

臺灣土地銀行 113 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
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。 5. 辦理網路投保業務及為保障身心障礙客戶投保權益，訂有相關標準作業流程(SOP)，並建置於業務規章管理系統(BRS)，俾利營業單位遵循。 6. <u>辦理電子金融業務，明訂各項電子金融業務須知、注意事項及標準作業流程(SOP)，並敘明應檢附相關資料，供營業單位執行遵循。</u> 7. <u>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」。</u> 8. <u>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。</u> 9. <u>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。</u>

臺灣土地銀行 113 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。 3. 本行入口網站之財富管理 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。 4. 代理銷售之各保險商品 DM，均揭示「保險代理部客戶服務及申訴電話:02-2348-4100」，提供客戶相關業務諮詢。 5. 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。 6. 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。 7. 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，提升服務即時性。 8. 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。 9. 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。 10. 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寫服務，以節省客戶臨櫃交易填單時間及提高分行作業效率。 11. 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/代表人等作業。 12. 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。 13. 為加強客戶服務並簡化作業程序，自 111 年 11 月 25 日開放外匯活期存款(含外幣數位存款)臨櫃聯行銷戶作業。 14. 為提升本行辦理電子函證業務之品質及效率，自 111 年 1 月 5 日起，於「查扣暨函證集中作業系統」新增營業單位使用「電子函證作業」功能，以回覆查核單位發送複查案件。

臺灣土地銀行 113 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	服務即時性	<ol style="list-style-type: none"> 15. <u>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。</u> 16. <u>為提供即時便利服務，本行提供 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、行動密碼及行動身分驗證(FIDO)等服務。</u> 17. <u>於本行入口網站設置中小企業疫後振興轉型發展貸款專區，令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。</u> 18. <u>利用廣告行銷擴大目標客群，設計製作海報、DM 等文宣品，利用經濟部中小及新創企業署與財政部之網站、營業單位通路、FB、LINE、ATM 及各地說明會等，增加本行曝光度及提升企業形象。</u> 19. <u>於本行官網/財富管理 保險/網路投保專區，新增網路投保 Q&A，便於客戶即時查詢所需資訊。</u> 20. <u>為提升作業效率、加速信保基金審核流程及縮短企業申貸時間，自 110 年起於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。</u> 21. <u>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。</u>

臺灣土地銀行 113 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，提供本行員工無時間、距離限制的學習平台俾提升專業知能。 2. 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。 3. 定期辦理各項個人金融業務教育訓練課程及業務分區講習，提升行員專業職能。 4. 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。 5. 定期舉辦保險訓練課程及業務講習，強化保險業務員專業知識及服務品質。 6. 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。 7. <u>定期舉辦「電子金融商品簡報及操作訓練班」及「電金商品推廣訓練」，除透過實體操作電金業務相關系統增加系統熟悉度外，可提升同仁專業程度，俾憑強化本行電子金融業務之推展。</u> 8. <u>內部網站明列企業貸款相關規範，請同仁熟悉作業規定，面對客戶洽詢及申貸，迅速回應及清楚解說貸款辦法。</u>
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"> 9. <u>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。</u> 10. <u>強化行員信託業務專業知能，定期舉辦「信託業務分區講習」，加強實務問題分享及意見交流。</u> 11. <u>每年辦理信託業務人員及管理人員職前與在職相關訓練課程，以符合法令規定，並提升本行信託從業人員專業知識。</u>

臺灣土地銀行 113 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. 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」。 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. <u>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。</u> 7. 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。 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。 9. 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。
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；另該網頁設有<u>保險專區</u>，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。 2. 提供本行個人網銀客戶線上投保汽車/機車保險及旅行綜合保險服務，並於官網及網銀皆設有汽、機車險保險費試算連結功能，以及以本行信用卡、數位存款帳戶及台幣存款帳戶扣款之多元繳費方式。

臺灣土地銀行 113 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	<p>3. 為提升申請便利性，本行入口網站提供「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，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，<u>並開放本國年滿7歲以上並領有國民身分證之未成年人於線上申請開立數位存款帳戶。</u></p> <p>4. 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。</p> <p>5. <u>於本行入口網站設置「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。</u></p> <p>6. 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。</p> <p>7. 為提供個人戶更便利服務，個人網銀提供「定期定額預約轉存」服務；另外幣帳戶交易明細可查詢期間調整為24個月內交易明細；並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；新增美元黃金存摺線上申購之功能，提升客戶申購之便利性。</p> <p>8. 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。</p> <p>9. 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>10. 為強化E化服務，提升服務品質，優化企業集團母子公司資金調度功能，企業網路銀行新增「一卡多簽業務」服務。</p> <p>11. 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。</p> <p>12. 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。</p> <p>13. 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。</p>

臺灣土地銀行 113 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"> 14. <u>企業委託付款服務提供「存款帳戶資訊即查」，便於企業戶於交易流程中，即時掌握帳戶資訊。</u> 15. <u>企業委託付款服務提供「未送審交易明細授權控管」功能，提供企業管理者依內控要求彈性調整相關人員權限。</u> 16. <u>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行動密碼與行動身分驗證(FIDO)服務。</u> 17. <u>為提供客戶便捷之金融服務，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。</u> 18. <u>企業網路銀行系統新增企業網路銀行用戶線上列印貸款繳款收據功能。</u> 19. <u>本行入口網站首頁設置「疫後振興轉型發展專區」，提供企業疫後振興專案貸款、低碳智慧納管貸款、中小企業千億振興及既有貸款展延等相關資訊。</u> 20. <u>本行官網導入中華電信內容遞送網路(Content Delivery Network, 簡稱 CDN)網站加速功能，全面提升本行入口網站速度，提供客戶快速網頁下載服務。</u> 21. <u>為維護消費者權益，自 112 年 6 月 29 日起，將代理銷售投資型保險商品之說明書置放於官網，供客戶查閱或下載。</u>
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，並推動主管人員走动式管理及服務，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. 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。 4. 為公平合理對待客戶並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。 5. <u>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。</u> 6. 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。

臺灣土地銀行 113 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"> 7. 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。 8. 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。 9. 為節省企業客戶臨櫃填寫企業網路銀行書表時間，企業網路銀行提供企業客戶線上填寫「企業網路銀行申請書暨約定書」功能。 10. 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。 11. 辦理電話禮儀宣導及考核，俾有效提升電話服務禮儀。 12. 利用貼心服務禮貌活動宣導「服務禮儀手冊」，提升服務形象。 13. <u>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。</u> 14. <u>將證券開戶文件及新手投資人交易重點說明製作成 QR code，讓視障者可下載檔案至手機報讀。</u>
基礎服務項目	服務友善	服務資訊透明度	<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，檢視可開放民眾利用之資料，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. 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。 5. <u>於本行入口網站數位金融頁面公告「個人數位金融」、「行動數位金融」、「企業電子金融」及「跨境電子金融」，供客戶了解各項數位金融相關資訊。</u> 6. 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 113 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	服務資訊透明度	<p>7. 於本行入口網站之財富管理 保險/網路投保專區，揭示「網路投保相關契約書」、「網路投保應遵循法規」等訊息，並設置連結「網路投保 Q&A」、「金管會」網站，以利客戶瞭解保險相關資訊。</p> <p>8. 辦理外匯業務優惠措施公告於本行對外網站。</p> <p>9. <u>本行主辦及協辦其他行庫台灣 Pay 相關行銷活動公告及最新消息於本行對外網站。</u></p> <p>10. 提供多樣諮詢管道：</p> <p>(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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 本行入口網站之財富管理 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。</p> <p>(5) 代理銷售之各保險商品 DM，均揭示「保險代理部客戶服務及申訴電話:02-2348-4100」，提供客戶相關業務諮詢。</p>

臺灣土地銀行 113 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」，並於營業廳設置「意見箱」及「臨櫃服務調查 QR Code」，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，作為同仁表率為，以提升服務品質。 3. <u>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」，及每月由營業單位之服務專員引導理財客戶填寫問卷，每月至少調查 5 戶，俾瞭解客戶滿意度。</u> 4. <u>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。</u> 5. <u>每年辦理 2 次票選模範服務人員活動，由國內營業單位客戶及行員每次選出 1 名，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。</u>
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。 2. 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。 3. 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。 4. 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」。 5. 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。 6. <u>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。</u>

臺灣土地銀行 113 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	單一窗口整合服務	<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。
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. 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。 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。另為落實電子化政策，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

臺灣土地銀行 113 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	<p>(網址：http://gcis.nat.gov.tw/main/index.jsp) 查詢相關登記資料，以減少申請人應備文件。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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。 9. 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。 10. 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，透過整合性新開戶系統，直接列印「帳戶開戶暨資本資料異動申請書」及各業務「印鑑卡」，免除客戶重覆填寫文件，以提升作業效率及服務品質。 11. 客戶變更新臺幣存款基本資料，可於「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。 12. 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。 13. 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。
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. <u>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。</u> 2. 為應推動金融服務創新，提供金融卡雲支付「掃碼提款」、「感應提款」及「QR Code 跨境支付」服務。 3. 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。 4. 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

臺灣土地銀行 113 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	<p>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。</p> <p>5. 為配合政府政策及促進國內金融科技蓬勃發展，本行開辦開放銀行第二階段「消費者資訊查詢」服務，在消費者經過多重身分認證及授權後，在第三方服務提供者的平台上（集保 e 手掌握 APP）直接查詢其金融往來資訊。</p> <p>6. <u>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。</u></p> <p>7. <u>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、申請行動密碼及申請行動身分驗證(FIDO)服務。</u></p> <p>8. 為提供更便利的金融服務，個人網路銀行提供線上申請「重置使用者代號及密碼功能」、「個網銀非約定轉帳」、「同一歸戶下各帳號互為約定轉帳服務」、「金融卡非約定轉帳」、「金融卡臨櫃領卡」、「補換發金融卡臨櫃領卡」、「繳款服務(含貸款本息繳納及貸款提前還本)」、「線上投保服務」、「新臺幣存款線上結清銷戶」等功能，客戶可免臨櫃等候辦理等服務。</p> <p>9. 提供個人網銀客戶於網路(行動)銀行進行投保功能，目前包含新安東京產物保險公司「人車保障」汽車保險、「行車御守」機車保險、「平安御守」個人旅行綜合保險等專案組合，俾利客戶多元化之投保商品選擇，並以本行信用卡、數位存款帳戶及台幣存款帳戶扣款之多元繳費方式。</p> <p>10. 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。</p> <p>11. 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。</p> <p>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」、「房屋貸款」、「房貸於原抵押權擔保範圍內之增貸」及信用卡「線上申請」、「消費查詢」、「線上繳納卡款」、「帳單補發」、「變更基本資料」及「信用卡循環信用轉換分期」等服務；另提供多元身分驗證機制，以擴大線上申辦客群；申請信用</p>

臺灣土地銀行 113 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	<p>卡後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。</p> <p>13. 為強化本行申辦業務便利性，本行個金單一服務平台提供線上辦理借款人線上申辦「勞動部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響勞工紓困貸款」延長貸款期限，提供客戶便捷的申辦環境。</p> <p>14. 為提供客戶便捷之線上開立臺外幣數位存款帳戶，除本行存款客戶持本行晶片金融卡或「自然人憑證」開立數位存款帳戶外，另提供「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，免去親自來行辦理開戶作業，節省存戶寶貴時間；另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，勞保紓困貸款客戶完成線上貸款申請後，可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，並提升服務品質。</p> <p>15. 為提升本行數位存款服務，提供客戶於本行申辦數位存款開戶時，即可一併開立信託帳戶功能，免除客戶需親自臨櫃開戶作業不便，縮短開戶作業時間，提升服務品質。</p> <p>16. 企業客戶可透過企業網路銀行線上申請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。</p> <p>17. 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>18. 開放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。</p> <p>19. 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。</p> <p>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。</p> <p>21. 為利民眾可於本行臨櫃及自動化服務通路(嗶嗶繳)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。</p> <p>22. 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。</p> <p>23. 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>24. 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>

臺灣土地銀行 113 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	<p>25. 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>26. 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> <p>27. 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。</p> <p>28. 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。</p> <p>29. 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>30. 為提供證券網路、行動及語音等多元服務平台，持續優化證券交易線上下單(含盤中零股交易服務)，並建置證券線上服務申請平台，提供客戶線上修改基本資料、申請證券電子對帳單、各項金融商品風險預告書及業務同意書簽署、申辦集保 e 存摺及多帳號管理服務，增加證券服務便利性及彈性。</p> <p>31. <u>為配合海關進口貨物先放後稅保證業務電子化作業暨拓展金融區塊鏈平台服務，業於 111 年 6 月 20 日起開辦「電子化限區通區擔保先放後稅進口貨物應繳稅費保證」業務，營業單位以電子傳輸方式於金融區塊鏈融資系統平台執行保證書資料之傳送/接收。</u></p> <p>32. <u>結合政府便民服務，受理民眾透過桃園市各地政事務所「地籍謄本櫃員機」所領之電子謄本申請借款時，本行經查驗平台驗證資料後以憑辦理，減除申請人至臨櫃申請人工核發謄本程序。</u></p> <p>33. <u>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、行動密碼、簡訊 OTP、SIM 卡認證及 FIDO 驗證等各種身份核驗通用服務。</u></p> <p>34. <u>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。</u></p>
服務可近性	服務可近性	客製化服務	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>

臺灣土地銀行 113 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	客製化服務	<p>「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。</p> <p>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。</p> <p>5. <u>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。</u></p> <p>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。</p> <p>7. 為提升服務品質，倘存戶因併摺向本行申請未登摺之交易明細，客戶對本行提供交易明細之方式提出個別需求(如將交易明細黏貼於存摺)，若屬合理範圍，應秉服務客戶精神盡力協助。另如客戶以存摺將用罄要求換發新存摺時，切勿以尚未用完為由拒絕辦理，以提升客戶滿意度。</p>
務可近性	服務可近性	專人全程服務	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

臺灣土地銀行 113 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	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。 5. <u>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。</u> 6. <u>配合銀行公會辦理「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導」活動，截至 112 年 10 月底，已於 16 個鄉鎮市區辦理宣導，共計宣導逾千人次，成效顯著。</u>

臺灣土地銀行 113 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	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. 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。 5. 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。 6. 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！」 7. 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。 8. 為提供客戶多元化資產配置，開辦美元計價黃金存摺業務。 9. 優化本行「代收學雜費管理系統」，提升自動化作業效能，簡化人工作業，即時提供校方及學生完整之代收資料。 10. 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。 11. 財富管理業務為提供客戶多元理財選擇，提供各類型理財商品，如：國內基金、境外基金、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。 12. 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。 13. 優化外匯臨櫃查詢作業，交易明細查詢調整為 24 個月內交易明細，且每次可顯示查詢期間為 6 個月。 14. 配合內政部營建署透過媒體交換自動轉帳(ACH)機制代發行政院「300 億元中央擴大租金補貼專案」，並免收手續費。 15. <u>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刷卡消費並得作為電子發票載具。另可使用於財金公司「電子化繳費稅處理平台」繳費服務。</u>

臺灣土地銀行 113 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	其他服務作法	<p>16. <u>於臺北市內營業部、古亭、和平、東臺北、文山及永和等六家營業單位辦理代售發票業務，並於 113 年起新增基隆分行辦理，便利民眾，提升服務品質。</u></p> <p>17. <u>本行於證券財經資訊網站設有「證券投資反詐騙專區」，且於「公告訊息」之「政令宣導」項下，不定期提供各類反詐騙資訊。</u></p>

臺灣土地銀行 113 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"> 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。 2. 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。 3. <u>為遵循個人資料保護作業相關規定，賡續於整合式客戶服務行銷系統(CRM)提供新增、修改、刪除、異動紀錄查詢「拒絕行銷註記」功能。</u> 4. 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。 5. <u>分行交易系統「客戶名單掃描」(U51D20)交易連動「客戶風險評估」(U51D21)交易，提供以即時發送名單掃描檢核作業，並由系統進行客戶風險評級，增進本行業務效率。</u> 6. 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。 7. 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。 8. 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，<u>另開放客戶得於聯行辦理繼承銷戶。</u> 9. 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，系統將於當日晚間自動寄送電子郵件通知客戶審核結果。 10. 為簡化外幣數位存款開戶流程暨減少人工臨櫃作業，自 111 年 12 月 2 日起擴增為每日八個時段自動執行批次開戶作業。

臺灣土地銀行 113 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"> 11. 為減輕跨行業務清算人員作業負擔，企業客戶於企網銀預約跨行轉帳的交易金額，如逾通知門檻，由系統自動發送通知清算人員預作跨行業務基金可用餘額之準備。 12. 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。 13. 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。 14. 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。 15. 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。 16. 「徵授信系統」授信核覆書連動代入核貸條件，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。 17. 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。 18. 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。 19. 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。 20. <u>建置「分行交易系統集中化」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。</u> 21. 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。 22. <u>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。</u>

臺灣土地銀行 113 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
		內部作業簡化	<p>23. <u>為配合政府政策，受疫情影響中小型事業授信戶向本行申請舊有貸款展延事宜，如符合一定條件者，授權營業單位經理核定，簡化作業流程，以提升作業效率。</u></p> <p>24. <u>為落實開戶檢核暨簡化作業流程，合併現行活期性存款之「開戶作業檢核表」及「黃金存摺開戶作業檢核表」。</u></p> <p>25. <u>為提升數位存款開戶作業效率，業完成建置數位存款開戶作業導入機器人流程自動化(RPA)功能，採分階段推廣，部分營業單位先行實施。</u></p>
前瞻服務	服務成長及優化	突破成長	<p>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。</p> <p>2. <u>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，使客戶無需及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。</u></p> <p>3. 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>4. <u>本行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。</u></p> <p>5. <u>參加財金公司「開放銀行」服務，透過應用程式介面 API 技術與財金公司及第三方業者 (TSP) 合作：</u></p> <p>(1) <u>目前已完成開放銀行第一階段「公開資料查詢」，與 TSP 麻布記帳(MoneyBook)合作，提供銀行公開資料查詢整合服務。</u></p> <p>(2) <u>開放銀行第二階段「消費者資訊查詢」，與 TSP 集保公司合作提供查詢帳戶餘額明細服務。</u></p>
前瞻服務	服務成長及優化	優質服務	<p>1. <u>建置「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。</u></p> <p>2. 建置「預約取號系統」，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。</p>

臺灣土地銀行 113 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
<p>前瞻服務</p>	<p>服務成長及優化</p>	<p>優質服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. 協助分行數位金融體驗區客戶用電腦及 ipad 等設備之安裝及設定。 4. 按月寄發「黃金存摺電子對帳單」供客戶核對，以提升本行服務品質並響應環保政策。 5. 為提升勞保紓困貸款作業效率，辦理期間提供網路線上申請，縮短民眾申辦時間。 6. 開放借款戶可於聯行辦理貸款餘額證明及查詢放款交易明細資料。 7. 設置「連線入金機」，提供客戶存入現金、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。 8. 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。 9. 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。 10. 為提供更優質的電子金融服務，晶片金融卡網路收單及企業委託收款提供 QR Code 支付通道功能。 11. 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。 12. 為推動金融服務創新，提供 ATM「跨行存款」服務。 13. 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」、「無卡提款」、「跨行存款」及「QR Code 掃描支付轉帳、繳稅」。 14. 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。 15. 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。 16. 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。 17. 為提供更優質的電子金融服務，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」；行動銀行土銀行動 PAY 提供「台灣 PAY」、「QR Code 繳費服務」等功能。

臺灣土地銀行 113 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"> 18. 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。 19. 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。 20. 建置「數位帳戶線上開戶」，提供客戶更快速、便捷的開戶方式。 21. 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」 22. 及「密碼補發」功能，節省客戶臨櫃办理流程，並減少本行人工作業時間。 23. 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。
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. 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制。 2. 為配合政府推動綠能政策，以增進環境永續發展，修正「臺灣土地銀行辦理再生能源融資作業要點」及訂定「臺灣土地銀行辦理太陽光電發電設備貸款作業注意事項」，擴大相關發電設備融資業務範圍，適時提供綠能產業融資。 3. 為提供網路投保客戶多元支付管道，除以本行信用卡繳付保費之外，自 111 年 10 月 28 日起，另增加以臺幣活期性存款帳戶(含數位存款帳戶)繳費方式。 4. 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。 5. 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。 6. 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。 7. 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。 8. 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」。 9. 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。 10. 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。

臺灣土地銀行 113 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
<p>前瞻服務</p>	<p>服務精進機制</p>	<p>服務精進機制運作情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> 11. 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。 12. 辦理信用卡繳納「綜所稅」、「地價稅」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。 13. 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。 14. 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。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。 15. 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。 16. 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。 17. 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。 18. 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。 19. 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。 20. 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。 21. 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。 22. 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。 23. 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。

臺灣土地銀行 113 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>24. 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。</p> <p>25. 為推動金融服務創新，企業網路銀行提供「多筆繳納關稅」及「企業統編轉帳」服務。</p> <p>26. 企業委託付款管理系統提供客戶「企業員工薪資查詢服務」。</p> <p>27. 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。</p> <p>28. 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)，新增搜尋功能、整合臺幣轉帳功能、臺外幣入出帳通知推播訊息設定功能、「臺灣 PAY 收款拆帳」、「跨行轉帳剩餘優惠次數」、「手機門號跨行轉帳綁定多個收款帳號機制」等服務。</p> <p>29. 為提供客戶便捷之金融服務，行動銀行客戶使用 QR Code 繳費稅等低風險性交易時，新增可透過生物辨識進行交易驗證；另提供 Android 手機生物辨識強辨識檢核機制。</p> <p>30. 為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「手機信用卡行動支付(HCE)」及「土銀金速 Pay-HCE 手機信用卡」業務。</p> <p>31. 為提供客戶便捷之金融服務，個人網路銀行(含行動銀行)土銀行動 Pay(金融卡)以一維條碼進行消費扣款：每一帳戶交易限額為每筆(新臺幣以下同)3 萬元，每日累計 3 萬元，每月累計 10 萬元；另新增自訂非約定轉帳月限額功能(不含數位存款帳戶)，非約定轉帳月限額預設 20 萬元，客戶可自訂非約轉月限額 10 萬元至 50 萬元之功能。</p> <p>32. 個人網路銀行提供臺幣轉帳新增顯示單筆及本日轉帳剩餘限額。</p> <p>33. 精進個人網路銀行轉帳警示效果，本行個人網路銀行及行動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。</p> <p>34. 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>35. 持續優化行動銀行，透過客戶體驗，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>36. 為推動金融服務創新及提供客戶便捷服務，ATM 提供「掃碼提款」、「企業無卡存款」及「手機門號轉帳」服務。</p>
------------------	----------------------------	--	--

臺灣土地銀行 113 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
<p>前瞻服務</p>	<p>服務精進機制</p>	<p>服務精進機制運作情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> 37. 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。 38. 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、提供 ATM 申請行動密碼服務及申請行動身分驗證(FIDO)服務。 39. 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」繳納信用卡款享手續費新臺幣 10 元回饋。 40. 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。 41. 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。 42. 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。 43. 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。 44. 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。 45. 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。 46. 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。 47. 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「協助中小企業赴新南向國家投資融資信用保證要點」辦理。 48. 為提供網路投保客戶多元支付管道，除以本行信用卡繳付保費之外，自 111 年 10 月 28 日起，另增加以臺幣活期性存款帳戶(含數位存款帳戶)繳費方式。 49. 為積極推廣本行數位存款帳戶，發行數位存款帳戶專屬之金融卡版面。 50. 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。

臺灣土地銀行 113 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>51. 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>52. 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>53. 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>54. 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>55. 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>56. 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>57. 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>58. 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>59. 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「協助中小企業赴新南向國家投資融資信用保證要點」辦理。</p> <p>60. 為提供網路投保客戶多元支付管道，除以本行信用卡繳付保費之外，自 111 年 10 月 28 日起，另增加以臺幣活期性存款帳戶(含數位存款帳戶)繳費方式。</p> <p>61. 為積極推廣本行數位存款帳戶，發行數位存款帳戶專屬之金融卡版面。</p> <p>62. 優化企業網路銀行 APP，新增「企業推播通知服務」，提供下列推播服務:公告通知、登入失敗通知、待辦事項通知、企業網路銀行/轉帳服務/臺幣轉帳交易結果通知及網路銀行對帳單產製完成通知。</p> <p>63. <u>訂定「建築綠色融資行銷方案」鼓勵建築業建造綠建築、使用綠色建材、設置節能低碳及耐震設施，以提升建築物能源效率。</u></p>

臺灣土地銀行 113 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>64. <u>配合政府政策，協助中小企業能於疫後復甦、提高競爭力恢復營運榮景，暨朝低碳化、智慧化邁進，爰依「經濟部協助中小型事業疫後振興專案貸款要點」、「經濟部協助中小企業低碳化智慧化轉型發展與納管工廠及特定工廠基礎設施優化專案貸款要點」訂定本行辦理該等專案貸款應注意事項，提供融資優惠措施。</u></p> <p>65. <u>配合財政部推動中小企業於疫後振興階段快速復甦及轉型升級，訂定「臺灣土地銀行辦理中小企業千億振興專案貸款措施」，提供相關資金協助。</u></p> <p>66. <u>為強化本行資安縱深防禦，持續辦理紅藍隊資安攻防演練，並依演練結果加強防護措施。</u></p> <p>67. <u>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。</u></p> <p>68. <u>為協助防範詐騙，新增年長者臨櫃提領現金之關懷提問提醒機制，以督促行員落實關懷提問。</u></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。