金融友善服務事蹟

第一則	
屬性	友善服務
標題	重大疾病下的資產整理，到宅陪伴協助完成重要安排
內容	客戶因重大疾病接受治療，開始重新整理多年未積極管理的股票與其他資產，並希望提前做好家庭照顧及傳承安排。業代於日常關懷中了解需求後，陪同經理人到宅慰問，先從客戶目前持有資產、家庭成員及時間安排著手，說明公司可協助辦理的帳戶、股票贈與及相關作業流程；涉及稅務、法律等專業事項，則提醒客戶另洽專業人員確認，讓客戶在身體狀況較為脆弱的階段，仍能清楚掌握可行的辦理方向。隨著手術日期接近，客戶希望太太也能完整了解後續安排。經理人與業代因此再次配合客戶時間進行說明，業務部主管則協助確認相關作業流程及應備文件，讓家屬對辦理順序與注意事項有一致理解。針對客戶希望先行移轉部分持股的需求，業代協助太太完成必要帳戶開立，再由分公司接續辦理股票贈與移轉及進度追蹤。 從到宅關懷、需求整理到實際完成帳戶及持股相關作業，分公司依客戶當下的身體狀況與家庭需求，持續調整服務方式與辦理節奏，讓客戶在重大人生事件期間仍能有條理地完成重要安排，也讓家屬在過程中獲得清楚、穩定的協助。
第二則	
屬性	友善服務
標題	特殊繼承涉及監護身分，先行查證協助一次備妥
內容	高齡繼承人因受監護宣告，家屬持法院相關文件臨櫃詢問如何承接已故親人的證券資產。由於案件同時涉及特殊繼承文件及受監護人身分，後線同仁先盤點家屬已備資料，並將案件交由財務部主管進一步確認。財務部主管隨即向相關作業單位及股務代理機構查證法院文件的適用方式、受監護人身分註記及後續繼承程序。 確認可行流程後，財務部主管將辦理順序逐步釐清，先確認受監護身分資料及監護權文件，再銜接後續股票繼承程序；後線同仁則依確認後的作業清單，逐項檢視證件、印章及法院證明，協助家屬一次備妥必要資料，減少高齡當事人與家屬反覆往返。

第三則	
屬性	友善服務
標題	看見行動與溝通限制，彈性調整服務方式
內容	高齡客戶由家人陪同臨櫃辦理開戶，因視、聽覺退化，加上脊椎手術後行動較為不便、手部亦無法長時間書寫，進入營業場所時顯得緊張，對一般較快速的說明方式也較難跟上。業務部主管與開戶經辦同仁察覺後，主動放慢說明速度，採分段確認方式了解客戶需求，並適時讓陪同家屬協助理解與確認。 考量客戶在移動及書寫上的負擔，業務部主管與開戶經辦同仁進一步整合辦理流程，在符合相關規範的前提下，盡量減少客戶於不同櫃點間往返及重複等待；現場同仁亦協助安排適當座位與通行動線，並於必要操作過程中提供協助，讓客戶能依自己的節奏完成各項程序。 從溝通方式、辦理節奏到現場動線，分公司皆依客戶實際能力與需求進行調整，使客戶即使面臨行動與溝通上的限制，仍能在清楚、安心的情況下完成所需金融服務。
第四則	
屬性	友善服務
標題	高齡客戶不便到場，整合流程把服務送到家
內容	客戶家庭需辦理繼承相關作業，但唯一高齡繼承人因長期臥床、行動不便，若依一般方式多次往返分公司，實際上難以完成。家屬臨櫃說明情況後，財務部主管先協助釐清帳戶現況、繼承關係及可行辦理方式，並將應備文件、身分確認及後續程序一次整理，讓家屬能清楚掌握整體流程，避免反覆往返詢問。 確認相關規範後，分公司依客戶實際狀況調整服務安排。業代負責與家屬聯繫並協調到宅時間，承辦同仁攜帶必要文件前往客戶住所，依規定完成身分確認及相關文件作業；針對高齡客戶手部無力、不便長時間書寫的情況，也依可適用的作業方式協助完成必要程序，降低客戶移動與書寫負擔。財務部主管則持續掌握文件審核及後續作業進度，確保到宅完成的前置程序能順利銜接。 透過事前釐清、到宅服務及後續追蹤，原本可能因高齡與行動限制而難以完成的繼承案件得以順利推進，讓客戶不必勉強配合既有辦理方式，也能在符合規範的前提下完成必要程序。

第五則	
屬性	防制詐騙
標題	從交割缺款察覺異常，跨職能接力守住客戶資產
內容	業代於 T+2 交割缺款名單中發現高齡客戶資金不足，主動聯繫關懷，得知客戶近期因資金周轉困難無法完成交割，遂請客戶至分公司協助處理。後線同仁於臨櫃辦理過程中進一步關懷資金用途，意外發現客戶近期加入 LINE 投資群組，不僅已多次以面交方式投入資金，更因對方宣稱「保證獲利、再加碼即可回收」，準備賣股籌措更多款項。察覺客戶可能遭遇假投資詐騙，後線同仁立即向業務部主管反映，並與業代共同展開勸導。面對仍深信對方的客戶，業代沒有急著否定，而是請客戶當場操作投資平台嘗試出金，結果發現資金根本無法提領;客戶隨即拿出對方提供的公司登記文件，試圖證明投資平台合法，業務部主管再透過公開資訊逐一查核，確認文件所載公司資料亦查無相符資訊。 儘管接連發現異常，客戶一度仍要求不要報警，擔心「害到對方」。業代因此立即聯繫家屬到場共同勸說，並請警方協助說明常見假投資詐騙手法。經多方耐心陪伴與具體查證，客戶終於認清受騙事實，停止追加資金並完成報案，成功避免後續賣股款再度流入詐騙集團。
第六則	
屬性	防制詐騙
標題	異常賣股牽出假司法詐騙，即時守住關鍵交割款
內容	業代於日常交易關懷中發現，高齡客戶短期內大量賣出持股，與過往交易習慣明顯不同，立即主動致電了解。客戶起初僅簡短表示「沒事」，但業代未因此停止關懷，後續透過家屬進一步了解，才發現客戶日前接獲冒用司法機關名義的電話，對方以「帳戶涉案、財產需配合監管」為由，要求提供銀行帳戶資料，甚至交付金融卡及密碼，並指示賣出股票等待資金入帳。 察覺客戶資金可能面臨進一步遭移轉的風險，業代立即提醒客戶停止與對方聯繫並儘速報警，同時向財務部主管反映。財務部主管進一步協助釐清證券交割款可能流向及後續帳戶安全處理方式，並提醒客戶與家屬儘速洽相關銀行辦理必要的帳戶安全措施;業代則持續掌握賣股後的交割款入帳時間，反覆提醒客戶切勿再依陌生人指示提領或轉移資金。 在業代持續追蹤與財務部主管即時協助下，客戶最終未再依詐騙集團指示移轉交割款，成功守住已賣出股票所取得的關鍵資金，也避免金融帳戶持續遭不法利用。

第七則	
屬性	防制詐騙
標題	開戶需求透露假投顧線索，跨角色接力即時攔阻
內容	高齡客戶臨櫃表示欲開立複委託帳戶並進行高風險交易。後線同仁在說明申辦流程及相關風險時發現，客戶對商品內容並不熟悉，卻反覆提到 LINE 投資群組所宣稱的「免費當沖」、「每日明牌」及海外投資機會，並透露自己已支付入會費，且準備再依對方指示匯款。 察覺情況異常，後線同仁立即向業務部主管反映。主管進一步關懷後，逐項向客戶說明當沖、放空及複委託交易的實際風險與交割責任，並以官方反詐案例協助比對群組話術。惟客戶仍深信對方具有專業能力，甚至當場開啟通話與所謂投顧人員聯繫。主管從對話中察覺對方持續以低門檻、高報酬等方式誘導交易，隨即請客戶暫停聯絡，並請業代協助通知家屬到場共同了解情況，同時聯繫警方進一步查證。 經主管、業代、家屬及警方多方說明後，客戶逐漸理解，原先想申辦的高風險交易並非出於自身充分理解後的投資決定，而是受到外部群組持續引導。最終客戶取消複委託開戶及後續高風險交易，也停止原訂匯款並封鎖相關 LINE 帳號，成功在資金進一步流出前阻止受騙。
第八則	
屬性	改善數位落差
標題	三次到府陪伴，讓高齡客戶從不敢操作到自主下單
內容	高齡客戶長期不熟悉電腦及手機操作，對線上下單始終缺乏信心，不僅看不清畫面、容易忘記操作步驟，也擔心誤觸造成錯誤交易，因此多年來高度依賴人工協助。業代在日常服務中發現，客戶並非沒有使用數位工具的意願，而是既有介面與操作方式對他而言過於複雜，遂與業務部主管討論後，決定透過多次陪伴，協助客戶逐步建立自主操作能力。 業務部主管與業代先後三次到府，依客戶實際使用習慣協助調整字體大小、畫面顯示及操作順序，並將登入、看盤與下單拆解成固定步驟，逐項帶領客戶練習。考量高齡客戶容易遺忘操作流程，兩人另將重要步驟整理成紙本及電子指引，方便客戶反覆對照；每次教學也刻意以「客戶自己操作、同仁在旁提醒」的方式進行，避免客戶再次回到完全依賴他人操作的模式。 經三次到府陪伴與反覆練習，客戶從原本連按下按鍵都感到不安，逐步做到能自行登入、看盤及完成基本下單，後續也能透過投資先生 APP 處理日常交易需求。分公司並未只替客戶完成一次操作，而是反覆陪伴與適合高齡者的教學方式，真正協助客戶跨越數位使用門檻。

第九則	
屬性	改善數位落差
標題	先讓客戶理解，再陪他學會，後線與業代接力縮小數位落差
內容	聽覺障礙客戶臨櫃開戶，並希望日後能透過投資先生 APP 自行交易。開戶經辦同仁在說明過程中察覺，客戶主要透過讀唇方式理解內容，因此沒有沿用一般較快速的口頭說明，而是主動放慢速度，以清楚唇形搭配必要的書面提示，並在每完成一項程序後再次確認客戶是否理解，再進行下一步。 開戶完成後，業代接續協助客戶熟悉 APP 操作，先從登入、看盤及基本下單開始，採「客戶自己操作、業代在旁確認」的方式逐步練習。後續客戶實際使用時，曾因操作結果與預期不同而產生疑慮，再次向分公司尋求協助。業代先陪同查明實際交易情形，再針對容易混淆的操作步驟重新示範，並說明可使用的提醒與確認方式，降低日後操作錯誤的風險。 從後線同仁先調整溝通方式，到業代接續陪伴數位操作，服務並未停在完成開戶，而是持續確認客戶是否真正理解並具備自主使用能力，讓聽覺障礙不成為使用數位金融服務的門檻。
第十則	
屬性	消弭抱怨
標題	從帳務疑問到持股整理，陪客戶一步步查清楚
內容	高齡客戶為提前整理個人資產、減少日後子女辦理繼承的困擾，臨櫃請業代協助核對多年未整理的帳務與持股資料。核對過程中，客戶先發現銀行存摺與對帳資料無法逐筆勾稽，之後又發現集保庫存中查不到自己印象中持有的股票，因而對帳務及持股資料產生疑慮，情緒逐漸升高。業代先耐心安撫並了解客戶想釐清的重點，再向業務部主管反映，由主管加入協助查證。 業務部主管將客戶的疑問分成帳務與持股兩部分逐一處理。針對存摺明細，主管與業代協助向銀行端確認，釐清係因多年未補登，部分交易改以摘要方式呈現；針對未出現在集保庫存中的持股，主管則依客戶提供的股息通知進一步向股務代理單位查證，確認部分持股屬年代較久的紙本股票，須先完成相關換發及存入集保等前置程序，才能進一步辦理後續管理。 隨著帳務差異與持股來源逐項獲得具體說明，客戶原有疑慮也逐步解除。業代後續持續協助整理應備文件及辦理順序，讓原本的帳務抱怨，轉化為一套清楚可執行的資產整理安排，也重新建立客戶對服務的信任。

資料來源：113Q4-114Q3 分公司優良事蹟改編