綁定本行存款帳號進行相關繳費。</p> <p>33. 提供學生多元繳款通路，代收學雜費服務網新增「支付寶」繳款通路。</p> <p>34. 為提高電子化授權(eDDA)便利性，新增網銀雙因機制免插卡授權服務，申請人需透過發動者網站申請授權，身份驗證方式採網銀驗證及簡訊 OTP 雙因機制。</p>	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
------	------	----------------	---	-------	------------------

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

服務遞送	服務便捷	開發線上申辦或跨平台通用服務	<ol style="list-style-type: none"> 35. 提供客戶多元繳費通路，本行代收委託單位可透過台灣票據交換所金融業代收服務之即時服務平台(eFCS)辦理代收各項費用。 36. 為優化本行數位存款服務，新增數位存款業務「外幣數位存款開戶」功能。 37. 圈存服務平台(eACH)配合財金公司線上授權認證需求，增加以網路銀行代號、密碼檢核方式確認申請者身分。 38. 配合財政部推動「遺產稅申報試算服務」金融遺產資料單一回復窗口之便民措施，本行自 110 年 9 月 1 日起，以自動化作業方式回復金融遺產資料，簡化營業單位人工作業，並提升服務效率。 		
服務可近性	服務可近性	客製化服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合政府推展以房養老政策暨協助高齡者取得穩定安養生活所需資金，辦理「樂活養老」貸款業務。 2. 舉辦理財說明會，加強宣導理財觀念重要性，並協助客戶做好資產配置。 3. 為兼顧視障同胞辦理銀行貸款業務之便利性及權益之保障，爰訂定視障同胞得自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或提供「配偶或血親或一般親友或社福機構人員」擔任見證人等相關作業。 4. 為利企業網路銀行客戶指定轉帳交易通道，企業網路銀行提供轉帳通道參數設定功能。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
專人全程服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為提供專業精緻之金融服務，針對理財、放款、電子金融等業務，設置專人俾提供客戶全面及專業服務。 2. 針對顧客電話申訴訂有客戶服務中心「客戶電話申訴」標準作業處裡程序。 3. 有關就學貸款借款人申請緩繳作業，得出具委任書由本行代向財政部各地區國稅局申請所得資料清單以簡政便民。 4. 為便利客戶申辦本行信用卡，開放所得證明文件得由本行向各區國稅局代領之「各類所得資料清單」替代。 				

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

服務可近性	主動服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務時間彈性調整：午休時間採彈性支援服務，俾維持正常服務品質；並透約訪、電訪及電子郵件等方式隨時服務客戶。 2. 積極參與社會公益活動並關懷弱勢族群，善盡本行企業社會責任；營業單位積極參與鄰近社區活動，藉敦親睦鄰行銷本行服務及業務。 3. 為提醒客戶於貸款寬緩期結束，清楚瞭解首次貸款還款正確金額，修正首次還本通知書格式，新增應付利息及可利用電子化設備繳納貸款等訊息。 4. 為便利企業網路銀行新客戶進行相關交易流程及角色設定作業，提供「快速導引精靈」，引導客戶進行相關設定作業暨啟用憑證後即可進行交易。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
	其他服務作法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用臉書(FACE BOOK)、Youtube 等網路社群媒介，將本行廣宣影片、公益活動辦理成果上傳，並即時維護更新，塑造本行企業形象。 2. 為兼顧本行信用卡持卡人於網路交易之安全性與便利性，本行信用卡網路交易安全認證導入動態密碼驗證。 3. 分行遷址或開業時，結合地方特色辦理公益活動。 4. 為提供客戶多元化資產配置，開辦黃金存摺業務，開辦黃金存摺網路交易，並於本行「黃金存摺業務系統」新增「個資法告知註記」交易。 5. 新增異業結盟委託農(漁)會代收雜項費用，提供客戶便捷之繳款服務。 6. 函轉中華民國銀行商業公會全國聯合會呼籲民眾申辦銀行貸款勿假手代辦宣傳海報來函，另適時重申請各營業單位確實遵循「銀行業防杜代辦貸款案件措施」相關規範。 7. 建置「防制詐騙之宣導警語」：「辦理貸款均需要本人親自向銀行申請，如有要求『先匯款』或『收取服務費用或報酬』者即屬代辦公司之行徑，請務必提高警覺，本行無任何貸款委外行銷或代辦單位，如有任何貸款需求，請就近與本行營業單位聯絡，切勿輕信及委託代辦公司，以免受騙上當！土地銀行關心您！」 8. 新增客戶臨櫃申請透過「媒體交換自動轉帳業務(ACH)」扣繳各縣市路邊停車費，便利民眾自本行存款帳戶自動扣繳各縣市路邊停車費。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

服務可近性	服務可近性	其他服務作法	<ol style="list-style-type: none"> 9. 為提供客戶多元化資產配置，開辦美元計價黃金存摺業務。 10. 優化本行「代收學雜費管理系統」，提升自動化作業效能，簡化校方及本行人工作業，即時提供校方及學生完整之代收資料。 11. 新增異業結盟代收雜項費用新臺幣 4 至 6 萬代收級距，提供客戶便捷之繳款服務。 12. 為提供客戶更完善服務，本行全國繳稅費業務配合財金公司調整關稅費及基金證券費每日最高轉帳扣繳限額由 500 萬提高為 3,000 萬元。 13. 財富管理業務為提供客戶多元化理財選擇，提供各類型理財商品，如：國內基金、境外基金、外國債券、黃金存摺、投資型保險、終身壽險、房貸壽險、健康保險、意外保險、年金保險、外幣保險、旅行平安保險、汽機車保險、火災地震保險、工商綜合保險等多樣化商品，以充分符合客戶需求。 14. 為符合「金融消費者保護法」、「個人資料保護法」規定及作業需要，訂定「臺灣土地銀行個人貸款客戶須知」，並整併相關書表，以簡化借保人簽署單據之作業及避免疏漏。 15. 全國性繳稅費委託代繳申請與註銷交易取消主管動鎖機制並將輸入資料自動帶入 G69 交易。 16. 簡化代收稅費作業流程並落實執行本行內部控制管理機制。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
管理創新	內部作業簡化	內部作業簡化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置徵授信管理系統，經由 E 化作業流程及程序，大幅縮短客戶申辦貸款作業時間。 2. 建置電子金融業務管理系統 (EMS)，實施特約商店管理進件 E 化作業，響應政府節能環保政策及縮短特約商店進件作業時間。 3. 建置「分行服務中心管理系統」(BMS)，以電子化流程提供全行各單位各項連線申請功能及本行連線作業管理功能。 4. 建置「分行交易集中化設備」(AB)，將原端末交易系統)改為 Web-based 架構，簡化端末系統換版之流程及分行換版作業負擔，能更快速、彈性的貼近實際業務需求，增進本行業務效率。 5. 建置「電腦資產管理系統」，以系統監控全行電腦設備狀況，並自動產製下列監控報表，如軟/硬體異動紀錄表、禁用軟體/裝置紀錄表、用戶端未關機紀錄表，提升電腦安全。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

管理創新	內部作業簡化	內部作業簡化	<ol style="list-style-type: none"> 6. 因應節能減碳及簡化作業流程，個金授信、信用卡徵審及利費率報核皆於「徵授信作業管理系統」作業，且個人金融授信、信用卡徵審作業較單純之案件及利費率報核案件於「徵授信作業管理系統」依單軌作業進行，得免列印紙本。 7. 「徵授信系統」授信核覆書可連動代入核貸條件，產製授信核定通知書之 word 檔，俾利營業單位製作通知書，簡化作業時間，增進業務效率。 8. 為維護消費者權益，利率調整通知方式係透過系統管控，倘通知失敗則自動產製「通知失敗明細表」供分行查詢，以減省營業單位人員相關作業成本。 9. 為遵循個人資料保護作業相關規定，於整合式客戶服務行銷系統(CRM)提供新增、修改、刪除、查詢「拒絕行銷註記」功能。 10. 為提升本行服務品質，調整信用卡客戶致電客服中心線上申請臨時調高額度之受理流程。 11. 為符合「金融消費者保護法」、「個人資料保護法」規定及作業需要，訂定「臺灣土地銀行個人貸款客戶須知」，並整併相關書表，以簡化借保人簽署單據之作業及避免疏漏。 12. 配合法令異動、主管機關規定暨本行授信政策，修正「借據」、「本票」、「授信約定書」、「透支契約」等 18 項契據，將各授信應簽立之「主契約」與「授信約定書」整併為一份契約，以簡化簽約作業。 13. 訂頒「本行辦理授信業務簽訂授信契據一覽表」，明訂各種授信應簽訂之授信契據，供營業單位執行標準化作業，以簡化簽約作業。 14. 修正「臺灣土地銀行授信應徵提資料檢查表」，以利營業單位承辦人員在受理申請時依檢查表及授信案件性質，逐項勾稽應徵提資料是否齊全，如有缺漏，可一次告知客戶補全，以提升服務品質。 15. 辦理「預售屋自備款價金返還履約保證」，新增購屋人如以 14 碼虛擬帳號繳存自備款至申請人在本行開立之履保專戶者，將連動端末系統執行保證金額再放出作業，以提升作業效率。 16. 分行交易系統「客戶名單掃描」(U51D20)交易提供以即時發送名單掃描檢核作業，增進本行業務效率。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
------	--------	--------	--	-------	------------------

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

管理創新	內部作業簡化	內部作業簡化	<p>17. 建置伺服器變更管理系統(HM)，以自動化流程執行應用系統程式版本控管，減少人為操作錯誤，降低資安風險，提升作業效率。</p> <p>18. 整合企業內部網站各上傳檔案單元，提供全站式搜尋功能，提升同仁查找檔案之作業效率，增進業務處理綜效。</p> <p>19. 強化企業內部網站公佈欄功能，採用所見即所得(What You See Is What You Get, WYSIWYG)網頁編輯器供總行發布人員使用，並可插入小圖、表格、圖片、超連結及允許一次上傳多個檔案。</p> <p>20. 資料外洩防護系統每半年定期辦理之例外設定清查作業，提供於分行服務管理系統(BMS)以電子化流程作業，線上進行清查及回覆，減少人工作業，增進效率。</p> <p>21. 為提升作業效率，函知營業單位本行「存款歷史交易查詢系統」之主管人員放行作業調整為遠端放行機制，並重申各級主管覆核放行前應確實了解櫃員查詢原因及必要性，以善盡督導及覆核之責。</p> <p>22. 為降低人工作業疏失並簡化作業流程，自110年3月30日起「大額通貨交易申報登錄(A56)」之(代)交易人姓名資料，新增連動「防制洗錢及打擊資恐資訊系統(AML系統)」執行黑名單掃描作業。</p> <p>23. 為簡化營業單位作業，函頒營業單位自 110 年 9 月 29 日起於「整合性新開戶系統」完成新臺幣數位存款帳戶審核後(含完成開戶、拒絕受理、取消交易)，系統將於當日晚間自動寄送電子郵件通知客戶審核結果。</p>	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
------	--------	--------	---	-------	------------------

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

前瞻服務	服務成長及優化	突破成長	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置「整合性新開戶系統」(IA)，藉由光學軟、硬體設備作為進件掃瞄工具，進而串聯各項書表，如印鑑卡、開戶申請書、總約定書等之填寫與列印，以簡化開戶作業程序，提供客戶更優質之服務；同時也整合原有端末交易，使其於表單勾選中輕易完成所有開戶交易，以達到減省分行人力及營運成本。 2. 建置「印鑑比對系統暨人像拍攝與身分證影像儲存系統」(NI)，將分行各自獨立運作之印鑑系統及相關資料，經由本行連線網路架構，以即時連線方式提供人像暨身分證及印鑑聯行查詢等功能，使客戶無需申請及攜帶印鑑卡即可至各分行辦理相關業務，並以光學比對方式驗證印鑑資料，降低分行人員負擔，增進印鑑比對正確性。 3. 提供多元繳款管道以服務本行信用卡客戶，本行信用卡款項可採跨行委扣其他金融機構之活期性存款帳戶方式繳納。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
		優質服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置「連線入金機」，提供客戶存入現金、即時入帳便捷服務。 2. 擴大金融服務範圍及增加金融卡附加功能，提供「Debit 金融卡業務」。 3. 為推動金融服務創新，提供 ATM「跨行存款」服務。 4. 規劃設置「自動存票機」，引導客戶使用自動化設備存託支票，節省客戶櫃台等候時間暨提升本行作業效率。 5. 為提升勞保紓困貸款作業效率，縮短民眾申辦時間，辦理期間提供網路線上申請。 6. 建置「數位帳戶線上開戶」，提供客戶更快速、便捷的開戶方式。 7. 建置「多媒體叫號系統匯利率暨多媒體管理系統」，整合利率、匯率看板系統及免排隊叫號等系統，提供分行利/匯率揭示、臨櫃叫號、播放多媒體影片檔案等功能，提供優質客戶服務。 8. 建置「預約取號系統」，逐漸引導客戶由臨櫃等候改為事先預約，有效分散客戶到行時段，縮短客戶滯行時間，減少現場等候人潮，增加客戶滿意度。 		

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

前 瞻 服 務	服 務 成 長 及 優 化	優 質 服 務	<p>9. 建置「證券智慧中台系統」，新增多項線上帳務類申請業務，節省客戶臨櫃办理流程，並減少本行人工作業時間。</p> <p>10. 規劃優化線上開戶系統，提供申請者以網頁方式完成開戶作業之服務，並將相關資料上傳至本行指定位址，可克服本行證券營業據點密度不高之劣勢，吸引潛在客戶開戶，並利用證券官網進行業務推廣，提升證券業務知名度。</p> <p>11. 協助分行客戶體驗區之建置，進行電腦、pad、手機等及網路連線設備之安裝及設定。</p> <p>12. 為擴大營運範疇，提供金融卡跨境匯出業務，本行發行之金融卡可於境外地區(大陸)支付寶之網路商店平台購物消費。</p> <p>13. 為提供便捷的行動支付服務，提供「金融卡雲支付(HCE 行動金融卡)」，本行客戶可將金融卡帳號轉換成相對應之代碼(Token)下載至行動裝置中，使用本行「雲支付」進行轉帳、購物、繳費(稅)、提款等各種近端及遠端行動支付交易。</p> <p>14. 為推動金融服務創新，提供客戶使用「ATM 無卡提款」及「QR Code 掃描支付轉帳、繳稅」。</p> <p>15. 為提供客戶更便捷的行動支付服務及響應政府提升全台電子支付比率政策，提供台灣 Pay「QR Code 支付」收單業務。</p> <p>16. 為提升電子金融服務品質，本行金融卡雲支付提供行動提款、一維條碼及設備代理行服務。</p> <p>17. 為提供便捷的行動支付服務，本行行動銀行 APP 提供快速登入功能、土銀行動 Pay、申請登錄雲端發票手機條碼及綁定雲端發票入帳帳戶等優化功能。</p> <p>18. 為提供更優質的電子金融服務，本行 ATM 暨個人網路銀行及行動銀行 APP 提供「跨行無卡提款服務」。</p> <p>19. 為擴大本行 Debit 卡使用場域，增加使用便利性，本行 Debit 金融卡可於財團法人聯合信用卡處理中心收單商店以小額支付機制(NCCNET)刷卡消費。</p>	經 常 性 辦 理	執 行 單 位 ： 總 行 部 處 及 國 內 營 業 單 位
------------------	---------------------------------	------------------	--	-----------------------	--

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

前瞻服務	服務成長及優化	優質服務	<ol style="list-style-type: none"> 20. 為提供更優質的電子金融服務，晶片金融卡網路收單系統提供 QR Code 支付通道功能。 21. 為提供更便利的金融服務，行動銀行 APP 提供「行動銀行整合行動密碼功能」及「行動銀行申請行動密碼功能」。 22. 為提供客戶便捷電子金融服務，行動銀行土銀行動 Pay 提供「台灣 Pay」QR Code 臨櫃繳費服務功能。 23. 為響應政府推動電子發票，本行 Debit 金融卡得作為電子發票載具。 24. 為擴大本行 Debit 金融卡使用場域，本行 Debit 金融卡可使用於財金公司「電子化繳費稅處理平台」繳費服務。 25. 為提供客戶更優質服務，優化本行 ATM 交易畫面及流程，提升操作之簡易性及流暢性。 26. 建置決策模組平臺暨個人貸款線上預審決策系統 (DT)，提供線上試算信用貸款額度利率等，開發潛在客戶，增裕本行市場佔有率。 27. 建置線上融資系統 (FE)，自動通知企業客戶相關發票憑單資訊，提升客戶管控作業。 28. 配合政府發展行動支付之重要政策，提供台灣 Pay 紅利積點功能，提高客戶使用台灣 Pay 黏著度。 	經常性辦理	執行單位：總行部處及國內營業單位
	服務精進機制	服務精進機制運作情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為提供勞工朋友便捷的勞保勞退資料查詢管道，勞動保障卡申請取消閉鎖期限限制。 2. 配合推動國庫機關支付導入 E 化服務，國庫機關客戶可利用本行金融憑證，透過本行「企業網路銀行」、「企業委託付款」及「金融 EDI」等透過網際網路進行款項支付作業。 3. 為利同一關係企業、集團企業及建築業集團統一管理本行帳戶之需求，企業金融網提供存戶透過帳戶授權機制，賦予被授權人可使用授權人之帳戶進行查詢或轉帳交易。 4. 企業委託付款管理系統提供客戶「企業員工薪資查詢服務」。 5. 為應企業客戶彈性化需求，企業委託收款管理系統調整「繳款資料維護」功能，開放可修改已產製繳款帳號但未繳款之繳款人資料。 		

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

前 瞻 服 務	服 務 精 進 機 制	服 務 精 進 機 制 運 作 情 形	<ol style="list-style-type: none"> 6. 持續遵循 ISO 20000(資訊服務管理)之要求，管理及提升資訊服務水準。 7. 持續因應資訊設備作業管理之需要，並參酌各單位實際作業狀況，制訂、檢討及修訂各項資訊設備作業規範及注意事項；針對分行常見缺失，函頒重申相關規範，督促各單位確實遵循，以確保管理機制之有效性。 8. 提報創意改革提案，持續創新各項資訊服務。 9. 鼓勵同仁提報研究發展報告及設定專題出國研習，並根據研究及觀察結論提出建議事項，提升本行資訊服務水準。 10. 為提升本行服務形象，除遭偽冒盜刷案件外，本行信用卡客戶得以致電客戶服務中心線上辦理信用卡停用事宜。 11. 響應政府推動電子發票政策，本行信用卡得作為電子發票載具。 12. 為提升信用卡收單業務服務品質，提供「無線刷卡機設備」，供有參展、貨到付款或將刷卡機攜至持卡人處刷卡需求之特約商店使用，且可應客戶需求增加刷卡儲值、列印電子發票功能。 13. 為滿足消費金額小、刷卡筆數多，須縮短結帳時間之特約商店需求，辦理「感應式刷卡機收單業務」。 14. 響應節能減碳及提供多元服務管道，鼓勵信用卡電子帳單服務。 15. 提升本行信用卡服務功能，本行持卡人可於「公務機關信用卡繳費平台」內之公務機關，使用本行信用卡支付相關費用。 16. 辦理信用卡繳納「綜所稅」及「學雜費」分期付款業務，並提供「信用卡代繳各項公用事業費用」服務功能。 17. 提供本行信用卡持卡人於聯合信用卡中心轄下特約商店刷卡消費並使用分期付款功能得免支付手續費及利息。 	經 常 性 辦 理	執 行 單 位 ： 總 行 部 處 及 國 內 營 業 單 位
------------------	----------------------------	--	--	-----------------------	--

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

前 瞻 服 務	服 務 精 進 機 制	服 務 精 進 機 制 運 作 情 形	<p>18. 提供本行信用卡客戶多元繳款方式，得以智慧型手機掃瞄紙本帳單顯示之 QR Code 進行繳款之服務。</p> <p>19. 為提升本行信用卡持卡人繳款方便性，自 102 年 2 月 6 日起可於便利商店繳納本行信用卡款項。</p> <p>20. 為提升本行信用卡附加功能暨競爭力，提供本行白金商務卡持卡人於全球機場使用貴賓室服務。</p> <p>21. 為服務本行信用卡客戶，提供便捷繳款方式，自 102 年 10 月 25 日起客戶可於「e-Bill 全國繳費網」以各金融機構之自有活期存款帳戶繳納信用卡款項。</p> <p>22. 為提供本行持卡人手機行動支付服務，自 105 年 3 月 14 日起本行與臺灣行動支付股份有限公司合作辦理「手機信用卡行動支付(USIM)」業務。</p> <p>23. 為提升本行服務品質，自 105 年 10 月 28 日起，調整信用卡客戶致電客服中心線上申請臨時調高額度之受理流程。</p> <p>24. 為提供本行持卡人手機行動支付服務，自 106 年 5 月 4 日起本行與臺灣行動支付股份有限公司合作辦理「手機信用卡行動支付(HCE)」業務。</p> <p>25. 為提供本行個人金融授信客戶優質信用卡產品以提升程度忠誠度及增裕手續費收入，推出優惠現金紅利回饋之房貸/消貸客戶專屬白金商務卡暨國際信用卡金卡產品。</p> <p>26. 為鼓勵本行信用卡持卡人以電子支付方式繳納信用卡款項，自 107 年 7 月 1 日起，利用「臺灣 Pay 掃描 QR-code 暨全國繳費網」繳納信用卡款項享手續費新臺幣 10 元回饋。</p> <p>27. 為提升持卡人繳款方便性，有關便利商店代收信用卡款項，除原已提供代收之 7-11、全家、萊爾富及 OK 等 4 家便利商店外，自 107 年 4 月 27 日起增加美廉社。</p> <p>28. 為強化本行信用卡之便利性，增加年輕族群消費意願，本行信用卡可於聯合信用卡中心收單商店(如麥當勞等)以小額支付機制刷卡消費。</p>	經 常 性 辦 理	執 行 單 位 ： 總 行 部 處 及 國 內 營 業 單 位
------------------	----------------------------	--	--	-----------------------	--

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

前 瞻 服 務	服 務 精 進 機 制	服 務 精 進 機 制 運 作 情 形	<p>29. 為提升服務品質，客戶以本行之活期性存款帳戶辦理委託繳納本行信用卡款項時，除原親臨營業單位辦理外，新增以郵寄申請書辦理。</p> <p>30. 為提供客戶更便捷服務，本行核卡後將發送信用卡核准通知簡訊予客戶。</p> <p>31. 提供本行持卡人手機行動支付服務，本行與臺灣行動支付股份有限公司合作辦理「台灣 Pay」業務。</p> <p>32. 為響應政府推動電子支付普及政策，自即日起可以台灣 Pay 綁定本行信用卡、本行動銀行 APP QR Code 信用卡繳納稅款、台電及瓦斯費事宜。</p> <p>33. 提供本行持卡人手機行動支付服務，本行與臺灣行動支付股份有限公司合作辦理「土銀金速 Pay-HCE 手機信用卡」業務。</p> <p>34. 為提供完善之電子金融服務，企業委託收款管理系統繳款單提供「QR Code 轉帳繳款」功能。</p> <p>35. 為推動金融服務創新，企業行動銀行提供「QR Code 多筆繳納稅費」功能。</p> <p>36. 為配合金融數位化發展，強化服務功能，業建置個人貸款線上預審決策系統，提供信用貸款及房貸之線上試算貸款條件服務。</p> <p>37. 提供線上試算信用貸款額度、利率等貸款條件。</p> <p>38. 推動台灣 Pay 行動金融卡，QR CODE 條碼、一維條碼購物功能，擴大行動支付使用場域。</p> <p>39. 為簡化線上申請貸款及信用卡作業，節省客戶寶貴時間，個金單一服務平台除透過 OCR 光學掃描技術可自動帶入身分證資料外，並自動帶出既有客戶留存於本行之基本資料，如教育程度、婚姻狀況、戶籍與通訊地址電話、擔保品資料…等，免去逐一填寫之時間。</p> <p>40. 為提供客戶便捷電子金融服務，行動銀行提供 QR Code 跨境支付功能。</p> <p>41. 為推動金融服務創新，ATM 提供「掃碼提款」服務。</p> <p>42. 為提供企業戶便捷服務，ATM 提供「企業無卡存款」服務。</p> <p>43. 為應客戶更便利的提款服務，自 109 年 12 月 1 日起提供台外幣提款功能自動櫃員機。</p>	經 常 性 辦 理	執 行 單 位 ： 總 行 部 處 及 國 內 營 業 單 位
------------------	----------------------------	--	--	-----------------------	--

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

前 瞻 服 務	服 務 精 進 機 制	服 務 精 進 機 制 運 作 情 形	<p>44. 為提供個人戶便捷電子金融服務，提供手機門號轉帳服務，本行客戶可透過網路銀行或行動銀行設定本人手機門號對應於本行活期存款帳戶，以利匯款人轉帳時僅需輸入收款人手機門號即可完成轉帳，以達轉帳便利、易記、正確之效益。</p> <p>45. 持續優化行動銀行，透過客戶體驗優化，簡化本行行動銀行操作流程及優化風格呈現，以提供良好客戶溝通、互動的管道。</p> <p>46. 為提供便捷電子金融服務，ATM 新增申請個人網路銀行(查詢功能)服務及提供 ATM 申請行動密碼服務。</p> <p>47. 為提升電子化支付便利性，本行 ATM 開辦「手機門號轉帳」服務。</p> <p>48. 配合政府推動危險及老舊建築物加速重建政策，函頒「辦理危險及老舊建築物加速重建貸款要點」，透過本貸款專案支應重建所需資金，讓居住環境更美好，同時提升生活品質及創造財產增值。</p> <p>49. 為加強協助赴新南向國家投資之中小企業取得所需資金，配合財團法人中小企業信用保證基金修正「協助中小企業赴新南向國家投資融資信用保證要點」。</p> <p>50. 持續辦理「金融資安行動方案」，建立資安文化，落實資安政策，強化資安防護能力，兼顧客戶服務與風險管控。</p> <p>51. 為提供客戶安全的資訊服務，持續精進資訊安全防護技能，制定本行資訊安全相關規範及標準作業流程等，並辦理電腦系統資訊安全威脅與弱點技術檢測、維運資訊安全監控系統等，以強化本行資安防護及監控能力。</p> <p>52. 持續辦理金融體系資安聯防作業，蒐集本行資安防禦設備資安情資，回饋金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)及金融資安聯防監控系統，協助強化金融體系資安防禦能量。</p> <p>53. 為提昇本行全體員工資安意識，每年以不定期、無預警方式辦理電子郵件社交工程演練，至少 12 次。</p>	經 常 性 辦 理	執 行 單 位 ： 總 行 部 處 及 國 內 營 業 單 位
------------------	----------------------------	--	---	-----------------------	--

臺灣土地銀行 111 年提升服務執行計畫

- 一、為提升服務品質，爭取考核佳績，請各執行單位依據本執行計畫切實督導執行，並將計畫主動公開於本行網站。
 - 二、相關業務主管單位得就上開各項具體作法增列量化之效益指標，或依業務執行需要增列其他具體作法，俾深化服務效果，擴大為民服務領域。
 - 三、本執行計畫考核作業，將配合「財政部為民服務不定期考核工作計畫」委請區域中心辦理不定期實地查核按季陳報總行，查核結果將納為營業單位管理績效考核之重要依據，並對查核結果進行分析檢討及持續追蹤改善。
 - 四、每年由相關部處將次年度之執行計畫建議事項彙整報財政部，並將適時檢討本執行計畫具體作法，以提高服務品質及客戶滿意度。
- 陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。