

5.數位金融服務定期檢視機制

(1)金管會參考「G20 普惠金融指標體系」，並依我國金融市場發展現況，建置「我國普惠金融衡量指標」，其中一、衡量指標：「金融服務使用性」類別之「數位金融」項目及二、觀察指標：「金融服務使用性」類別之「數位金融」分別列有 4 項及 2 項衡量指標。本行 2022 年相關業務落實情形如下：

類別	項目	本行落實情形
衡量指標	數位存款帳戶數。	207,813 戶
	行動投保進件件數。(註)	1,335 件
觀察指標	證券市場之平均電子式交易成交筆數比重。	81.68%

註：

1、本行自 2021 年起建置行動投保作業平台，消費者可透過行動裝置，以電子文件方式代替紙本要保書及相關文件方式辦理投保，除了節省紙本文件之使用，並降低照會比率及提高投保作業效率，積極擴充合作保險公司行動投保業務，將行動投保上架新商品數納入 2022 年度目標管理，以提高顧客滿意度及黏著度，達到客我雙贏。

2、精進方向：

除搭配業務員獎勵活動提升行動投保業務使用率，降低作業人力負擔，並持續增加上線合作保險公司及擴大適用商品線，將行動投保上架新商品數納入年度精進管理與目標設定，按季陳報本行風險管理委員會，持續精進數位金融服務機制。

(2)本行發展數位金融係兼顧不同族群需求，持續開發數位商品及服務，並針對以下服務/商品及客戶族群，定期檢視符合情況及精進方向：

服務/商品類別	客戶族群類別
電子化支付	成年人(男性、女性)
數位存款	未成年人(含學生)
行動投保	成年人(男性、女性)
證券電子式交易	外國人
其他(企業金融-信用狀、供應鏈、個人金融-信用卡、基金投資)	偏鄉地區

(3)本行檢視數位金融服務機制說明如下：

A. 每月提報金管會

2022 年 1 月-12 月：陳報本行數位存款帳戶數。

B. 每月提報業務會報

2022 年 1 月-12 月：陳報本行數位金融業務執行情形。

C. 每季提報董事會

2022 年 3 月、6 月、9 月及 12 月：陳報本行數位金融業務執行情形。

D. 公平待客推動委員會精進措施

- 為使本行董事會與高階主管能積極掌握公平待客原則相關之精進措施，爰彙整包含數位金融服務在內之各類公平待客原則之創新或優化之措施或制度，於每季召開「公平待客推動委員會」會議中陳報當季執行情形，並提報最近一次董事會，俾利本行高層推動數位金融等相關公平待客措施，達到兼顧不同族群需求、公平對待各族群客戶之企業文化。
- 另，本行於「公平待客推動委員會」中，亦彙整涉及公平待客相關原則

之客訴案件，並據以檢視及分析客訴發生可能發生之原因，如當季重要客訴案件有發現數位金融業務之弱點事項，將對於相關系統及作業流程進行檢討改善，藉由客訴作為客戶需求反饋途徑，達到交易或服務過程中及時優化之目的。

E. 金融友善服務措施執行情形

[請參考本行金融友善服務措施執行情形公告。](#)

F. 每年辦理數位金融服務客戶滿意度調查

1. 為提升本行數位金融服務品質與效率，及瞭解客戶使用網路銀行情形的滿意度與建議事項，本行每年辦理企業/個人網路銀行顧客滿意度調查，以作為接續精進網銀功能及業務推展之參考依循，並定期檢視並適時修訂調查內容，依調查對象提供有效之意見，優化本行網銀相關服務，進而提升客戶使用意願。
2. 2022 年網路銀行客戶滿意度調查，「企業網銀及企業行動網」獲 87.61% 滿意以上評價；「個人網銀及彰銀行動網」使用滿意度獲 87.79% 滿意以上的評價。

(4)2022 年提報董事會時間及案由

2022 年 3 月 29 日第 26 屆第 24 次董事會
◇ 陳報本行數位金融處業務報告案。
2022 年 6 月 28 日第 26 屆第 27 次董事會
◇ 陳報本行數位金融處業務報告案。
2022 年 9 月 21 日第 26 屆第 30 次董事會
◇ 陳報本行數位金融處業務報告案。
2022 年 12 月 29 日第 26 屆第 34 次董事會
◇ 陳報本行數位金融處業務報告案。