

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 2024 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。	199,537 戶
	行動投保進件件數。(註)	868 件
觀察指標	證券市場之平均電子式交易成交筆數比重。	84.85%

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 2024 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

2024 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

2024 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

2024 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

1. 2024 年增設「公平待客執行會議」及工作分組機制，執行會議下設五個工作分組方式，統籌辦理各項子原則之年度目標與執行進度，強化公平待客推動成效。

2. 2024 年計辦理 211 項精進措施，全行推動公平待客之積極度較前一年度(辦理 123 項)增長 71%，包含強化 AI 防詐管制與關懷作業、提高信

用卡交易安全監控、滿足弱勢客戶需求之數位產品服務、持續導入彌平數位落差等提升金融消費者保護之措施與機制等，前揭執行情形每季陳報「公平待客推動委員會」，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。

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. 2024 年網路銀行客戶滿意度調查，「企業網銀及企業行動網」獲 87.97% 滿意以上評價；「個人網銀及彰銀行動網」使用滿意度獲 88.46% 滿意以上的評價。

(4)2024 年提報董事會時間及案由

2024 年 3 月 20 日第 27 屆第 11 次董事會
◇ 陳報本行數位金融處業務報告案。
2024 年 6 月 27 日第 27 屆第 14 次董事會
◇ 陳報本行數位金融處業務報告案。
2024 年 9 月 23 日第 27 屆第 17 次董事會
◇ 陳報本行數位金融處業務報告案。
2024 年 12 月 6 日第 27 屆第 20 次董事會
◇ 陳報本行數位金融處業務報告案。