

服務客群	實體數位金融活動	線上數位金融服務
<p><b>偏遠地區居民</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>行動支付推廣計畫</b> 配合縣市政府行動支付推廣計畫，2023 年前往茂林國家風景區舉辦多元支付說明會，兩場說明會分別於 5 月在高雄六龜以及 6 月在屏東瑪家鄉場舉辦，共有 30 戶商家參與。</li> <li>• <b>走進偏鄉·翻轉教育</b> 配合「元大文教基金會」舉辦之偏鄉教育活動，與偏鄉高中或中小學生面對面，分享有關數位金融科技應用知識及未來 FinTech 趨勢，透過操作智能客服系統、應用實例課程，以偏鄉教育普及，將金融本業專長融入公益關懷行動，積極投入多元教育資源，讓公益脈動更加活絡。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>數位存款帳戶服務</b> 偏遠地區居民無須親臨分行即可完成數位存款帳戶開戶，線上可同時申辦多種產品及服務，亦可同時申請開立證券戶及本行數位證券存款帳戶(雙戶雙開)，不讓距離成為金融服務需求之阻礙，2023 年完成雙戶雙開服務人數共 10,198 人。</li> <li>• <b>異業合作</b> 完成串接 7 大電子支付，拓展客戶日常食衣住行，使偏遠地區客戶能更便捷的使用金融服務。</li> </ul>
<p><b>外籍人士或新住民</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>雙語分行</b> 配合「2030 雙語國家政策發展藍圖」，本行設立雙語分行，提供第一線雙語服務櫃檯及雙語金融服務，促使國內金融業邁向國際化，截至 2023 年底本行共設置 4 家雙語分行，預計逐漸提高雙語分行比例，帶動臺灣整體金融雙語環境之躍升，促進臺灣金融服務環境之國際化。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>溝通無國界</b> 為積極響應「2030 雙語國家政策發展藍圖」，本行接軌國際發展雙語數位化，友善外籍客戶讓資訊取得無障礙，更於 2023 年 10 月上線英文版官網，另於官網新增雙語分行服務據點資訊，提高在臺外國人金融服務使用便捷性。</li> <li>• <b>未成年子女開立數位存款帳戶</b> 新住民未成年子女如有開立數位存款帳戶之需求，持有台灣身分證之父母可協助辦理開戶，有助</li> </ul>

		孩童學習數位金融服務，2023 年總計開立 18 個帳戶。
<b>身心障礙人士</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>臨櫃專人引導</b> 於 149 家分行建置數位種子，每月舉辦數位服務教育訓練，讓全通路帶有溫度的無障礙數位服務，弭平身心障礙族群數位落差。</li> <li>• <b>專題影音介紹</b> 2023 年 12 月接受中華民國聾人協會邀請，協助錄製「身心障礙者銀行友善服務介紹」專題影音，內容包括介紹本行提供線上、線下金融友善服務措施及相關友善環境設備，並於該協會之自媒體「聾視聞」播出，影音全程提供手語同步翻譯及字幕播放，讓聽障同胞更能瞭解本行提供之金融友善服務。</li> <li>• <b>Dream Big 元大公益圓夢計畫</b> 配合「元大文教基金會」舉辦之 Dream Big 元大公益圓夢計畫工作坊，與公益團體面對面，分享數位社群行銷經營技巧，將金融本業專長融入社會關懷行動，充實公益團體社群媒體經營技能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>無障礙網頁</b> 官網、網路銀行、網銀 ATM 已取得數位發展部 A 級標章認證、行動銀行已取得臺北市視障者家長協會無障礙檢測合格報告書。</li> <li>• <b>友善服務措施專區</b> 本行將「友善服務措施專區」，設置於官方網站首排位置，便利身心障礙人士，一鍵查詢全行業務資訊，包括營業廳環境導覽、客服諮詢管道、各分行服務據點無障礙設施、臺外幣利匯率查詢及各數位通路入口等。</li> <li>• <b>數位平台友善服務</b> 於官方網站及網路銀行等數位通路提供驗證碼語音播報功能、功能全面支援語音報讀軟體、重要資訊亮色標示、各區塊定位點設置、各處按鈕及欄位設置語意標記標籤。</li> <li>• <b>智能客服</b> 提供線上智能客服，提供 24 小時線上即時服務及溝通管道。           <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為利視覺不便者閱讀操作，貼心提供友善字體放大功能，並針對身心障礙者較關心之照護問題，設計安養信託/身心障礙者信託問答及線上申請服務。</li> <li>2. 提供即時諮詢服務，營造友善金融環境。本行結合真人文字客</li> </ol> </li> </ul>

		<p>服與 ATM 自動化櫃員機服務，打造更便捷、貼近人性的金融友善場景，聽障同胞只需使用手機掃描 ATM 顯示屏中的「真人友善服務」QR Code，即可透過真人文字客服功能進行即時溝通，滿足當下的金融需求。</p> <p>3.同時，ATM 自動化櫃員機顯示屏觸碰式功能，也為輪椅族群量身打造合宜服務高度。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ATM 跨提優惠線上申請</b> 線上申辦櫃檯提供身心障礙客戶申請「每月 3 次 ATM 跨提免手續費」優惠，並新增臺幣非約定轉帳服務，提供更完整的線上平台功能普惠多元使用族群。(優惠內容詳見「友善服務措施」專區說明)</li> <li>• <b>產品約據 QR Code 版本服務</b> 各產品約據提供 QR Code 版本服務，使客戶可以使用手機掃描並連結至文字檔案/網頁，並透過手機內建的語音播報功能播報約據內容，使視障人士及聽力受損之客戶更輕鬆能了解交易相關規劃與風險。</li> </ul>
<p><b>樂齡族群</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建置分行「數位種子」，面對面瞭解長者服務需求，以手把手教學，擔當專業數位輔助溝通橋樑，弭平樂齡長者數位資訊落差。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本行智能客服提供樂齡長者友善字體放大功能，其中有關長者較關心議題有高齡化保險、安養信託及客戶熱門提問，提供即時線上問答溝通管道。另可透過真人文字客服功</li> </ul>

		<p>能進行即時溝通，滿足當下的金融需求。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 因應高齡化社會趨勢，智能客服提供「高齡化保險商品專區」資訊服務。</li> <li>• 強化網路交易安全並防範高齡客戶被勸誘交易，規劃於數位通路轉帳交易增加提醒警語，超出一定金額之轉帳交易將跳出提示視窗，提醒高齡客戶轉帳務必再次確認。*本項服務已於 2024 年 3 月上線。</li> </ul>
<p><b>年輕族群</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>提升數位金融知識普及性</b> 面對多樣化的金融環境，本行首創校園鑽金大使計畫，透過各式寓教於樂的素材推廣金融知識(金融交易安全、投資理財、防洗防詐及永續 ESG 等)，有效取得年輕族群的關注，並為理財奠定正確價值觀念。結合各類活動，教育學生做中學(類實習)，培養本行年輕族群種子。</li> <li>• <b>推廣數位金融應用服務</b> 為使年輕族群具備正確的支付觀念，避免過度消費風險，於校園體驗推廣時置入基本數金知識，使教育普惠與金融普惠並行。透過「元大行動數金小學堂」互動設計，以快問快答配合工作人員引導與講解，帶領學生快速學習電子支付的申辦與應用，普及校園行動支付服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 針對年輕族群愛用的支付服務，本行率先同業於行動支付帳戶連結服務，推出線上「夜間暫停交易」以及「扣款交易額度調降設定」功能，精進帳戶應用的安全性、降低客戶遭詐騙風險。</li> <li>• 降低基金投資門檻、分散理財風險，提供優質基金「百元投資、日日扣、自由選」服務，線上申辦最高可享終身零元手續費優惠，採取定期定額的方式投資，不僅適合沒有投資經驗的新手，也適合無暇盯盤、衝刺事業的年輕上班族。</li> <li>• 提升校園支付服務友善性，深入各類校園支付場景，滿足多元行動化與無紙化服務，結合自助設備與 API 串接，滲透場景需求，並透過校務平台，協助校方推動電子化帳單，具體實踐無現金校</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 透過各式寓教於樂的素材推廣多元金融知識，有效取得年輕族群的關注並為理財奠定正確教育觀念，提高金融交易安全、投資理財、防洗防詐及綠色永續等知識素養，2023 年共舉辦 4 次實體專題講座及 6 次線上活動。</li></ul>	園。
--	--	----