

臺灣土地銀行 115 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號函修正「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
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. 各項業務均訂有標準作業流程(SOP)並建置業務規章管理系統(BRS)，供同仁查詢，俾利遵循。2. 為便利客戶投保，新增多元繳費方式及強化安全認證機制，修正「臺灣土地銀行辦理網路投保業務及網路保險服務作業須知」。3. 為落實評估客戶投資風險屬性，調整要保人投保投資型保險辦理投資風險屬性評估之作業方式，並禁止業務員替客戶辦理線上評估。4. 訂有視障者／身障者／高齡客戶開戶作業規範及服務失智者或疑似失智者之參考作法。5. 強化高齡客戶金融交易監控，新增高齡客戶投資高風險基金、頻繁交易控管措施，及公平對待 65 歲以上客戶服務措施；另為保障 65 歲以上客戶相關投資權益，辦理申購、轉換高風險理財商品(投資型保險除外)之錄音作業。6. 為提升高齡客戶之確認關懷機制，針對高齡客戶網銀基金頻繁交易加強關懷頻率。7. 強化對年輕客群認識客戶(KYC)程序，以協助其充分認知投資理財風險。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
基礎服務項目	服務一致及正確	服務及時性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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，並由客服專員於營業日 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。 2. 本行官網財富管理 保險/網路投保專區，設有 24 小時服務電話(客服中心:02-2314-6633)、免付費客戶申訴電話(0800-231-590)及顧客意見信箱(lbot@landbank.com.tw)，提供客戶即時性之回覆。 3. 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，經評估可行者，即可提供；都市更新事業計畫已向主管機關遞件而尚未核定者，經評估該計畫展望良好，得先受理申請。 4. 為提升作業效率，以配合政府政策加強推展中小企業授信，訂有中小企業授信「各項放款快捷指南」，在秉持 5P 授信審核原則下，簡化作業流程，提升服務即時性。 5. 提供客戶使用個人及企業網路銀行，無須親赴本行櫃台，即可 24 小時取得本行所提供之各項金融服務，如帳務查詢、轉帳、繳稅、繳費、掛失、申請、變更、電子郵件通知等服務。 6. 開放聯行辦理新臺幣存摺類活期性存款印鑑掛失、更換印鑑/戶名/代表人、申請貸款餘額證明及查詢放款交易明細資料等作業。 7. 為即時便利服務，提供 24 時不中斷 ATM 存提款、金融卡轉帳、繳費、餘額查詢、密碼變更、補登存摺、信用卡預借現金、申請網路銀行、推播 OTP 及行動身分驗證(FIDO)等服務。 8. 開放第三類數位存款帳戶存戶可線上使用自然人憑證或臨櫃辦理帳戶升級為第一類帳戶。 9. 配合政府政策協助中小微企業以從優、從簡、從速取得所需資金，在秉持 5P 授信審核原則下，對申貸一定金額以下之企業，以銀行簡易評分表進行授信評估及核貸，以簡化授信申貸作業流程。 10. 配合財政部「公用事業申請辦理代用戶指定帳戶匯入雲端發票中獎獎金作業規定」，小額中獎獎金(新臺幣 4,000 元以下)自動匯入原扣款帳戶作業，修訂「臺灣土地銀行轉帳代繳款項委託申請/終止約定書」。 11. 於本行官網設置中小微企業多元發展專案貸款專區，使客戶瞭解相關規定及便於洽詢，依資金需求透過線上平台聯繫鄰近營業單位辦理申貸，節省作業時間及提高辦理時效。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
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. 提供線上數位教學系統，提供本行員工無距離、時間限制的學習平台，俾提升行員專業知能。 2. 針對新進行員辦理各項業務講習並輔以實機教育訓練，強化新進同仁勝任程度；並對在職行員定期辦理各項業務教育訓練課程及分區講習，加強實務問題分享及意見交流，俾強化行員專業職能，提升本行服務品質。 3. 定期辦理理財業務晨訊，提供理財業務人員市場趨勢看法暨金融商品專業知識。 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. 內部網站明列企業貸款相關規範，俾同仁熟悉各項作業規定，面對客戶洽詢及申貸，迅速回應及清楚解說貸款辦法。 6. 參與外部教育訓練及活動，配合政府積極輔導中小企業政策，委託聯輔基金會辦理「提升中小企業財務競爭力專案輔導計劃」。另結合經濟部中小及新創企業署、中信保基金等資源，辦理推展中小企業貸款相關活動。
基礎服務項目	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. 為確保身心障礙人士取得妥適且便利之金融服務，各營業單位依「內政部建築物無障礙設施設計規範」設置「無障礙服務櫃檯」。 3. 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。 4. 為提供更完善的金融服務環境及照顧弱勢民眾，持續設置及汰舊換新符合無障礙(含輪椅使用及視障語音導覽交易功能)之 ATM，並於 ATM 操作畫面同步顯示智能客服連結 QR Code；另為服務不同族群及國籍客戶需求，ATM 提供多國語言操作介面(中、英、日、韓、印尼、泰、越)。 5. 建置無障礙個人網路銀行、網路 ATM 無障礙網頁、無障礙版行動銀行及無障礙證券財經資訊網站，並持續檢視修正，以提供視障客戶更完善的金融交易環境。 6. 為提升友善的雙語金融服務環境，國內營業單位均已為雙語分行。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施 要項	執行 策略	策略 細項	具體作法
基礎服務項目	服務友善	網站使用 便利性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行個人網路銀行提供客戶線上投保汽車/機車保險及旅行綜合保險服務，並於投保頁面提供保險費試算功能，客戶確認後以本行信用卡、數位存款帳戶及台幣存款帳戶扣款之多元繳費方式。 2. 配合勞保紓困貸款作業，將數位存款開戶線上申請介接個金單一服務平台系統，客戶完成貸款線上申請作業後，同時接續申請數位存款帳戶，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。 3. 於本行官網設置「企業貸款商品介紹」，連結各營業單位「企業融資服務諮詢窗口」，以提供企業及時資訊，解決融資問題。 4. 為便利客戶線上申辦業務，個金單一服務平台提供客戶透過 Mydata 平臺取得線上申辦貸款及信用卡所需資料之服務。 5. 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。 6. 企業網路銀行 App 提供「快速登入」功能，提供客戶於綁定之行動裝置以「圖形驗證碼」或「指紋辨識」、「臉部辨識」等便捷之生物辨識方式登入企業網路銀行 App。 7. 為提供客戶便捷之金融服務，行動銀行提供使用 SIM 卡認證方式線上開通推播 OTP 與行動身分驗證(FIDO)服務；另行動銀行提供行動身分驗證(FIDO)服務，透過生物辨識，無需記憶密碼即可完成身分與交易驗證。 8. 企業網路銀行系統提供企業網路銀行用戶線上列印貸款繳款收據功能。 9. 本行官網及個人網路銀行導入中華電信內容遞送網路(Content Delivery Network, 簡稱 CDN)網站加速功能及 WAF 防護模組功能以抵抗 DDOS 攻擊，全面提升其網站服務速度及安全性，提供客戶快速網頁下載服務。 10. 本行官網設置「財富管理」網頁連結，提供客戶整合理財資訊及多元服務；另設有保險專區，提供客戶認識保險類別及本行代理銷售之保險商品 DM、保單條款。 11. 因應行動裝置及行動上網普及化，配合電子金融部「UI/UX 設計專案」，優化本行行動銀行基金交易相關功能，打造全新的操作頁面及服務體驗，以提升客戶滿意度。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
基礎服務項目	服務友善	服務行為友善性	<p>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，俾協助臨櫃客戶解決疑難，以加速作業流程。</p> <p>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。</p> <p>3. 為提升服務品質及客戶對本行契約條款之可閱讀性，提供放大字體之企金授信約據版本，供客戶依個別需求選用。</p> <p>4. 特殊族群友善金融具體作法：</p> <p>(1) 為強化對年輕客群消費權益保護暨落實公平待客原則，受理 18 歲至 20 歲客戶辦理「消費性貸款(無擔保)」及「信用卡正卡」業務時，應充份與客戶洽談，由洽談人員填寫「18 歲至 20 歲客戶加強關懷提問單」，確認客戶充分瞭解貸款及信用卡業務之重要內容、相關權利義務及風險，審慎評估客戶自身還款能力。</p> <p>(2) 加強對年輕族群證券客戶 KYC 作業，並按月檢視現股當沖損益，辦理客戶關懷作業。另於本行證券財經資訊網站設置證交所網站金融教育系列校園講座影音檔，以提升年輕族群客戶之投資風險意識。</p> <p>(3) 為提升對高齡客戶及視弱族群消費權益保護，本行提供存款申請書暨約定書、個人授信約據、企金授信約據、信託契約、金融卡、個人網路銀行及語音電話銀行等約據及申請書之友善版本，供客戶依個別需求選用。</p> <p>(4) 為重視對待高齡族群之公平待客精進服務，如有高齡客戶辦理授信相關業務時，應由承辦人員洽談後填具「公平對待高齡客戶個人貸款關懷檢核表」；另高齡客戶辦理證券相關業務時，由業務同仁依「高齡客戶開戶關懷提問表」辦理開戶徵信作業，提升對高齡客戶之認識。另於每季辦理客戶關懷訪談作業，了解高齡客戶之投資行為等，並提醒高齡客戶留意交易風險。</p> <p>(5) 提供微型保險、小額終老保險等政策性保險商品，供弱勢及特定族群投保，以獲得基本保障。</p> <p>5. 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，提供金融卡、個人網路銀行、企業網路銀行及企業委託付款業務申請書英文版。</p>

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
基礎服務項目	服務友善	服務行為友善性	<ol style="list-style-type: none"> 6. 配合金管會於本行官網設置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。 7. 為提升金融友善服務品質，將「辦理存款開戶流程易讀版」及「存匯業務重要文件 QRcode 一覽表」置於各營業單位服務台，供有需要之客戶參閱或掃描下載至行動裝置閱讀；證券開戶文件及新手投資人交易重點說明製作成 QR code，供有需要之客戶下載至手機報讀。 8. 開放本行受託信託投資有價證券客戶可採用電子對帳單寄送至客戶與本行約定之存款帳戶電子信箱。 9. 新增 ACH 系統上傳檔案自動比對機制，比對特定時間區間內是否曾上傳過相同「筆數及金額」交易，並於客戶端及行員端提供提示訊息，降低錯誤率。 10. 配合金融監督管理委員會推動「臺灣個人投資儲蓄帳戶制度」(TISA 帳戶)便利投資人對長期投資部位之管理，本行新增客戶可透過臨櫃及本行網路銀行申請開立 TISA 帳戶，辦理共同基金管理系統採購應用軟體功能擴充，及向集保公司申報等作業，以提升客戶服務品質。
基礎服務項目	服務友善	服務資訊透明度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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，檢視可開放民眾利用之資料，並辦理資料上架作業。 2. 於本行官網提供各項業務資訊、數位金融資訊、優惠措施及系統暫停服務等訊息，以便利客戶掌握各項資訊、瞭解自身權益。 3. 優化本行基金理財網站，採響應式網頁(RWD)設計，理財網頁隨客戶使用不同裝置自動調整版面，提供客戶於跨裝置中取得最佳瀏覽視覺，及提供本行銷售之基金和外國債券完整之公開資訊與詳盡之理財資訊，如外國債券總覽、基金排行榜、基金觀察清單、基金及債券公告等。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
服務評價	顧客滿意情形	顧客滿意度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行官網設有「顧客意見信箱」、「首長信箱」、「顧客申訴」，並於營業廳設置「意見箱」，提供民眾反映意見，並由專人隨時處理改進。 2. 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，以提升服務品質。 3. 以臨櫃客戶紙本、QRCODE 掃碼及隨機抽選本行客戶經由 Email 發送連結填寫等多元化方式進行顧客滿意度問卷調查，按季彙整調查結果，遭客戶反應不滿意之分行須提報改善措施，以利追蹤改善。 4. 每年辦理票選模範服務人員活動，由國內分行客戶及行員進行票選，當選者可獲得獎金及獎狀，鼓勵同仁持續精進服務品質，爭取榮譽。 5. 每月隨機抽樣篩選客戶，隨信託部基金對帳單寄出「理財客戶滿意度問卷」，以及每月另由營業單位服務專員引導理財客戶填寫問卷，使客戶回饋可即時反應。
服務評價	意見回應處理情形	意見回應處理情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對每一申訴案件，除要求受申訴分行提出改善措施妥為處理外，並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。 2. 每季檢討分析客訴之成因並提出具體改善措施，以提升本行服務品質，防止類似案件再次發生。 3. 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」。 4. 每日指派專人每日檢視 APP 評論，並於 3 個營業日內回應評論內容及改善措施填寫「APP 評論問題回報及處理表」俾利改進 APP 問題提昇網路銀行之服務品質。 5. 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。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
服務遞送	服務便捷	減除申辦案件所需書表謄本	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 配合主管機關廢止營利事業統一發證制度，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查詢相關登記資料，以減少申請人應備文件。 3. 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。 4. 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，可逕受理該等文件，免除申請人至外交部複驗之程序。 5. 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」，改由查詢資料庫提供，縮短作業流程。 6. 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。 7. 為落實戶籍謄本減量政策，以達簡政便民之效，函營業單位有關內政部函示加強宣導電子戶籍謄本效力與臨櫃核發之戶籍謄本相同。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
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"> 1. 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)」，提供一卡通 money、街口支付、Icash Pay、橘子支付、全支付、悠遊付、歐付寶及全盈支付連結本服務。 2. 為提供便利金融服務，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、申請推播 OTP 及申請行動身分驗證(FIDO)服務。 3. 為加速推展非現金支付交易之普及，土銀行動 Pay 及台灣行動支付 APP 提供台灣 Pay 消費扣款功能，並提供台灣 Pay 紅利積點功能，提高客戶使用台灣 Pay 黏著度。 4. 配合財金公司線上授權認證需求，圈存服務平台(eACH)增加以網路銀行代號、密碼檢核方式確認申請者身分。 5. 為提供客戶便捷之金融服務申辦業務，建置金融 XML 憑證、自然人憑證、簡訊 OTP、SIM 卡認證、推播 OTP 及 FIDO 驗證等各種身份核驗通用服務。 6. 因應數位金融潮流及拓展外匯業務，提供客戶於營業時間外便捷及優質的金融服務，於個人網路銀行(含行動銀行 APP)擴增「夜間線上換匯」服務。 7. 為提升證券數位化服務，持續優化證券交易線上下單系統，並建置證券線上服務申請平台，提供客戶申請證券電子對帳單、各項金融商品風險預告書簽署、申辦集保 e 存摺、多帳號管理服務、定期定額投資標的之設定及取消等，增加證券服務便利性及彈性。 8. 為節省客戶臨櫃办理流程，並減少本行人工作業時間，建置「證券智慧帳務中心」，新增多項線上帳務類申請業務，並提供線上申請「密碼解鎖」及「密碼補發」功能。 9. 配合內政部便民服務，受理民眾持土地建物登記電子謄本申請借款時，可透過「全國地政電子謄本系統」進行線上查驗，減少臨櫃申請往返的時間成本。 10. 為提升服務品質及符合 ESG，規劃於「個人網路銀行系統」及「行動銀行 APP 系統」新增「勞保費及勞退提繳費」自動扣繳/代收申請及註銷功能。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
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"> 11. 為強化綜合所得稅手機報稅系統介接本行行動銀行支付帳戶繳稅資料傳輸安全性，規劃升級規格加密機制。 12. 提供客戶便捷外國債券投資管道，新增客戶可透過本行網路銀行及行動銀行申購、贖回及查詢外國債券相關交易，降低營業單位臨櫃壓力，提升客戶服務品質。 13. 為提供客戶多元便捷理財方式，開辦智能理財服務，運用演算法提供基金投資建議和再平衡服務，並依照不同用戶的投資目標及風險承受度，量身打造專屬投資組合。 14. 提供客戶多元通路，提供客戶於個人網路銀行(含行動銀行 APP)擴增「外幣匯入匯款通知及匯入匯款線上解付服務」 15. 配合票據交換所，推動電子支票業務。
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。 5. 為利金門縣政府公庫相關科目及分配基金作業便利，公庫多元繳費提供相關預算科目、基金代碼及批次調整等帳務處理功能。 6. 依本行企業客戶投保需求，提供客製化之產險報價、諮詢等服務。 7. 為加強臨櫃交易阻詐及避免民眾遭詐騙，客戶得與本行約定「定期存款解約」或「匯(轉)出大額款項」時通知第三人機制(最低約定 10 萬元)，於觸發交易時發送簡訊至指定聯絡人手機號碼；另導入「金融阻詐聯防平台」之「聯防廣播機制」，加強潛在被害人之交易關懷。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
服務可近性	服務可近性	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」標準作業處理程序。 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。
服務可近性	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；並透過約訪、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. 為提升金融友善服務品質，將「辦理存款開戶流程易讀版」及「存匯業務重要文件 QRcode 一覽表」置於各營業單位服務臺，供有需要之客戶參閱或掃描下載至行動裝置閱讀。 5. 為提醒客戶於貸款寬緩期結束後需開始還本，清楚瞭解首次貸款還款正確金額，訂有首次還本通知書格式，提供應付利息及可利用電子化設備繳納貸款等訊息。
管理創新	內部作業簡化	內部作業簡化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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；並修正「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，以提升服務品質。 2. 為提供民眾便利服務及簡化作業，增訂歸戶後臺外幣存款金額新臺幣 3 萬元以下之小額簡易繼承作業，另開放客戶得於聯行辦理繼承銷戶。 3. 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」進行，得免列印紙本。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
管理創新	內部作業簡化	內部作業簡化	<ol style="list-style-type: none"> 4. 「徵授信系統」授信核覆書連動帶入核貸條件，產製授信核定通知書之檔案，俾利營業單位製作通知書，簡化作業時間，增進業務效率。 5. 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。 6. 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及管理功能。 7. 建置「分行交易系統」及「分行外匯交易系統」，提供全行端末連線系統業務整合服務功能，能快速、彈性因應業務需求調整，增進本行業務推展效率，並優化臨櫃作業。 8. 為增進效率提供客戶良好的服務品質，客戶申辦企業委託付款、企業委託收款、虛擬帳號、晶片金融卡網路收單暨即時入金、企業財務金流管理等業務時，行員可於電子金融業務管理系統(EMS)進行線上送件及簽核流程，無須使用紙本流程辦理，縮短客戶申辦流程所需時間。 9. 建置「電腦資產管理系統」，以系統監控全行電腦設備狀況，並自動產製監控報表，如軟/硬體異動、禁用軟體/裝置及用戶端末關機等紀錄表，並強化軟體派送及派後管理功能，提升系統管理效率。 10. 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。 11. 透過機器人流程自動化維運服務(RPA)，辦理證券普通開戶及信用開戶之徵審資料查詢作業，提升證券線上開戶作業效率。 12. 為內部簡化及符合 ESG，減少營業單位函報總行異業結盟簽約所需檢附之測試用條碼繳款單數量。 13. 簡化「職工存款」結帳作業，新增「中心轉帳累積查詢(G16)」交易日終彙總列印職工存款傳票選項，簡化分行人工填製傳票作業。 14. 簡化代售銀幣相關作業流程及表單套印，改以電腦化處理，提高作業效率，降低錯誤率。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
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」，藉由光學軟、硬體設備進件掃瞄，進而簡化各項書表，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；整合原有端末交易，以表單勾選簡化開戶交易，以減省分行人力及營運成本。 2. 建置「全行印鑑連線系統」，經由本行連線網路架構，以即時連線方式提供印鑑聯行查詢功能，使客戶無需攜帶聯行印鑑卡即可至各分行辦理業務；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. 導入機器人流程自動化 RPA，透過流程梳理、RPA 佈署及適性分析，簡化行員作業，減少人為失誤，並提高作業精確度，以提升營運效率。
前瞻服務	服務成長及優化	優質服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為提供更優質的電子金融服務，晶片金融卡網路收單、公庫多元繳費系統及企業委託收款提供 TWQR 收款通道功能。 2. 為提供客戶更優質服務及服務不同族群及國籍客戶需求，優化本行 ATM 交易畫面，提升操作之簡易性畫面及語文介面多元性。 3. 設置「連線入金機」，提供企業客戶存入現金、即時入帳便捷服務，及設置「醫療繳費機」，提供民眾繳交醫療費用、提升醫療機構行政效率。 4. 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下載至行動裝置中，進行轉帳、購物、繳費(稅)、行動提款等各種近端及遠端行動支付交易。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
前瞻服務	服務成長及優化	優質服務	<ol style="list-style-type: none"> 6. 為擴大行動支付使用場域，落實普惠金融精神，持續推展 QR Code 收單業務，以利特店提供台灣 Pay 及 TWQR 跨電支機構使用者友善且便捷之消費體驗。 7. 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及房屋貸款額度利率等，開發潛在客戶，增裕本行市場佔有率。 8. 優化證券線上開戶服務，且於營業廳服務台、放款櫃台、本行證券財經資訊網站及數位存款網站均設有連接本行「證券線上開戶」網站之 Qrcode 圖檔，以提升本行數位金融之服務品質。 9. 建置「線上填單服務」，節省客戶臨櫃交易填單時間及提高分行作業效率。 10. 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資料，免去客戶填寫之時間，另提供客戶可透過 Mydata 平臺取得線上申辦貸款及信用卡所需資料之服務。 11. 企業委託付款服務提供客戶「企業員工薪資查詢服務」及「上傳紀錄查詢」功能。 12. 為應企業客戶彈性化需求，企業委託收款服務提供「繳款資料維護」及「單筆/多筆註銷繳款單」功能，以利客戶彈性調整繳款人及繳款單資料。 13. 為提供客戶便捷之金融服務，優化本行個人網路銀行(含行動銀行):土銀行動 Pay 跨國 QR Code 支付服務新增定位功能、臺幣交易明細查詢新增篩選支出/存入及金額級距條件、ATM 無卡提款新增 QRCode 掃碼提款等服務。 14. 因應財富管理部辦理高資產客戶投資需求，新增上架私募基金，並持續規劃上架境外結構型基金等信託商品，以提供客戶多樣化投資商品。 15. 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。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
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"> 1. 企業網路銀行提供 APP 推播服務，包含系統公告訊息、台幣轉帳交易結果通知、台外幣入帳通知及企業委託付款服務通知，企業授權主管得自訂各項通知予合適之使用者，以利使用者即時掌握企業帳務資訊及付款情形。 2. 為提供便捷電子金融服務，ATM 新增多國語言操作介面、無卡提款增加 QR Code 被掃功能及操作畫面同步顯示智能客服連結 QR code 服務、提供 ATM 申請推播 OTP 服務及申請行動身分驗證(FIDO)服務。 3. 辦理外部偽冒本行網站或偽冒行動應用程式 APP 之偵測及關閉作業，降低網路詐欺行為發生。 4. 精進網路銀行轉帳警示效果，本行個人網路銀行(含行動銀行)及企業網路銀行新增客戶單日進行相同轉帳交易時，提醒客戶確認是否執行並增加防詐騙提醒事項及警語，並以不同顏色、粗體提示。 5. 為服務證券客戶，本行持續增加定期定額買賣有價證券業務受託買進標的，114 年度證券定期定額買進標的增加為 88 檔，另增加定期定額每月指定「扣款日」為 5 次，及調降每筆投資最低扣款金額為新臺幣 1,000 元，以提高投資人更多元彈性之投資選擇。 6. 提供證券投資人得以零股做為信用擔保品，補繳融資自備款或融券保證金差額。 7. 為提供快速、便捷之線上投保服務，優化本行網路投保操作介面： <ol style="list-style-type: none"> (1)提供快速試算車險保費功能，客戶僅須輸入車號後即可自動帶出車籍及保險相關資料，投保平台僅輸入 4 項投保資料即可完成試算保費作業，提供客戶快速便捷之使用體驗。 (2)客戶可依個人投保需求，自由選擇保障項目或套裝式組合方案，更具投保彈性。 (3)整合保險專區選單功能、新增商品總覽、投保流程頁面新增汽(機)車險續保功能及簡化會員註冊流程等。 (4)減化投保流程:要/被保險人基本資料優化:系統自動帶入最近一次客戶留存於本行投保之基本資料(包含聯絡電話、通訊地址)。 (5)配合保險公司車險核保規則，新增年齡檢核機制及提示訊息。 8. 本行導入「鷹眼模型」AI 偵測警示帳戶預警，透過 AI 技術之運用偵測異常帳戶、運用財團法人金融聯合徵信中心介接移民署資料提供之高風險外籍人士資料檔並結合本行內部系統掌握之交易資訊，自動暫禁符合特定風險態樣之外籍人士之帳戶交易。另為避免閒置帳戶遭不法利用淪為人頭帳戶，由中心自動執行閒置帳戶暫時止入，降低異常交易及不法資金流動風險。

臺灣土地銀行 115 年提升服務執行計畫

實施要項	執行策略	策略細項	具體作法
前瞻服務	服務精進機制	服務精進機制運作情形	<p>9. 配合財政部修正「中小暨微型企業振興融資方案」，協助微型及新創事業、中小企業能於疫後振興階段快速復甦，暨扶持中小企業創新與轉型升級，修正「臺灣土地銀行辦理中小暨微型企業振興專案貸款措施」。</p> <p>10. 配合經濟部修正「中小微企業多元發展專案貸款要點」，暨因應美國加徵關稅對我國外銷產業之影響，協助中小微企業穩定營運與加速轉型，訂定本項專案貸款應注意事項。</p> <p>11. 配合環境部資源循環署修正「應回收廢棄物回收處理業專案貸款信用保證及利息補貼實施要點」，以推動資源循環產業升級轉型，訂定本行辦理本項專案貸款應注意事項。</p> <p>12. 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>13. 本行信用卡款項可採跨行委扣其他金融機構之款帳戶，提供多元繳款管道以服務本行信用卡客戶。</p> <p>14. 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。</p> <p>15. 持續強化資安防護能力，建立資安文化，落實資安政策，兼顧客戶服務與風險管控；另依金管會金融資安策進方向辦理金融資安韌性發展藍圖。</p> <p>16. 加強本行供應商資安管理，持續辦理資通系統供應商資訊安全稽核作業；新增供應鏈資安風險級距自動化評級作業，提升評估鑑別度。</p>

伍、管制考核：

- 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。