

完成ATM轉帳或劃撥手續後，
請將收據連同訂閱單傳真至：(02) 2391-4803
若有疑問請洽：(02) 3365-3560

YES! 我願意從____年____月起，訂閱台灣銀行家雜誌(未填寫者，將由最新一期寄發)

請勾選	優惠方案	優惠價
	新訂戶優惠：《銀行家雜誌》一年12期+好書2選1+加贈好禮	2,500元
	好書(2選1, 請勾選)： <input type="checkbox"/> 《如果不能怪罪你，我要如何原諒你？》 <input type="checkbox"/> 《救命飲食3.0·越營養，越生病?!》	
	加贈好禮：松木手持式蒸汽掛燙機	
	續訂戶優惠：《銀行家雜誌》一年12期+好書2選1+加贈好禮	2,300元
	好書(2選1, 請勾選)： <input type="checkbox"/> 《如果不能怪罪你，我要如何原諒你？》 <input type="checkbox"/> 《救命飲食3.0·越營養，越生病?!》	
	加贈好禮：松木手持式蒸汽掛燙機	
	《台灣銀行家》月刊一年12期加送5期	2,640元
	續訂戶優惠：《台灣銀行家》雜誌續訂一年12期，原訂閱編號：	1,600元
	續訂戶優惠：《台灣銀行家》雜誌續訂二年24期，原訂閱編號：	3,000元

訂戶姓名： _____ 先生 小姐 **訂戶別：** 新訂戶 續訂戶 **訂閱：** 個人 公司

聯絡電話： (○) _____ (行動電話) _____

電子郵件： _____

收書地址： □□□-□□□ _____

郵寄方式： 國內平信(郵資免費) 國內掛號(一年期一律加郵資480元)

信用卡別： VISA MASTER JCB **發卡銀行：** _____

信用卡號： _____

有效期限： 西元 _____ 年 _____ 月 (請留意月/年標示) **訂購金額：** _____ 元

持卡人簽名： _____ (與信用卡簽名同字樣)

我需要： 二聯式 三聯式

發票抬頭： _____ **統一編號：** _____

發票寄發地址： 同收書地址 另列於右

【訂閱資料】

【付款資料】

【發票資料】

訂閱優惠辦法，僅適用於郵購、信用卡簽帳讀者及國內訂戶，不適用其他銷售通路。【訂閱資料】、【付款資料】、【發票資料】為配合「個人資料保護法」實施，訂購前建議您詳閱本院依本法第8條及第9條規定所為之「個人資料蒐集、處理及利用告知事項」(網址：<http://www.tabf.org.tw/Tabf/TabfPDPLView.aspx>)

好書2選1

- 《如果不能怪罪你，我要如何原諒你？》
市價：460元 \ 2022.07月出版
- 《救命飲食3.0·越營養，越生病?!》
市價：460元 \ 2022.03月出版



加贈好禮

松木手持式蒸汽掛燙機

- 整燙、消臭、抑菌、除蟎。
- 適用一般布料：衣物、窗簾、沙發布套。
- 45秒鐘快速產生蒸汽。
- 單鍵按壓蒸汽開關。
- 加熱指示燈。
- 人體工學把手設計。
- 過熱保護裝置。
- 透明視窗水箱。
- 配件：除塵毛刷頭*1、注水量杯*1。



掃QRcode至銀行家網站填問卷，就有機會中好禮。快來參加！

掌握未來動脈，綜觀全球金融
銀行家官網：<https://taiwanbanker.tabf.org.tw/index> 出版訊息：www.tabf.org/FBS
服務專線：02-33653560 傳真：02-23914803 E-mail：clairechang@tabf.org.tw

備註：
1. 贈禮以實物為準，於訂閱後隔月寄出。
2. 本院保有贈禮送禮更改之權利。
3. 本活動限台灣地區。

金融創新 普惠共好

2022第11屆台灣傑出金融業務菁業獎特輯





第十一屆 台灣傑出金融業務菁業獎

謹定於12月16日(五)下午2時在台灣金融研訓院2F菁業堂，舉行金融探索館開幕暨第十一屆菁業獎頒獎典禮，共同見證台灣金融業創新、前瞻的優異表現。

特殊貢獻獎

侯金英 (遠東國際商業銀行董事長)

最佳企業金融獎

特優 玉山銀行 攜手企業打造永續金融生態圈

優等 兆豐銀行 根留台灣，串鏈世界

最佳財富管理獎

特優 中國信託銀行 全民各世代財富管理服務：全民安心理財，富足全世代

優等 台北富邦 智能理財再升級 -「奈米2號」全面推動惠普金融

星展銀行 以人為本，財富管理從「心」體驗 智慧經營，數位金融「疫」軍突起

最佳中小企業金融獎

特優 全豐金控 讓 COVID get VOID, make 19 become 100! - 合庫三度思維整合紓困振興平台

優等 玉山銀行 與隱形冠軍共創臺灣新榮耀

最佳海外發展獎

特優 玉山銀行 海外特色經營，贏向亞洲新格局

優等 兆豐銀行 兆豐海內外攜手，挺台商邁向全球

最佳票券金融獎

特優 光豐票券 發揮正向影響 引領永續發展

優等 國際票券 積極開創永續金融，領航票券業務創新-國際票券

最佳合作金融獎

特優 淡水一信 資訊管理e化 值得信賴的在地金融

優等 花蓮二信 團結抗疫，攜手振興~善盡地方金融的社會責任

最佳人力發展獎

特優 永豐金控 協同擁戴成 永豐金控數位文化傳遞與人才培育計畫

優等 玉山金控 MA/TMA/TA 不一樣的玉山儲備幹部

臺灣銀行 打造公股數位轉型心法 培育員工數位職能新曲線

最佳數位金融獎

特優 中國信託銀行 後疫情時代提供全民便利安心的零接觸分行服務 - Phyigital Banking 數位金融生態平台

優等 台北富邦 智慧城市支付 pay.taipei

台新銀行 台新pay+ 支付時代無處不在

永豐銀行 iBranch金豐便平台

華南銀行 Just Smart 企業賦能平台-與企業共創互贏智慧生態網

最佳綠色專案融資獎

特優 中國信託銀行 乘風而起 - 汲取國際經驗領航，創新在地化綠色專案融資模式

優等 台北富邦 Run for Green - 奔向淨零

最佳消費金融獎

優等 中國信託 中油Pay: 社會共好、產業多贏之全新支付模式

台新銀行 Richart在手 翻轉創新金融生活

永豐銀行 永豐元智慧服務 Meta-Intelligence Service

國泰世華 隨選由你CUBE卡

最佳法人信託金融獎

特優 中國信託銀行 企業的好夥伴-全方位信託服務平台

優等 永豐銀行 Trust Can Help- 法人客戶多面向信託商品服務

華南銀行 都更危老華南隊，老屋重建超簡單，實現在地新生活

最佳個人信託金融獎

特優 全豐金控 啟動信託雙引擎 - 信託夢想家 長照e金流

優等 台北富邦 運用數位科技，落實信託照護，實踐惠普金融

國泰世華 照顧自己、守護家人、傳承財富 用信託為安心社會奠定成功根基

最佳ESG獎-一般金融組

特優 玉山金控 擴大永續影響力 創造金融新未來

優等 中信金控 Finance for Generations，以永續金融發展世代綿延的自然與社會環境

國泰世華 永續國泰 與鄰常在

第一金控 「用ESG點亮希望打造永續台灣」- 永續金融、第一品牌

最佳ESG獎-基層金融組

特優 淡水區農會 綠農綠融~守「滬」山河好時光

優等 大甲區農會 生生不息，溫馨農情源遠流長 深耕本土與農共榮

彰化區漁會 彰漁好風光一節能、綠能與漁業共榮

最佳風險管理獎

特優 中國信託銀行 後疫時代個人金融創新風險管理 - 流程零接觸 防禦全視角

優等 兆豐銀行 「全方位外幣清算制裁風險控管機制」- 台灣銀行同業最頂守護者

最佳農業金融獎

特優 蘆洲區農會 青銀互動 世代共融

優等 汐止區農會 集結全省農特產，融入生活育樂與日常，提供彈指間的普惠金融

淡水區農會 疫心守滬 融躍淡農 - 共創金色未來

新港鄉農會 百年新農與農共好 整合加值農業永續

彰化區漁會 穩定地方金融—農漁產增值與接續綠能

普惠金融推動獎

永豐銀行 外籍移工金融方案 - 打破移工金融困境 實踐普惠金融精神

高雄銀行 在地好鄰居，暖心的普惠金融

國泰世華 金融服務站—打造新型態金融知識及服務取得管道

凱基銀行 普惠金融的實踐者、創新的貸款專家

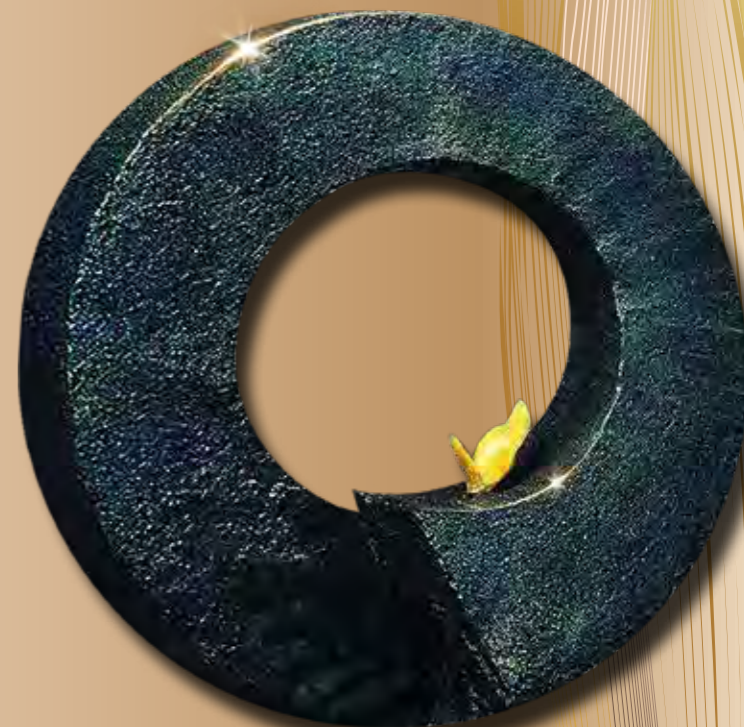
彰化銀行 彰銀「交易市場智慧金流服務」

立法委員郭國文* 推動低利保單紓困 鞏固經濟弱勢之金融權益 落實普惠金融

* 本次普惠金融推動獎項，個人組部分僅有一名參選，其事蹟經評審審議後，認定符合普惠金融推動精神，仍應予以表揚以利大眾效尤學習。

金融創新 普惠共好

2022第11屆台灣傑出金融業務菁業獎特輯



指導單位

金融監督管理委員會
行政院農業委員會

主辦單位

財團法人台灣金融研訓院

共同主辦單位

中華民國銀行商業同業公會全國聯合會
財金資訊股份有限公司
財團法人金融聯合徵信中心
財團法人聯合信用卡處理中心

協辦單位

台灣金融服務業聯合總會
中華民國信託業商業同業公會
中華民國票券金融商業同業公會
中華民國信用合作社聯合社

贊助單位(依筆劃排序)

中華民國證券商業同業公會
安侯建業聯合會計師事務所
財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心
財團法人台北外匯市場發展基金會
財團法人台北金融研究發展基金會
臺灣期貨交易所
臺灣集中保管結算所
臺灣證券交易所



台灣金融研訓院
TAIWAN ACADEMY OF BANKING AND FINANCE

總統賀電

華總二榮電：111110228 號

財團法人台灣金融研訓院邱代理董事長淑貞、
黃院長崇哲暨全體與會人士公鑒：

欣悉訂於本（111）年12月16日舉辦「第11屆台灣傑出金融業務菁業獎頒獎典禮暨金融探索館啟用儀式」，特電致賀。至盼賡續秉持與時俱進宏旨，形塑多元跨界人才，創新數位行銷策略，提供便利智能服務，攜手為構築前瞻卓越之永續金融市場貢獻心力。敬祝活動圓滿成功，諸位健康愉快。

蔡英文



中華民國 111 年 12 月 1 日

副總統賀電

華總二榮副：111110156 號

財團法人台灣金融研訓院邱代理董事長淑貞、
黃院長崇哲暨全體與會人士公鑒：

欣聞訂於本（111）年12月16日舉辦「第11屆台灣傑出金融業務菁業獎頒獎典禮暨金融探索館啟用儀式」，特電申賀。長期以來，貴院積極發揮組織綜效，深化專業職能研習，掌握國際趨勢脈動，推動業界健全發展，戮力宣勤，殊值嘉勉。際此，敬祝活動順利成功，諸君平安如意。

賴清德



賀

中華民國 111 年 12 月 1 日

引領新金融 創造新未來

為樹立金融同業楷模，促進金融界觀摩學習，激勵金融業進步與創新，由金融監督管理委員會、行政院農業委員會指導，台灣金融研訓院與銀行公會、財金資訊公司、金融聯合徵信中心、聯合信用卡處理中心等單位共同主辦的「第十一屆台灣傑出金融業務菁業獎」，經過將近半年的評選過程，得獎名單也終於出爐。

這個堪稱金融界「奧斯卡」的台灣傑出金融業務菁業獎，向來是台灣金融界關注焦點，金融業者都遞件參選，積極爭取獲獎。而得獎的業者，可說是在金融史上寫下了光榮的篇章。

已出缺多年的特殊貢獻獎，今年由遠東商業銀行侯董事長金英獲獎，她是台灣展現「女力」的先驅者之一，以超過一甲子的歲月貢獻金融業不倦，成就斐然，不僅在金融學術圈內，侯老師曾作育英才無數，金融研訓院也是她一手推動。現在金融業界，在公司治理評鑑成績居上市公司組前5%領先群。侯董事長拿這個獎可說是實至名歸，值得我們學習。

至於機構獎部分，得獎業者戴上此桂冠後，要承擔的責任將會更大，特別是現在全球經濟面臨更多挑戰，政經秩序正在劇烈變動中，金融業者扛起活化經濟的重責大任，該如何引領新金融，創造新未來，各界都有很深的期待。

看到菁業獎是由諸多的金融周邊單位，大家一起齊心齊力籌辦，就可以感受到大家都是朝共同的目標來前進，金管會推動的政策，是與金融業一同站上「為台灣更好」的方向努力，不論是在企金、個金及推出的各種服務要讓台灣的企業生生不息、人民生活更便利，這樣金融業就有它在社會上的目的與價值了。

更重要的是，菁業獎不僅是金融機構重視的，也希望各界能對普惠金融更加重視，今年首度設置普惠金融推動獎，有5家機構脫穎而出，都是有促成普惠金融之具體實踐，希望金融的小小種子能在不同的角落發芽茁壯。

台灣金融研訓院
院長 黃崇哲

Contents

02 2022菁業獎得獎名單

04 總統賀電

05 副總統賀電

06 序——黃崇哲院長

08 特殊貢獻獎 侯金英

最佳企業金融獎

12 玉山銀行

14 兆豐銀行

最佳消費金融獎

15 中國信託銀行

16 台新銀行

17 永豐銀行

18 國泰世華銀行

最佳財富管理獎

19 中國信託銀行

21 台北富邦銀行

22 星展銀行

最佳中小企業金融獎

23 合作金庫銀行

25 玉山銀行

最佳海外發展獎

26 玉山銀行

28 兆豐銀行

最佳ESG獎 一般金融組

29 玉山金控

31 中國信託金控

32 國泰世華銀行

33 第一金控

最佳ESG獎 基層金融組

34 淡水區農會

36 大甲區農會

37 彰化區漁會

最佳人力發展獎

38 永豐金控

40 玉山金控

41 臺灣銀行

最佳數位金融獎

42 中國信託銀行

44 台北富邦銀行

45 台新銀行

46 永豐銀行

47 華南銀行

最佳風險管理獎

48 中國信託銀行

50 兆豐銀行

最佳法人信託金融獎

51 中國信託銀行

53 永豐銀行

54 華南銀行

最佳個人信託金融獎

55 合作金庫銀行

57 台北富邦銀行

58 國泰世華銀行

最佳票券金融獎

59 兆豐票券

61 國際票券

最佳合作金融獎

62 淡水一信

64 花蓮二信

最佳農業金融獎

65 蘆洲區農會

67 汐止區農會

68 淡水區農會

69 新港鄉農會

70 彰化區漁會

最佳綠色專案融資獎

71 中國信託銀行

73 台北富邦銀行

普惠金融推動獎

74 永豐銀行

75 高雄銀行

76 國泰世華銀行

77 凱基銀行

78 彰化銀行

79 郭國文

特殊
貢獻獎

侯金英

榮獲特殊貢獻獎榮譽 依舊雲淡風輕

務實看待每件小事 並認真做好

「我做的都不是自己的工作、自己的事業，他們叫我去做什麼，可以勝任的話，我就接，這樣子而已啦！」

今年90歲的侯金英用一句話雲淡風輕地回應了獲得特殊貢獻獎的殊榮，語畢自己輕輕一笑，彷彿一輩子為金融業的付出輕到可以隨時一筆勾銷；一代金融教母如此淡泊，不知多少在業界顯赫的門生要抱不平。

侯金英出生於日治時期，父親是台南幫大老侯雨利，她自小接受日本教育，儘管聰慧外露，但當時世風認為女流之輩無須刻意栽培，然而她學業表現優異，一路考取台南女中、臺大經濟系。

本土學界菁英
務實中求進取

「關於社會的事情我很好奇，曾想

過要念社會系，後來想想，家裡背景跟經濟比較有關係，還是進了經濟系。」回想當時，侯金英的起點波瀾不驚，一走卻走成一條從一而終的康莊大道。大學將畢業時，系上成立了研究所，她自覺「念不夠」，後來考取成為首屆學生，當屆只錄取5名，她與夫婿梁國樹，即後來的央行總裁便占了其中兩個名額。

成為臺大經濟研究所畢業的第一名女碩士，當然有繼續深造的實力，不過於她而言，出國拿學位的積極動機，其實是為了爭取在大學任教的資格。「我是女人嘛，就教書吧！尤其大學教授不是整天上班，可以兼顧家庭。」侯金英回顧當時的決定，仍不作他想。

從這點不難看出侯金英務實的性格，而這份務實也展現在她日後從學界退休後，出任台灣金融研訓院首任董事長的幾項舉措。

研訓院開局領導人 關鍵兩支箭

台灣自1980年代即有金融人員研訓機構，但直至2000年才正式整併為「台灣金融研訓院」，侯金英受總統李登輝委派為董事長時，發現金研院在人員編制、組織規模及硬體設施等方面都缺乏現代化格局，因此進而重新定位金研院的角色。

首先，她為樹立金研院專業形象，將業務範圍從傳統課程擴及證照測驗，並延伸往傳播出版及諮詢顧問領域，連通學術與業界橋樑。第一年的理財證照



侯金英為打造台灣金融研訓院新大樓，投注許多心力，期盼成為培訓國際化金融人才的重要基地。
(圖/台灣金融研訓院)

測驗即吸引6萬人報名，盛況直逼舊時大學聯考。也因為證照測驗做出口碑，日後陸續承攬中油與郵政等國營事業招考的新業務。

業務收入激增後，金研院有了足夠盈餘實現侯金英心中的第二塊藍圖，就是打造一棟現代化的金融研訓大樓。「研訓院必須是能傳達金融專業與知識力量的建築空間，我希望能為每一位來上課的學員營造出學院氛圍，一進門就感受強烈的學習欲望與動力。」

從找地開始，她毅然捨棄公股行庫有意提供在陽明山的一塊地，侯金英著眼於對師生更具交通近便性的地點，於是選擇了捷運古亭站附近的現址。取得建照後，搶在鋼鐵建材未漲價前付妥訂金，快速動工。

結構底定，侯金英對內部空間規劃也有見解。當時許多公部門大樓都將大講堂設在高樓層，她反倒認為，使用量最



2007年侯金英與薛琦院長榮退時與院內同仁合影。(圖/台灣金融研訓院)

高的講堂應該設在2樓，方便人流疏散且節能。另外，也有人提議將1樓出租予銀行，但她考量金研院初衷，為保全大樓整體性，還是抗拒了誘人的租金收入。

最高壽銀行董座 治大國如烹小鮮

2008年，她再受邀出任遠東商銀董事長，直至今日，已是金融圈內最高壽的銀

得獎理由

奉獻金融教學研究與業務發展逾一甲子，早期於大學從事銀行、金融相關教學與研究，除以嚴謹的學術方法研究金融實務問題外，更培育無數學生成為金融領域的專業人員、學者與政府官員，對金融產業的發展，貢獻卓著；後學劃成立台灣金融研訓院，戮力推廣金融教育及研究，提升專業素質，對促成我國金融業務現代化，居功厥偉。

行董座。問她從「侯老師」到幾次不同的「侯董事長」的身分轉換，可有相應的心境變化？她露出智者的笑容答道：「其實都一樣，一樣是在訓練、一樣是做最高負責人。」

根據台灣證交所公布的最新公司治理評鑑，遠東商銀名列上市公司組的前5%領先群，可說是不負股東所託。特別針對這部分請教她的治理原則，她先是謙沖自認：「馬馬虎虎而已啦！」隨即又正色表示，自己只是對每件事都認真以對。

誠如她開場所言，別人叫她做什麼，她能勝任的，就會去做，既然做了，一定認真做，侯金英的任事哲學，頗有「治大國如烹小鮮」的道理。

不過，她透露自己還是獨鍾「侯老師」的身分。因為師生關係無關公事，許多現在貴為高官顯達的學生仍與她保有情誼；平素出席業界場合，稱她「侯老師」的比稱她「侯董事長」的人還多。想當年，她開的「經濟分析」在政

大是出名的受歡迎，外系旁聽生擠爆教室，還要出動擴音設備。

「侯老師」會當學生嗎？她笑了笑，學生如果都有認真上課，她不太會當人，言下之意可不是在說自己堂堂點名，而是只要你出席到讓「侯老師」記得，就算通過認證了。

台灣金融下一步 國際化、科技化、永續發展

放眼台灣金融業發展，侯金英認為，金融自由化30年來，本土金融業已接軌世界級銀行的管理思維，未來將在國際金融舞台上占有一席之地、迎接世界級的競爭對手。而培養國際金融人才仍是她最關注的重點，她鼓勵投入金融業的青壯世代應放大格局，提升國際化、數位化所需的能力與專業。

她也特別點出，台灣金融業對於法令遵循、風險管理的重視與日俱增，許多業者都願意朝ESG的願景努力——追求獲利成長之餘，也致力於永續發展，並力



當年金融研訓院大樓動工典禮上，董事長侯金英（左2）向財政部長林全（左1）與前財政部長李庸三（右2）解說興建計畫，（右1）為當時研訓院院長薛琦。(圖/聯合圖庫)



侯金英生活簡單，平日上班批公文，下班後閱覽時事趨勢，偶爾做些簡單的居家運動，作息相當健康。(圖/台灣金融研訓院)

金融科技創新、開發高齡金融、普惠金融等契合社會趨勢的金融服務。她也期許台灣金融業持續努力，成為全球金融業的典範。

今年獲得菁業獎特殊貢獻獎，侯金英笑稱：「我都做曾祖母了還能得獎，不知是什麼道理？大概是看我在工作崗位上做了60年吧！」話雖如此，她不忘重申，得獎或做大事向來不是她的人生目標，自己也不擅發表大道理，只是務實看待每件小事，把小事認真做好而已。

這天，秘書為侯金英把所有訪問安排了一個下午，鮮少受訪的她雖不習慣鏡頭，嘴上嘟囔比上班還累，其實神采奕奕，對記者的發問敏銳，回答精準切題，沒半點遲疑。

早些年，侯金英餘暇時會打高爾夫球，偶爾也召集台南女中的同學與前後屆學姐妹相聚。現在活動少了，她生活更簡單，平日上班批公文，下班後閱覽時事趨勢，偶爾做些簡單的居家運動，家族活動都任由兒孫安排，自己隨意就是。

問她有何養生秘訣？她攤攤手說沒什麼特別，生活規律罷了。一旁的秘書隨即補充：「董事長最愛吃魚！」侯金英笑眯眼直點頭，畢竟是台南的女兒啊！

2021年2月，中鋼、友達共32家產業龍頭董事長齊聚一堂，共同參與「ESG永續倡議行動」，現場簽署永續發展倡議書。這是台灣第一個由民間企業自主發起成立的倡議聯盟，背後推手正是玉山銀行。

「玉山是台灣唯一一個進行大型ESG倡議活動的金融業！」玉山銀行執行長林隆政說。面臨極端氣候的挑戰來襲，永續經營成為企業未來的生存關鍵，玉山積極攜手企業共同倡議，以此作為發展永續金融的內燃機。

在倡議活動引起廣大迴響後，玉山立即著手第二階段的倡議，以「規模更大、影響力更大」為目標，2022年進一步邀請100家企業參與，更希望企業設定具體的永續目標，如溫室氣體盤查、2025年減碳目標、加入SBT、CDP等國際倡議組織，成功槓桿營收規模達6兆元的百家企業，為台灣的永續發展帶來可觀的正面影響力。

跨單位小組 提出客製化永續金融方案

除了擴展永續金融的廣度，玉山也持續耕耘深度，滿足不同客戶的永續金

得獎理由

以ESG永續發展策略壯大海內外市場經營，運用金融科技領航，同時強化三道防線，創造企業正面影響力。

融需求。在內部透過敏捷式管理，整合風管、產品、國際融資、行銷、企劃人員，成立跨單位、跨職能的「企業x永續諮詢小組」，由上而下凝聚內部資源，建立共識；同時由外而內，連結外部專業公司，有系統的建立「專業與金融服務整合平台」。

經過與超過100家企業高層進行互動及議合，輔以研究國際金融機構在永續金融的推廣模式，玉山歸納出不同產業、不同階段的企業，所面臨的永續議題，並進一步依循MSCI ESG Rating各產業的重要性原則，搭配顧客永續報告書，和玉山首創的「企業ESG KYC評量表」，編製出客製化的「永續金融建議方案」。

玉山銀行經理張智凱舉例，以遠東集團旗下的裕民航運來說，玉山整合熟稔顧客業務的營業單位、了解國際永續規範的產業徵信部、掌握船舶趨勢的國際融資處及行銷企劃部，與顧客進行長達1年的合作，完成全台第一筆船舶融資永續連結貸款（SLL），不僅吸引台灣及新加坡知名媒體報導，還登上Discovery頻道專訪，大幅提升裕民永續信評的績效與企業形象。

以大帶小 帶動供應鏈減碳效益

企業的永續經營不只在公司本身，供應鏈管理也是重要議題，世界經濟論壇便指出，未來供應鏈碳排將成為世界碳排管理的熱區，企業必須及早啟動與



玉山銀行執行長林隆政（前中）表示，玉山是台灣唯一一個進行大型ESG倡議活動的金融業！將持續發揮金融影響力，與企業攜手邁向綠色永續目標。（圖／台灣金融研訓院）

供應商的議合，朝低碳產業鏈邁進。玉山呼應國際趨勢，在2021年於內部推出「綠鏈計畫」（Green Link），與企業（中心廠）共同提供供應商（中型、中小企業為主）所需的金融服務與轉型諮詢。

經過半年籌備，目前永續轉型平台「ESG永續家園」已於玉山銀行官網上線，提供顧客永續轉型的相關工具與知識，其中的「碳排計算機」更是全台金融業首創，企業只需透過簡易步驟即可查詢推估碳排量，更可進行同產業碳排比較，作為企業未來訂定減碳目標與行動的依據。從今年開始，玉山將推動與中心廠共營供應鏈永續金融的議題，啟動以大帶小的正向力量。

「企業因為看到我們的具體作為，

一想到ESG，就會想到玉山。」林隆政說。這幾年，玉山在永續金融業務上表現亮眼，不僅在2018年成為國內首檔綠色債券發行人，目前也是國內銀行發行檔數最多且規模最大者。2021年玉山開辦永續連結貸款，該年核准超過新台幣570億元，共為55家企業完成永續目標的設定，占年度企業放款增量15%。玉山更設定2025年目標為法金總授信餘額的1成以上，預估永續連結貸款餘額在2025年將達到新台幣1,200億元。

透過對外倡議和提供永續金融產品，玉山推估在2030年應可促使企業達成年減排量500萬噸以上的目標，超過玉山授信碳排總量，成為金融機構發揮金融影響力的成功範例。

最佳
企業金融獎
優等

深耕台商 扶助新創企業
一條龍服務 引領台商根留台灣、串鏈世界

因 應台商全球營運佈局及供應鏈重組，政府特別在2019年推出「投資台灣三大方案」，兆豐銀行早已超前部署，

配合政府加速引導優質台商回流，第一時間便成立資金匯回行動專案小組，提供一對一諮詢，成功協助超過290件、共新台幣360億元的資金匯回，市場上平均每5件就有1件是由兆豐輔導匯回。

截至2022年6月底，兆豐承作「投資台灣三大方案」的融資登記金額已達新台幣852億元，市占超過1成，並創造約3萬人次的就業機會。兆豐銀行副總經理蕭玉美表示，配合「投資台灣三大方案」的同時，加碼推出「投資台灣千億融資方案」，準備新台幣1,000億元的融資額度，給予台商和在地企業優惠條件及利率，滿足客戶興建廠房、購置設備及營運週轉金等需求。在跨境融資需求方面，經由海內外分行合作，提供無時差、無國界的一條龍服務。

投融並進 培育台灣獨角獸

除了深耕台商投資台灣，兆豐也瞄準貸款不易的新創企業，「在傳統授信5P微審程序之外，更著重新創事業的前瞻性。」兆豐善用國內唯一可承作長期股權投資的銀行優勢，偕同投資處共同評估、投融並進，培育台灣獨角獸。分行利用企金大數據及新創數位平台更精準開發，同



兆豐銀行董事長張兆順（中）與行內同仁積極為台商服務，滿足海內外客戶建廠、營運等資金需求，是台商最佳後盾。（圖／台灣金融研訓院）

時客戶亦可透過線上申貸，像是協助榮獲國家永續發展獎的叫車平台「小驢行」，取得國發新創融資貸款。至今兆豐銀行已成功核准敘做543件，借款金額共新台幣54億元，市占高達7成，獲國發會頒發新創績優銀行。

淨零轉型 兆豐同行

淨零轉型也是企業永續經營的目標，兆豐特別成立「陽光小組」，發掘綠能商機，同時協助推展綠能及循環經濟聯貸。像是主辦台灣首座獲得綠色融資（Green Loan）殊榮的離岸風場計畫——中能風力發電聯貸案，成為國內公股行庫統籌主辦台灣離岸風場專案融資的首例。截至2022年10月，兆豐銀行綠色投資及融資金額累積約新台幣6,500億元，較2021年同期增加12.2%，展現ESG金融影響力，邁向綠能銀行的目標與使命。

得獎理由

攜手台商串鏈全世界，並用創新思維培育未來獨角獸，發揮金融支撐企業發展的影響力，推動永續金融。

最佳
消費金融獎
優等

汽機車族必備行動支付
持續拓展中油Pay
打造車聯網生態圈

中 國信託銀行與台灣中油攜手打造中油Pay，成為推動油品市場數位轉型的先鋒，是交通產業首創的電子錢包，如今中油Pay已成為汽機車族必備的行動支付工具。「社會共好 產業多贏」是中油Pay的核心價值，中國信託銀行努力讓行車支付體驗、產業數位轉型、ESG環境永續都更美好。

中油Pay提供消費者便利的「加油支付工具」，滿足客戶在交通「全旅程」的需求。客戶只需將信用卡綁定手機，即可免下車、免攜帶信用卡加油，以QR Code掃描模式付款，結帳更快速與便利。除了支付體驗數位化，中油Pay更跨場景串聯，達到用戶共享，產業多贏，整合國內行車所需資訊，例如：即時油價資訊、即時查詢停車位、支付停車費、即時查詢高速公路通行費用記錄，亦能辦理自動代扣繳國道通行費。中油Pay綁定數已達100萬，顯見廣受客戶愛用，每月交易筆數已超過150萬筆。

國內油品市場 首創全面無紙化支付工具

中油Pay是國內油品市場首創全面無紙化支付工具，獨創回饋機制、忠誠



中國信託銀行支付金融事業處處長陳德風（前中）及團隊持續推廣中油Pay，讓行車支付體驗、產業數位轉型、ESG環境永續都變得更好。（圖／台灣金融研訓院）

計畫，讓客戶突破時間、場域限制，顛覆國內油品市場既有的商業模式。至今，超過36萬張中油聯名卡透過中油Pay線上申辦，另外，透過App整合，累積減少超過50萬張的實體卡製作與寄送；超過1,500萬筆交易改雲端發票及簽單；更首創發行電子油券，累積贈送超過200萬張票券，落實ESG永續發展的理念。

中國信託銀行將持續拓展中油Pay，以打造車聯網生態圈為願景，讓金融服務走入生活，提供客戶最佳支付體驗。

得獎理由

以車聯網生態圈的願景，成功執行讓消費者更便利支付、產業數位轉型、銀行也做到永續經營的三贏局面。

最佳
消費金融獎
優等

Richart 在手 翻轉創新金融生活
開放銀行 API 大幅增加服務範圍

以幫年輕人存錢作為品牌初衷，「台新Richart」上線迄今6年，已經成為銀行數位帳戶的領導品牌，提供一站式數位金融平台，整合五大面向、三十多種金融服務，全都可以在Richart平台一口氣完成。6年來，台新銀行致力將金融服務推進各式各樣的生活場景。

「還是有許多斷點需要解決，比如租屋市場，房東經常面臨一個帳戶要管多個房源，對帳時很麻煩。微型創業家在網路上經營個人賣場，列舉財力證明不易，很難與銀行取得週轉資金。」台新銀行表示，想要讓金融服務無所不在，那就需要敞開雙手與多元業者跨界合作。舉例來說，與「租租通」的合作，Richart變身繳房租平台，租客只要按「一鍵轉帳」就能秒速繳租、查詢帳務細節。而與全家便利商店「好賣+」合作，網路賣家只要檢附好賣+的對帳單就能作為財力證明，申請銀行貸款服務。甚至，客戶可以把定存利息直接轉換成音樂串流軟體KKBOX的儲值序號。

**大膽合作、小心管控
資料外洩風險降至最低**

這些看似簡單的產品，其實一點都不簡單。銀行端必須將複雜的系統處理程序做好、與合作對象的系統對接，其中

得獎理由

轉變異業合作模式，以開放銀行態度解決場景金融斷點，讓金融服務享有長尾效應。

台新 Richart 高質感遛狗卡上市，海外消費最高 3% 回饋。
(圖/台新銀行)



Richart 與線上租屋平台「租租通」推出一鍵轉帳繳房租的服務，提升繳款便利性並縮短轉帳時間。(圖/台新銀行)

最為挑戰的，就是風險管理與加強內部溝通效率。台新銀行表示，現在詐騙手法日新月異、風險控管更需嚴實，Richart導入第三方身分認證識別、降低資料外洩風險。此外，為了達到真正的敏捷式開發，台新銀行把原屬不同部門的產品、通路、行銷以及IT開發團隊整合為專案小組，平均每20天就會更新App，每8週推出更優化的新版本，為客戶服務的效率大幅增加。

台新銀行表示，未來Richart將持續積極布局銀行新型態業務，以Open API的開放銀行模式，串接更多第三方業者，讓金融服務更深入消費者生活。



最佳
消費金融獎
優等

AI元智慧助攻
打造極致個人化體驗

才剛剛刷卡付完停車費，下一秒馬上就收到加油優惠訊息。這是永豐銀行耗時3年籌建的「永豐元智慧服務」(Meta-Intelligence service, MI)，以客戶為中心，透過快速精準的AI智能決策，為客戶提供極致的個人化體驗。

近年永豐銀行大力推展數位轉型，元智慧透過銀行內部商品、行銷、授信、審查、分析及資訊等跨業務協作，打造高效率的營運模式，其中的核心概念，「就是從客戶所處當下的人事時地物出發，透過AI判斷與客戶溝通，和同業拉開差異。」永豐銀行零售金融處副總經理郭文達說。

元智慧從2020年上線以來，已應用在多項個人金融服務中。像是在行銷導購上，透過客戶刷卡內容，精準探知消費需求，即時提供相關的優惠訊息。



永豐銀行大力推展數位轉型，以客戶為中心，提供最美好的服務體驗。(圖/台灣金融研訓院)

得獎理由

將金融服務的痛點轉化為商機，搭配大數據分析與精準行銷，增加客戶美好的體驗值。

在信貸業務上，系統會自動分析推薦最適合客戶的信貸專案，減少人工判讀時間，加速信貸業務推展。

在即時互動上，系統會判斷刷卡超額或即將超額的客戶，僅需2秒就能計算出可臨時調高的額度範圍，並主動發送手機簡訊通知，即使客戶身在國外，只要回覆確認就能立即調高額度。

快速迭代 精準探查客戶需求

「想知道客戶真正的需求，過去都是靠猜測，但現在更強調實驗，直接上到市場，客戶會告訴你答案。」永豐銀行零售金融處資深協理吳信宏說。目前元智慧每個月都能上架2.5個專案，透過小量實驗、快速迭代，找到最精準觸及不同客戶的產品。

永豐銀行零售金融處資深副總經理李吉彬認為，「天下武功，唯快不破。」過去銀行做客戶分群或是推播行銷活動時，常常都要等客戶一整個月消費後，再做分析，隔月再推活動給他，但元智慧最大的突破是，當下偵測到客戶行為，就能即時反應，「背後的即時運算機制非常強大，現在的應用只是起點，未來元智慧還有無限想像。」



擁有一卡滿足多種生活需求
CUBE卡在手！首創四大回饋隨選切換



國泰世華銀行資深副總經理鄭有欽（右3）表示，為滿足客戶一卡可應付多種生活需求的行為改變，推出全新「CUBE卡」，改寫信用卡回饋機制，引發風潮。（圖／台灣金融研訓院）

皮夾裡總是有不少信用卡，每次消費都要精算哪張回饋比較好，這樣的場景幾乎是所有消費者的痛點。國泰世華銀行在2021年推出全新信用卡「CUBE卡」，顛覆信用卡回饋機制，首創「玩數位」、「樂饗購」、「趣旅行」、「集精選」四大權益隨選切換，指定消費享3%小樹點回饋無上限，發卡數已突破250萬張，更引發「如何刷、最划算」的討論風潮。

國泰世華銀行資深副總經理鄭有欽表示，「過去客戶必須多卡在手應對多樣生活，現在客戶想要一卡滿足多種生活需求。」國泰世華重新審視信用卡的價值主張，依據每位客戶不同的消費需求，即時調整相對應的刷卡獎勵，回饋的小樹點1點等於1元，能直接折抵消費，也能在跨產品類別或不同商戶進行兌換，更加符合現今的消費行為。

滿足即時消費回饋需求

CUBE卡用戶只要透過CUBE App，每天都能自行切換一次回饋方式。如果到電商平台消費，就切換至「玩數位」；若

有訂房或買機票等出遊需求就切換至「趣旅行」，而大多購物、餐飲消費則都在「樂饗購」裡。

國泰世華更匯集消費者常用服務，包含交通、超商、餐飲、百貨、數位、停車、錢包等指定通路，打造「集精選」，省去每天切換的煩惱。不只切換權益方便，CUBE App還提供次日可查詢回饋點數，小樹點也能即時折抵消費，不需等待下月帳單才能得知。

方便又貼近消費需求的CUBE卡，市場反應熱烈，上市一年流通卡數已超過250萬張，成為國泰世華成長最快的信用卡，累積刷卡金額高達1,600億元。鄭有欽觀察，許多客戶靈活使用權益切換，累積最大回饋，有位「億級刷手」平均每10天就切換一次，雖然切換次數不多，但切換準確且集中大額消費，完美詮釋「CUBE卡回饋無上限，刷越多、賺越多」的創新體驗。

得獎理由

以客戶視角出發，將不同需求整合，組裝出卡友所需、彈性自選的金融商品方案，滿足各類客戶的需要。



發揮ESG與普惠金融精神
以四大構面打造各世代財管服務

隨著數位金融的發展及各樣的財富管理商品推出，中國信託銀行財富管理與時俱進，貼近客戶需求，發揮ESG與普惠金融精神，建立財富管理新價值。長期以來站在第一線聆聽客戶需求的經驗中，中國信託銀行以「實踐樂齡友善與普惠金融」、「完善財富管理會員制度」、「高資產客戶多元專屬產品及數位便利服務」、「專業智能有溫度」四大構面，打造全民各世代財富管理服務。

為守護民眾財務安全，首要為「實踐樂齡友善與普惠金融」，中國信託銀行財管透過多元面向協助全客群安心理財。提供「友善指引」，將客戶關懷融入日常服務過程，設立專責單位加強交易的關懷提醒服務，成功攔阻的詐騙

案件及金額為全台金融機構之首，配置「友善設施」，提供無障礙與視障友善ATM機台及多國語言服務；落實「友善服務」，為高齡長者提供簡易語音選單及專人服務，並開放預約視訊、手語翻譯及34家雙語分行；持續優化「友善理財」，提供遠距數位的完整理財陪伴，攜手公益團體，服務擴及弱勢家庭和團體，分享以房養老及安養信託等觀念，協助個案扶助，幫民眾守護財務安全。

因應高齡社會
打造全方位信託服務

此外，透過「完善財富管理會員制



中國信託銀行個人金融執行長楊淑惠（中）暨財富管理團隊，發揮ESG與普惠金融精神，協助民眾安心理財，富足全世代，展現財富管理新價值。（圖／今周刊）

度」，提供個人、家庭暨企業多元整合服務，中國信託銀行連續10年發布家庭理財暨樂退指數大調查，積極結合各媒體通路推動退休理財觀念，建置全方位家庭理財健診，從諮詢到交易，打造完整配套規劃。

為滿足民眾多元理財需求，持續提升人員專業，中國信託銀行有354位同仁取得CFP國際高級理財顧問認證、417位取得RFA退休理財規劃顧問認證，90位取得高齡金融規劃顧問師，並持續派訓家族信託規劃顧問師。因應高齡社會來臨，中國信託銀行推出全方位的信託服務，例如多合一創新型態保險金信託，可將各類資產於同一信託統籌管理；預簽型安養信託，則提供長者先行體驗信託服務，使受益人照護更加完善。

中國信託銀行為業界首家獲得核准開辦「高資產客戶適用之金融商品及服務」的銀行之一，據金管會截至2022年9月統計資料顯示，中國信託銀行服務高資產客戶的資產規模及客戶數為業界雙冠軍，持續強化「高資產客戶多元專屬產品及數位便利服務」，同時以家族財富治理服務，滿足其個人、家庭、事業、社會回饋面向需求，提供客製化解決方案。

得獎理由

發揮ESG與普惠金融精神，服務擴及弱勢家庭和團體等非典型客群，朝打造全民各世代財富管理服務之目標邁進。

因應後疫情時代之客戶行為模式改變，中國信託銀行運用智能科技結合人性溫度，提供無時不在、無所不在且有溫度的服務，守護客戶資產。針對不同風險屬性客戶，依照市場變化及投資習慣的需求，提供多元金融商品；習慣數位理財的新興理財族群，可利用「智動GO」、「嵐山豬豬」、「智主投」等智能工具，提升客戶自主理財服務體驗。較多元複雜的理財需求，則透過結合理專諮詢與數位交易機制的「理財一點通」服務，以手機同意完成交易，2022年的交易量，已較2021年成長2倍以上。

持續以客戶為中心 打造兩大願景

中國信託銀行持續以客戶為中心，打造兩大願景「Digital End-to-End」及「Banking Everywhere」，來行客戶中有75%透過手機取號，亦可以iPhone手機串接分行數位服務全旅程，滿意度超過90%。此外，以數位金融串接生活場景，將優惠券從ATM擴增至LINE及Home Bank App，創建點數生態圈，整合用戶全旅程，至今已與超過200家合作夥伴提供客戶數位金融服務體驗。

中國信託銀行透過不斷的數位智能精進與客戶經營創新，比客戶想到的多進一步，兼顧全客群需求，打造全民安心理財，富足全世代的財富管理服務。

台北富邦銀行

最佳
財富管理獎
優等

「奈米2號」千元可買台股ETF 小額也能投資！



台北富邦銀行推出「奈米2號」，聚焦台灣主題式的ETF投資組合，維持1,000元投資低門檻，以「投穩穩」、「投配息」、「投永續」、「投趨勢」等四大投資主題，滿足不同的投資偏好。(圖/台灣金融研訓院)

投資不一要花大錢，只要1,000元也能為自己累積被動收入。2019年，台北富邦銀行創業界之先推出「奈米投」，與當時英國最大的線上資產管理公司Nutmeg攜手合作，透過精密的演算法，為客戶提供專業級的全球ETF投資組合，同時也是全台第一家純以ETF為投資標的的數位投資平台，只要1,000元即可參予投資行列。

「奈米1號」推出後獲得成功迴響，2022年3月，北富銀與自家金控旗下的富邦投信團隊合作，再度打造進化版的「奈米2號」，聚焦台灣主題式的ETF投資組合，同樣維持1,000元投資低門檻，並推出「投穩穩」、「投配息」、「投永續」、「投趨勢」等四大投資主題，滿足不同的投資偏好，客戶還可依自己的喜好選擇「配息入帳戶」或「配息再投資」，享受更靈活的投資方式。

兩大獨家技術獲新型專利

「奈米2號」的核心，來自北富銀自行研發、已獲2項新型專利的「切小股」和「再平衡」獨家技術。過去想

買一張ETF，可能需要新台幣2至15萬元，「切小股」能將每檔標的最小持有股數細切到萬分之一股，類似透過團購集資，先將所有人的交易整合起來，到證券市場以整股買賣後，再搭配強大的帳務系統，進行精準的零股分配，實現小額投資願望。

「再平衡」則能同時為數萬名投資人，在短時間內客製化最適合的投資組合配置，10萬個契約只需8分40秒即可完成，並同時控制投資組合的目標波動度，為投資人的資產把關。

配合年輕世代喜歡刷卡消費的特性，奈米投還結合北富銀信用卡，推出「邊刷邊投」的創新方式。客戶每次刷卡消費獲得回饋金時，便會同步紀錄在奈米投「邊刷邊投」的投資金中，當累積達1千元時，就會自動從指定帳戶中扣款投資，讓客戶能夠邊消費、邊理財，隨時為自己累積投資金。

得獎理由

與跨國資產公司合作，運用新型專利獨家技術，讓小額投資人也能有價廉、便利與多元分散的投資理財模式。

最佳
財富管理獎
優等

從「塑造愉悅銀行體驗」出發
量身打造專屬台灣財管需求與服務

星展銀行相當重視台灣市場，並透過多次併購與增資拓展規模，致力擴大在台財富管理業務版圖，而台灣財富管理業務，也是星展集團繼新加坡、香港後第三大的財富管理市場。

星展銀行(台灣)消費金融處處長孫可基表示，為了讓服務更貼近客戶的生活與需求，星展銀行(台灣)從「塑造愉悅的銀行體驗」(Making Banking Joyful)角度出發，持續優化產品與服務，並透過數位創新帶給客戶更簡單、便捷的服務。

落實「高度客製化」、「簡單直覺化」、「資安更強化」

孫可基舉例，星展銀行(台灣)於2022下半年推出的行動銀行「星展digibank」，就是針對台灣財富管理客戶進行調查後，與集團跨國團隊共同研發、設計，專為台灣財富管理客戶需求設計打造的行動銀行App，不僅支援超過50種銀行交易選項，更具備「高度客製化」、「簡單直覺化」、「資安更強化」三大特色。今年，星展銀行(台灣)也領先外銀，在數位平台新推出「外國債券數位交易服務」，讓投資交易功能更加完整。

作為全球最佳數位銀行，星展銀行2014年起即展開數位轉型，對相關軟、硬體進行投資，而星展長期對數位的部



星展銀行(台灣)推出星展 digibank 行動銀行 App，滿足財富管理客戶銀行需求。(圖/星展銀行(台灣))

署，也在疫情期間展現成效。疫情發生時，星展銀行(台灣)不僅能第一時間執行居家遠距辦公，更無縫接軌地透過行動銀行、網路銀行、電話客服及LINE平台上的「星展i客服」等管道滿足客戶的交易需求，並因應疫情以線上方式舉辦投資理財講座、推出視訊保險簽單等服務等，真正做到讓客戶不用出門，就能以零接觸方式完成所有需要的銀行服務。而現在，星展銀行(台灣)超過65%的基金交易、換匯、信貸申請，以及逾70%的轉帳、信用卡申請，也都是透過網銀或行動銀行完成。

在年初宣布併購花旗集團在台消費金融業務後，星展正緊鑼密鼓地籌備業務整合，未來也將不斷創新、力行永續，持續對台投資，落實深耕台灣市場的承諾。

得獎理由

設計客製化的客戶服務歷程，提供簡單、直覺的平台、豐富的產品選擇，完善客戶的服務體驗。

星展銀行(台灣)消費金融處處長孫可基表示，星展從「塑造愉悅的銀行體驗」角度出發，持續優化產品與服務，透過數位創新提供客戶便捷的服務。(圖/星展銀行(台灣))

最佳中小
企業金融獎
特優

秉持同理心 三度思維整合紓困振興平台
溫度、速度、精準度 幫助需要的人

間農莊的主人，正打算把經營18年的心血傳承給兒子，發揮建築專業大刀闊斧整建一番，不料卻遇上了新冠疫情，經濟情勢如同一團迷霧，讓他們不得不暫停傳承計畫、考慮脫手求售，但此時，來自合作金庫銀行分行的一通電話，告知現在政府提供紓困貸款。

「線上填寫資料後我到分行去對保，經理親自出來接待，40分鐘後就核貸，沒幾天就撥款了。」這位民宿主人說，40萬元的金額不大，但卻是寒冬中的一線希望，他們鼓起勇氣進行改裝，如今煥然一新，也趕上了國旅大爆發的商機。談到這筆貸款，農莊主人直說是他挺過疫情的最大動力。他的感動不是特例，另一位機械業老闆，正愁需要一筆週轉金，沒想到合庫銀行主動來電關心，不但告知可以申請紓困金，還釋出原有貸款只需繳利息的優惠，讓他鬆了一口氣。

COVID-19疫情肆虐期間，合庫破除大眾對銀行「雨天收傘」的刻板印象，以「溫度、速度、精準度」的三度思維，積極推動紓困振興貸款，截至2021年底，共核准8.6萬件公辦加上自辦紓困貸款，總金額達9,712億元，無論金額或件數都是同業第一，並獲得金管會多項大獎肯定。

主動出擊
中小企業紓困申貸痛點

「合庫的成功關鍵，就是發揮了

同舟共濟的同理心。」合庫銀行董事長雷仲達說，中小企業如需申請紓困融資，最容易吃的三大閉門羹，就是銀行人員沒有服務熱忱、作業程序繁瑣，與獲准貸款額度、利率及年限等相關條件不符需求，導致政府美意緩不濟急。

但合庫銀行的策略不一樣，雷仲達最常對同仁做的提醒，就是要大家保持「溫度」，透過電話、實地拜訪，甚至主動到分行街區的攤販、小吃店發傳單、宣導紓困振興方案，讓中小企業主知道，疫情雖然無常，但至少背後有合庫相挺。其次是急需週轉時最需要的「速度」，透過線上申貸平台「微企合e貸」，讓客戶能上網申貸，並加快申貸流程與流程簡化，讓客戶盡快獲得援助。

大數據助攻
精準找到潛在客群

「想要幫助到有需求的人，我們就要透過大數據，精準找到他們的位



合庫銀行董事長雷仲達表示，合庫紓困貸款成功關鍵，就是發揮了同舟共濟的同理心。(圖/台灣金融研訓院)



合庫銀行團隊在不斷創新之餘仍然保有人們互動的溫度，期盼成為中小企業最強力的後盾及最穩固的靠山。
(圖/台灣金融研訓院)

置。」雷仲達還說，合庫在全台有270間分行，不但密度全國最高、也累積可觀的客戶往來資料，各營業單位可以使用大數據分析及整合行銷平台，依存款往來、特約商店及鄰近商圈等項目，預先篩選出潛在目標客戶，主動精準出擊，才能送上最即時的服務。

得獎理由

以溫度、速度、精準度等三度思維，落實普惠金融與企業社會責任，於疫情期間服務中小企業，不遺餘力。

「最為挑戰的就是保持同仁的積極態度！」雷仲達表示，「微企合e貸」不但協助許多客戶快速取得資金、度過疫情難關，也獲得了新型專利認證；不過，銀行線上申貸系統功能大同小異，同仁能否在虛擬通路之外依然保持初心、積極服務，則是最困難的，因為日常業務不會因為疫情而停止，同仁花了許多時間加班、跨單位合作、隨時滾動調整策略，才能有此佳績。

未來，合庫銀行將配合主管機關政策，結合分行視訊核身平台擴大應用，朝向申請到對保的一站式數位金融服務，在不斷創新之餘仍然保有人與人互動的溫度，作中小企業最強力的後盾及最穩固的靠山！

玉山銀行

最佳中小企業金融獎
優等

扮演中小企業轉型升級推手 深耕隱形冠軍

翻開《2022年中小企業白皮書》，台灣中小企業超過159萬家，占全體企業高達98%，其中不少都是具有高技術含量的「隱形冠軍」，宛如一群螞蟻雄兵，為台灣經濟成長奠定雄厚基礎。

但這群中小企業也有不少營運痛點，玉山銀行法人金融事業總處資深副總經理張綸宇提出四大觀察。首先，大多負責人白手起家，缺乏專業的管理制度，或因家族親戚在公司擔任重要職務，導致家族與公司界線不清。第二，中小企業較少著墨品牌形象，且因規模較小，難吸引人才加入。第三，當想要擴大規模、延伸不同產品領域，甚至併購籌資時，不易獲得資本市場青睞。第四，公司面臨傳承及減碳等兩大永續經營議題。

多管齊下 改善企業經營體質

長期扶植中小企業的玉山銀行，



玉山銀行法人金融事業總處資深副總經理張綸宇（前）表示，國內中小企業有不少痛點，如缺乏管理制度、籌資不易、面臨傳承及減碳等問題，因此玉山積極為企業解決難題，協助隱形冠軍的轉型升級。(圖/台灣金融研訓院)

得獎理由

深耕隱形冠軍，協助中小企業轉型升級，拓展全球化布局與永續經營，進而提升台灣產業競爭力。

針對這些痛點一一突破。像是積極輔導企業參加有「中小企業奧斯卡獎」之稱的國家磐石獎，和小巨人獎等國家級獎項，近5年玉山輔導獲獎家數為業界第一，期望透過參獎推動企業優化生產管理、經營能力及財務體質，獲獎也能提升公司聲望，吸引優秀人才。

從2012年開始，玉山每年邀請Think 50國際管理大師，包含隱形冠軍之父Dr. Hermann Simon、當代管理大師Jim Collins等人，引進頂尖管理思維，幫助企業接軌國際。

玉山銀行也整合金控資源，透過玉山銀行與創投提供營運建議、玉山證券輔導IPO，協助企業改善體質，同時完善公司治理。面對傳承和減碳議題，玉山也成立專門團隊，提供客製化方案，協助隱形冠軍永續發展。

玉山加速中小企業升級轉型，在歡迎台商回台投資行動方案市占率為民營銀行最佳。SME餘額更自2007年起穩居民營銀行第一，同時SME逾放比長期低於市場平均，成為支持中小企業的堅實力量。

近年國際局勢震盪，美中貿易戰和疫情衝擊全球，為金融機構的海外經營帶來不小挑戰。對玉山銀行來說，不變的是，持續了解在地市場特性，搭配總行專家團隊，以台灣經驗結合海外智慧，共創海外經營新藍海。

目前玉山銀行在10個國家地區共有30個海外據點，「每個國家環境不同，我們根據海外據點所在的環境特色，採取三大經營模式。」玉山銀行資深副總經理郭怡鶯說。

三大模式 打造差異化經營思維

針對東協地區國家，金融環境差異甚大，玉山以當地顧客需求為本，提供差異化產品及金融服務。像是緬甸發薪及支付貨款多仰賴現金，因而開辦現鈔業務，滿足顧客營運及資金調度需求；在柬埔寨則發揮子行優勢，建立零售業務，包括分行、存款、房貸、信用卡、ATM、行動銀行等，其中房貸及信用卡業務更居東國市場領先地位。

香港及新加坡是亞洲重要的金融中心，也是跨國企業資金調度的首選地

得獎理由

跨境整合的亞洲金融平台，
強化三道防線，找出國際金融新藍海。

區。玉山利用完整海外據點優勢，採取平台經營策略，串聯兩岸三地及東協，滿足顧客多境多變的資金調度需求，並解決企業跨境資金斷鏈痛點。像是協助台灣知名集團，解決緬甸金流匯款問題、整合越南金流業務、提供新加坡船舶融資及滿足大股東個人投資需求，成功創造多贏局面。

至於洛杉磯、雪梨、東京等屬於成熟金融市場，玉山在總行成立「國際融資專家團隊」，與國際指標型銀行合作，依各地產業趨勢拓展國際融資商機。例如，玉山洛杉磯分行參與全美最大地熱電站之初級市場聯貸案，為台資銀行首件北美地熱電廠融資案；雪梨分行參與雪梨捷運興建融資，也是台資唯一。

靈活應變 維持營運不中斷

海外經營不僅要因地制宜，更要隨時做好準備，接受突發挑戰。郭怡鶯印象很深的是，2021年2月緬甸發生政變，引發人民示威抗議，銀行停止對外營運，企業營運苦無金融服務支應。在政變後，當地實施宵禁，且常切斷網路，但遠在台灣的玉山總行想盡辦法與分行保持聯繫，高度掌握前線情勢，迅速達成營運不中斷的決定，並適度授權，讓第一線分行行長能即時採取因應行動。

在金融體系暫時失靈下，當地銀行自緬甸央行取得緬幣現鈔管道中斷，導致企業及民眾缺乏現鈔。玉山是緬甸第



玉山銀行資深副總經理郭怡鶯（左1）表示，每個國家環境不同，玉山會根據海外據點所在的環境特色，採取適合的經營模式。（圖／台灣金融研訓院）

一家台資銀行，當地400多家台商都很依賴玉山仰光分行，於是玉山主動擔任撮合現鈔供需的角色，積極聯繫往來的緬資顧客和進口商，來行存入緬幣現鈔，並協調需要現鈔的顧客事先預約登記，盡力分配可掌握到的緬幣現鈔，發揮支持社會運作的關鍵力量。

雖然玉山是緬甸外資行，緬甸央行規定緬幣存款外資銀行不可給利息，但因堅守營運不中斷，消息傳出，許多顧客紛紛來行存入緬幣現鈔。郭怡鶯透露，曾有顧客在凌晨4點宵禁結束後，扛著多捆麻布袋緬幣現鈔，從第二大城曼德勒開了9個小時的

車，只為了到仰光分行辦理存款。

玉山在政變中的靈活應變，不僅吸引國際大型企業目光，指名到玉山開戶。玉山營運不中斷的積極作為，也獲得緬甸央行肯定。

即使這兩年外在環境衝擊，但玉山藉由深耕在地業務，海外規模及獲利表現仍穩健成長。不一樣的玉山，不一樣的亞洲布局。玉山以團隊文化為核心，從台灣到亞洲，建立亞洲金融服務平台，將玉山優質的品牌、服務及客群延伸到亞洲，並依各國家地區在地特色，經營海外，創造海外經營新藍海。



兆豐銀行團隊透過全球據點及國內分行資源，快速協調、進行服務，滿足台商多元需求。(圖/台灣金融研訓院)

跨國界的金融服務，如何提供台商最即時到位的差異化方案？在全球18國共有38個據點的兆豐銀行，是台資銀行中據點幅員最廣者，透過整合國內108家分行資源，滿足台商的多元需求。

兆豐銀行副總經理蕭玉美觀察，受美中貿易戰和疫情影響，加速全球分工，近年客戶海外布局的趨勢，逐漸轉往北美、東南亞，衍生出新東進美國、新南向金融服務的需求，「台商在海外發展需多方考量當地法規和經營環境，因此更需要量身打造、具附加價值的一站式服務。」

為此兆豐成立跨事業群的海外發展行動團隊，快速協調國內外資源服務客戶。由國內分行維繫台商母公司關係，了解客戶需求，將商情引介至海外分行；再由海外分行依客戶需求，陪同實地訪查、提供諮詢建議並引介相關專家；同時由總行國際事業群、企金事業群共同拜訪

得獎理由

因地制宜發揮各國地區利基，掌握供應鏈重組新契機，提供無時差有溫度的一站式服務。

客戶並控管案件進度，精準給予最佳支援，進而成為主力往來銀行。

善用大數據 串聯潛在商機

為了加速搜集商情拓展業務，兆豐也持續優化行內大數據系統，透過數據應用平台，蒐集、分析客戶各項業務往來情形和现金流關係，並追蹤同產業鏈上下游廠商資訊，串聯潛在商機。透過商情通報平台，加速國內外單位的無縫合作，為企業及協力廠商提供完整融資規劃及金流服務。

在疫情期間，兆豐在泰國的子行，更協助許多台商申請僑務委員會海外信託保證基金COVID-19紓困專案，力挺台商渡過難關，榮獲「COVID-19專案總送保融資金額特優獎」殊榮。

隨著中小企業在海外發展規模日益成長，同時響應政府新南向政策，兆豐積極善用海外信保基金保證，支援海外打拼的中小企業。2021年全行送保融資金額較上年同期成長59%，達8,186萬美元，居業界之冠；2022年前10月送保融資金額仍然領先，持續扮演中小企業台商的重要後盾。●

成立30年的玉山銀行，將邁入第四個10年，面對極端氣候和淨零排放的迫切挑戰，未來ESG永續發展將是重要的策略藍圖之一，「永續是玉山的使命，我們有能力做到，也必須做到，透過發揮金融專業，幫助客戶一起轉型。」玉山金控總經理陳美滿說。

這場永續轉型大計，從內部架構開始做起。玉山成立永續發展委員會，由董事長擔任召集人，並在2022年率台灣金融業之先設立永續長，由陳美滿身負此一要角。在永續發展委員會轄下，設有6個工作小組，包含公司治理、社會公益、環境永續、氣候變遷、永續金融與人權維護，有計畫且持續性的推動各項永續工作，並組織各部門透過綠色授信、責任投資及發行、承銷永續發展債券，協助顧客訂定減碳計畫，提供完整的ESG金融解決方案。

玉山更培育每位員工具備永續思維，從加入玉山到成為主管的每一過程中，都需參與永續金融實務課程。每一年玉山制定策略的過程，各部門都要思考將自身業務結合ESG，讓永續成為策略規劃的重要考量，激盪出更多有益社會、環境的創新金融商業模式。

核心業務連結永續 擴大金融影響力

在核心的存放款業務上，玉山是全台首波加入「赤道原則」的金融業者，無論在承作赤道原則的融資案件數，或是永續債券的發行檔數及金額上，均為

台灣的銀行中最高。身為國內第一家發行零碳信用卡的銀行，玉山累積的發卡量超過402萬張，現在更率先發展「永續連結貸款」(ESG-linked loan)，發揮綠色金融影響力。

玉山也為自身設下高挑戰目標，宣示2030年國內據點100%使用再生能源，並以每年增加10%的綠電逐步達成目標。從分析自身用電情形開始，並與外部能源業者討論適合玉山的案場位置及發電方式，經過2年努力，終於在2021年完成首筆綠電轉供。完成轉供的太陽能案場年發電量達425萬度，相當於全年用電量10%，包括零碳示範分行嘉義分行與第二總部大樓，都是首批使用綠電的據點，未來玉山也將朝向2050年成為淨零排放銀行的目標而努力。

2021年，國際知名的永續評鑑機構Sustainalytics，公布最新的「環境、社會與公司治理風險評等」(ESG Risk Ratings)結果，玉山金控在全球綜合性銀行產業類別中，排名亞洲第一、世界第二，再創台灣銀行業在國際ESG評鑑最佳紀錄。

通過科學減碳目標審查 首創台灣紀錄

「想要發展永續，接軌國際標準也是重要關鍵。」陳美滿說。玉山在2022年取得SBT科學基礎目標倡議組織(Science Based Targets Initiative)目標核定通知，是台灣第一家、亞洲第二家完成SBT目標審查的金融業，減碳範



玉山金控總經理陳美滿（右3）堅定表示，「永續是玉山的使命，我們有能力做到，也必須做到，透過發揮金融專業，幫助客戶一起轉型。」（圖／台灣金融研訓院）

疇除自身營運範圍，也包括金融業最關鍵的投融資部位，透過設定符合科學基礎的中期減碳目標，有計畫的朝向2050年升溫1.5度C目標邁進，同時也呼應2050淨零排放。

SBT由聯合國全球盟約及國際減碳倡議組織CDP共同組成，目的是鼓勵全球企業設定具科學基礎的減碳目標，是全球公

得獎理由

接軌國際高標準，為我國首家通過SBT目標之金融業者，以金融引領永續未來，長期深耕永續發展，績效顯著。

認最有公信力的減碳目標核可組織。全球已有約4,100家企業承諾設定SBT目標並進行申請，但金融業因投融資對象眾多，各資產碳排計算相當繁雜，目標設定方法學直到2020年才公布，截至2022年12月，全球已有近200家金融機構承諾SBT減碳路徑，多數仍處於審查階段中。

即使挑戰不小，但玉山仍有決心，從2021年初便展開SBT專案，與顧問共同研究SBT公布的金融業指引，逐步盤查投融資碳排部位，歷經一年時間準備，才正式取得目標核定通知。在導入SBT後，未來玉山將逐步改變原有的投融資業務政策與流程，透過鼓勵現有顧客減碳，並將資金導入低碳產業，持續協助社會永續轉型。

中國信託金控

最佳ESG獎
一般金融組
優等

推動ESG不遺餘力 商業決策、創新服務雙管齊下

世代相傳永續金融



中國信託金控幕僚長高麗雪（前中）表示，中國信託金控推出創新的普惠金融產品及服務，提供滿足老、中、青三代家人及弱勢族群需求的商品與服務，實踐永續金融目標。（圖／台灣金融研訓院）

中國信託金控持續在商業決策與創新服務中注入永續思維，在環境、社會、公司治理（ESG）面之推動上不遺餘力，期望達成「以永續金融發展世代綿延的自然與社會環境」（Finance for Generations）。

「鋪墊低碳世代」、「世代代的永續金融」成主軸

在環境層面，中國信託金控以「鋪墊低碳世代」為主軸，積極響應全球氣候變遷倡議、淨零碳排及低碳轉型行動。作為台灣最國際化的金融業者，中國信託金控率先國內同業加入「碳核算金融聯盟」（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF），以國際先進的方法學，落實投融資組合的財務碳排放量盤查與揭露，並擔任PCAF亞太區主席及全球核心小組成員；此外，中國信託金控以2050年淨零排放為前提，持續制定短中長期減量目標、發展永續商業策略，提供完善的綠色金融商品及服務，期許透過綠色金融的實踐，將資金引導至低碳產業，推動低碳轉型，降低對環境的負面衝擊。在2022年，中國信託金控獲英國《金融時

報》、《日本經濟新聞》與國際研究調查機構Statista合作評選為亞太區氣候領袖企業（Asia-Pacific Climate Leaders）。

在社會層面，中國信託金控則強調「世代代的永續金融」，視人才為公司永續發展之關鍵資本，透過平等的工作環境及互信的企業文化，賦能員工，以期開創個人與公司的共同成長；參考聯合國17項永續發展目標（SDGs）中消除貧窮（SDG 1）、消除飢餓（SDG 2）、健康與福祉（SDG 3）、教育品質（SDG 4）及就業與經濟成長（SDG 8）五大目標，長期深耕慈善、反毒、體育、教育、藝文五大公益主軸；此外，中國信託金控更不斷推出創新的普惠金融產品及服務，提供滿足老、中、青三代家人及弱勢族群需求的商品與服務，實踐永續金融，期望打造世代得以綿延的社會環境。2022年，出版了全台首本「影響力評估試行報告書」，且首次參加即入選彭博性別平等指數，成果深獲肯定。

得獎理由

多管齊下驅動低碳變革，促進環境永續，聚焦社會投資，協助弱勢家庭脫貧自立，卓有成效。

最佳ESG獎
一般金融組
優等

以ESG為使命的永續金融領航者
轉型總動員 邁向零碳新金融

永續大浪來襲，ESG成為全球追尋的普世價值，更是金融機構未來轉型蛻變的關鍵。國泰世華銀行將ESG視為重要使命，肩負永續金融領航

者的任務，積極接軌國際框架，率先呼籲並落實「No ESG、No Money」的理念，將ESG整合至核心職能，以具體行動實踐企業永續。

呼應2050淨零排放趨勢，國泰集團自2021年起便總動員展開「零碳營運轉型」，計畫性地執行設備汰換，提升用電效率，積極接軌政府能源轉型目標，同年也成為台灣首家取得「個人無擔保貸款服務」碳足跡標籤及減碳標籤的銀行；此外，2022年也成為台灣金融業首家國際RE100會員，科學基礎減碳目標倡議組織（SBTi）亦宣布，國泰集團提交具體排放減量目標，正式通過核定，展現積極推動減碳行動。

在核心的投融資業務上，國泰世華銀行風控長張發祥指出，國泰世華銀行首創台灣太陽能與離岸風電融資，並拓展更全面的永續主題式授信與投資，也將ESG管控納入責任投資與授信管理，

得獎理由

結合金融業核心職能，聚焦氣候、健康、培力三大面向，實踐永續營運，成績斐然。



國泰世華銀行風控長張發祥（左3）表示，國泰世華銀行首創台灣太陽能與離岸風電融資，也是台灣首家簽署國際「赤道原則」與遵循「責任銀行原則」的銀行，以積極行動實踐企業永續。（圖／台灣金融研訓院）

完備投融資ESG風管框架與流程。

國泰世華銀行更進一步確立兩項重大影響力目標，至2025年再生能源占本行電力供應授信比重將達85%；以及在2027年第一季所有煤炭相關授信額度將歸零，積極作為也讓國泰世華銀行獲得知名氣候變遷組織「350.ORG」的銀行業煤業政策評比第一名的殊榮。

擴大金融影響力

國泰世華銀行不僅從自身出發，也將影響力向外擴大，成為台灣首家簽署國際「赤道原則」（EP），與首家遵循「責任銀行原則」（PRB）的銀行，也是台灣首家PRB執行成果通過會計師事務所確信，引領其他銀行陸續遵循EP與PRB，發揮金融影響力。亮眼表現讓國泰集團榮獲公司治理評鑑前5%，並蟬聯「亞洲地區傑出企業公司治理獎」。

未來，國泰世華銀行推展ESG的腳步不會停歇，將聚焦「氣候、健康、培力」三大永續主軸，貫徹連結至各項營運流程中，積極推動企業永續，持續發揮金融影響力。

第一金控

最佳ESG獎
一般金融組
優等

海內外34棟綠建築 金融業最多
以ESG點亮希望 打造永續台灣

ESG永續發展已是全球普世價值，第一金控以「永續金融 第一品牌」為企業永續核心思維，設置「永續發展委員會」為集團推動永續治理之核心組

織，並由「責任金融」、「永續金融商品與服務」及「環境永續」三個小組負責透過ESG因子評估與管理氣候變遷之風險與機會，2018年即導入氣候相關財務揭露（TCFD）架構訂定風險管理策略，2021年將風險評估結果及其抵減措施提報董事會，2022年更將ESG績效列入各子公司績效考評項目，確保ESG年度目標之達成，並持續透過自有營運據點取得綠建築標章、行舍大樓屋頂設置太陽能發電系統、擴大綠電採購比重及導入內部碳定價等4項減碳行動，精進氣候治理，至今海內外已有34棟綠建築，並將擴大使用綠電至19處營業據點。

ESG 結合核心業務 精進氣候治理

為發揮金融中介之影響力，第一金控簽署加入赤道原則協會（EPs），至2021年底累計承作7件專案融資，並推出

得獎理由

導入SBT方法訂定減碳目標，落實永續與責任金融，推動社會關懷活動，盡心盡力。



第一銀行長年深耕 ESG 並落實環境永續，2022 年攜手財團法人慈心有機農業發展基金會及林務局東勢林區管理處，種下約 3,000 棵樹苗，綠覆地面積約 3 公頃，估計每年可吸附 30 公噸碳排放量，自 2016 年起至年底累計將突破 8,500 棵，以降低氣候變遷對環境的衝擊。（圖／第一金控）

永續績效連結授信專案，於授信徵審時給予ESG表現優異的企業戶利率減碼，截至2022年10月底已核准58戶，核准額度954億元，運用金融業金流導向的特色，為環境及社會把關。另發行ESG概念基金、綠色／永續發展債券，募集並管理6.82億元綠能基金投資興建太陽能電廠；亦發行綠色信用卡「綠活卡」，提撥部分消費金額以協助社福機構及偏鄉學校安裝LED節能燈具，用ESG點亮希望，迄今已減少超過600公噸之二氧化碳排放量。

因ESG績效表現亮眼，繼續籌成立公股金融事業ESG倡議平台後，亦獲金管會選入永續金融先行者聯盟成員。未來，配合國家2050年淨零排放目標，我們已加入SBTi訂定範疇一、二之SBT減碳目標，每年須較基準年（2021年）減量4.2%，另依國際組織「碳核算金融聯盟」（PCAF）之方法論，進行範疇三投融資財務碳排放量盤查，降低對高污染及高耗能產業投融資比重，持續提升永續及綠色債券投資比重，提供具社會或環境效益之多元商品與服務，引導企業、投資人投入綠色產業，提升「永續金融，第一品牌」之長期價值。

在熙來攘往的淡水老街旁，淡水區農會屹立數十年，常伴農民左右，以深度服務滿足基層農民的多元需求。相比一般銀行，淡水區農會作為地方金融機構，在農業金融的基礎上，以具體行動回應聯合國提出的「永續發展目標」（SDGs），已連續兩屆獲得菁業獎基層金融組最佳ESG獎特優的殊榮。

淡水區農會總幹事高忠指出，在聯合國17項永續發展目標中，淡水區農會就連結「消除飢餓」、「健康與福祉」、「性別平等」、「淨水與衛生」、「可負擔能源」、「合適工作與經濟成長」、「永續城市」、「責任消費與生產」等8項目標，成績亮眼。

自助上架 提升農民價值

由於組織的特殊定位，農會不僅要兼顧金融營運，還要投入培育農事人才。有感於農民年紀漸漸老化，淡水區農會長期向下扎根結合區內國小，辦理食農教育體驗農事，像是插秧、割稻、種植有機蔬菜等活動，並帶小朋友實際造訪農場，一年



淡水區農會長期向下扎根結合區內國小，辦理食農教育體驗農事。（圖／台灣金融研訓院）

超過千人參與。除了從小就奠定農業基礎概念，淡水區農會也積極培養有潛力的青農，種植有機無毒蔬果，讓在地農業有更多新血加入。

身為農友最堅實的後盾，淡水區農會大力協助小農拓展銷售管道，對此高忠很有感，「以前農民都是站在街頭，或蹲在小巷賣，經常吹風淋雨，農會希望幫助小農，讓他們種的菜有出口。」淡水區農會特別在自家的生鮮超市中，成立農民直銷站，經由在地生產、在地銷售的供應系統，減少中間流通成本，縮短食物里程。

過去農民拿菜來賣，農會員工會幫他們整理、包裝、訂價、上架，在5年前，淡水區農會開始讓農民自己訂價當老闆，農民把菜包裝好，再輸入價格，親手貼上售價標籤。高忠坦言，對有些上了年紀的農民來說，一開始使用自助上架方式的確磨合了很久，「但自助上架可以協助農民提升自己的價值。」

求新求變 翻轉傳統農業模式

除了不停深化服務，滿足農民需求，淡水區農會也不斷求新求變。2年前，淡水區農會加入全國農業資訊系統，提供更多元的金融服務，像是打造嶄新的形象官網、在自家超市推行台灣Pay，導入無現金交易、開辦黃金存摺等。

最重要的是，所有加入的農會後台系統互通，現在會員跨區到別的農會，也能辦理存提領交易，不再像以前要用匯款方式，還要支付跨行手續費。而正



淡水區農會總幹事高忠（中）表示，淡水區農會積極培養有潛力的青農，種植有機無毒蔬果，讓在地農業有更多新血加入。（圖／台灣金融研訓院）

在建置的全新保險箱系統，更導入人臉辨識，以後不再需要刷卡或攜帶印章，刷臉就能進去。

高忠表示，邁入數位化時代，「我們深知農業和永續金融不能土法煉鋼沿用舊模式，必須提升技術，打造智能高效即時的農業。智能科技導入農業比較艱難，但卻是未來的趨勢。」

也因此，淡水區農會積極展開異業合作，協助農民。像是與淡江大學合作開發溫濕度感應器，農民用手機就能控制溫室的灑水設備，達到調節溫度和濕度的作用。也和企業合作超高壓技術，未來能將淡水特色農作物南瓜打成果汁，可以保持南瓜風味和營養價值，用科技元素帶動農業升級。

在疫情期間，淡水區農會更創下新北市農會先例，在捷運紅樹林站和淡水區公所設置「無人智慧販賣機」，販售在地

小農和青農種植的有機蔬菜和農產品，並提供悠遊卡、信用卡及行動支付等「零接觸」付款方式，減少貨幣使用，增加交易便利性，也提升防疫安全。

「貫徹執行ESG理念，就像農業大自然循環往復一樣生生不息，除了維持既有行動，更要有敏銳嗅覺，不放棄任何機會的開發創新。」高忠期望，明（2023）年在聯合國17項核心目標中，淡水區農會能再多連結1項目標，往9項邁進，持續善用在地優勢推動永續農業。

得獎理由

結合科技，發展智慧農業，積極推動綠色及永續金融，善用地方資源優勢推動產業升級，成績獲肯定。

最佳ESG獎
基層金融組
優等

積極回應聯合國永續發展目標 提升農業價值 溫馨澆灌在地農情

面對聯合國2030永續發展目標的最後10年衝刺，環境保護、企業社會責任、人權等永續議題備受各界關注，ESG與永續經營的概念更成為國內外各大企業、團體的熱門話題。

作為地方基層金融機構的大甲區農會，積極以創新、多元、服務、回饋等四大經營理念，與聯合國17個永續發展目標進行更緊密的連結，期待在傳承溫馨農情的同時，將ESG的概念融入其中，讓大甲能夠走出人口外流、老化，以及風頭水尾地理位置所造成的作物生長不易困境。

大甲區農會總幹事黃瑞祥指出，農業是與自然環境緊密相關的產業，面對氣候變遷的問題更是首當其衝，因此大甲區農會在ESG、SDGs等永續發展議題尚未得到高度關注之前，就已開始著手相關計畫，如為因應氣候變遷的行動，大甲區農會開始利用太陽能發電，每月發電量可提供2,480

戶的家庭所需，約等於為地球減少378,712Kg的碳排放，及為地球栽種1,880,640棵樹的成效；同時也在2016年成立社區小舖，並先後於2019年及2022年設立LINE群組和社群，以多元創新的銷售模式，向消費者推廣「吃當季，食在地」的飲食觀念，減少食物碳足跡。

大甲區農會總幹事黃瑞祥表示，大甲區農會在ESG、SDGs等永續發展議題尚未得到高度關注之前，就已開始著手相關計畫。(圖/台灣金融研訓院)



大甲區農會以多元創新的銷售模式，向消費者推廣「吃當季，食在地」的飲食觀念，減少食物碳足跡。(圖/台灣金融研訓院)

三生一體永續藍圖 持續提升農業價值與服務

身為農友最堅強的後盾，大甲區農會當然時時關注農友的需求，並以生產、生活、生態等3個面向，發想一系列的服務措施，像是在生產面上，開設農業講習課程，提升生產技術；生活面則與學校、社區合作，針對學童與農村婦女推廣食農教育，將產地到餐桌的食品安全議題向下扎根；且積極輔導農友進行友善環境的耕作方法，像是在田間協助裝設誘捕斜紋夜蛾的雄蛾性費洛蒙捕蛾器，不僅可防止芋頭被蟲害侵擾，也大大降低農民對農藥的依賴，讓土地回歸更健全的狀態。接下來，大甲區農會將持續開展三生一體的農業永續藍圖，營造完整生態鏈的農業生產空間，讓農業價值在大甲地區不斷進步。

得獎理由

連結永續發展目標，提供在地關懷服務，回饋社區扎根教育，落實產業永續循環，善盡社會責任。

最佳ESG獎
基層金融組
優等

成功達成漁民、開發商及綠能三贏目標 彰漁好「風」「光」 為漁業與綠能旋動永續契機

根據2014年國際顧問公司4C Offshore發布全球23年平均風速觀測研究，右有中央山脈，左有武夷山脈的台灣海峽，無疑是建構離岸風電最佳的地理環境，其中更以彰化、雲林沿海地區最容易施工。

面對2050淨零排放的目標，離岸風電的建置勢在必行，然而海域的開發，毫無疑問的也將為漁民捕撈帶來不同以往的情勢，隨著抗議聲浪開始在民間醞釀，平時與漁民互動良好且關係密切的彰化區漁會義無反顧地扛起溝通要角，期待在協調之下，達到讓漁民、開發商以及綠能三贏的目標。

彰化區漁會總幹事陳諸讚坦言，雖然過程並不容易，但基於長年互動的信任基礎下，漁民大多對漁會的建議投以全然信賴，即使稍有疑問，也並未有太大的抗議聲浪襲來。

避免過度捕撈+復育海洋 打下信任基礎

「從2012年示範風場協商開始，一路走來，可說是平和順利，既沒有重大抗

得獎理由

協助推動離岸風電，實踐永續發展，促進漁民轉型、海洋資源永續，帶動農漁業與綠能共生共榮。

彰化區漁會總幹事陳諸讚表示，從示範風場協商開始，幸無遇到重大抗議，皆是源於民眾的信賴及漁會同仁的努力。(圖/台灣金融研訓院)



彰化區漁會扛起建構離岸風電的溝通要角，期盼讓漁民、開發商以及綠能可達到三贏目標。(圖/台灣金融研訓院)

議，也沒有分配的爭議。」陳諸讚表示，這些信任來自於多年來漁會對漁業永續所做的努力，不僅設立螻蛄蝦資源保育區，更成立環保艦隊進行海域清淨，甚至發起封溪護魚以及魚苗流放等行動，避免過度捕撈造成海洋生物枯竭，且進一步復育海洋。

在此同時，彰化區漁會作為示範要角，不僅在各辦公場所與冷凍倉儲屋頂設置太陽能板發電，更引進物聯網管理高效能冷凍系統等節電，讓年節電量得以達到43萬5,720度的佳績！

在離岸風電協商期間，彰化區漁會以綠能與漁業共存共榮作為主軸，一方面協助開發商得以順利向銀行融資，另一方面更成立彰化縣離岸風電漁業共榮基金會，其資金除了用來推動海洋牧場，也協助漁民進行捕撈作業轉型，讓綠能與漁業也能以共生共榮的姿態，一同迎接淨零排放的目標。



疫情加速金融業數位轉型腳步，面對FinTech大浪來襲，除了在技術面、系統面不斷精進升級，還有什麼致勝關鍵？「我們發現數位變革成功的關鍵，在於『人才與文化』，從永豐人的價值面、心態面、知識面去做提升，形塑永豐人的數位文化、提升人力資本為首要任務。」永豐金控表示。

早在2020年，永豐金控便展開「協同擁數成——永豐金控數位文化傳遞與人才培育計畫」，透過5圈架構逐步開展，並以共創的方式共同討論出數位標語：「啟動無限，智在未來 Smart Your Way」，及數位精神：「協作」、「同理心」、「擁抱改變」、「數據驅動」、「成功驅動」，在永豐內部簡稱為「協同擁數成」，意指一起擁抱數位轉型成功，成為永豐數位變革的核心驅動力。

在人才培育與轉型上，永豐金控從培養高階主管數位底蘊開始，對外積極進行全面多元的產學合作，像是

得獎理由

文化重塑、營造數位氛圍、進行數位賦能，有效達成人才數位轉型之目標，進而加速全行業務之數位變革。

與成功大學首開「金融科技與資訊工程」產碩專班，啟動金融首創「Turing Plan AI科學家養成計畫」，成功轉變數位雇主品牌形象。對內則系統化展開全員數位學程，全面發展數位力。此外，還會邀集各方專家舉辦金融科技年會、每月數位論壇，拓展永豐人的數位格局與想像。

由內而外層層擴散 讓永豐人都有感

永豐金控指出，要讓全金控9,800位永豐人對數位轉型都「有感」，是最大挑戰。永豐金控透過內部自製的「掌中數位」平台，內容涵蓋課程、影片、直播、Podcast及問卷等功能，讓同仁隨時隨地都能參與接收新知，再輔以趣味的數位任務，吸引全員參與及共創，像是數位精神的「眼圖」、拍攝具話題性的影片與Podcast等，讓同仁沉浸在數位化環境中，由上而下、由內而外層層擴散，徹底滲透永豐的日常營運。

想要培養數位人才，不僅要形塑氛圍，同時也要提升能力。在數位賦能上，永豐金控系統性的建置全員數位學程，「讓每個人就像打疫苗一樣，人人都可以接種，增加數位保護力。」從全員學Python開始，由董總帶領學習，達到示範作用，也邀請重量級的數位專家蒞臨科技年會和數位論壇進行講授，像是前行政院政務委員唐鳳、全聯實業董事長謝健南、星

展銀行總經理林鑫川等，加上成立跨校的產學合作和產碩專班，讓數位賦能質量兼具。

在數位思維與文化的趨動下，永豐金控不斷引領團隊合作與創新，提供更多以客戶為中心的嶄新服務。如旗下銀行與證券領先同業聯手建構「大戶+大戶投」App平台，積極打造金融生態圈，目前永豐銀行「大戶DAWHO」數位帳戶已突破124萬戶，是少數能夠獲利的數位帳戶，致力滿足客戶需求並創造附加價值，也讓永豐屢創佳績。2021年金控獲利成長32%，數位科技人才占比超過金控全員10%。

而平均年齡不到26歲的Turing Plan AI科學家團隊，協助整個金控及子公司高達42項專案，自製的智能影像辨識系統，更獲得經濟部智財局專利。此項技術可應用在票據、電費單的金額辨識上，減少人工作業，創造人力活化空間。

培育數位科技主管 縮短世代差距

透過導入「協同擁數成」的數位文化，永豐金控同仁自發性的在社群媒體上，發表永豐越來越創新、正在改變的文章，文末還附上標註「#協同擁數成」，代表數位文化風氣正在擴散，也代表同仁認同永豐極力推廣數位的精神。根據組織氣候調查指出，高達94%的同仁對數位變革充滿信心，成了永豐

數位變革與人才培育的最大肯定。

人才培育是永豐金控邁向永續經營最重要的基礎工程，2023年也將全面啟動數位科技主管培訓規劃，讓數位科技主管的管理思維，更貼近年輕世代的語言，縮短世代差距，厚實永豐數位科技人才底蘊，打造下一個十年科技的永豐。



永豐金控全面啟動數位科技主管培訓規劃，讓管理思維更貼近年輕世代的語言，縮短世代差距，厚實數位科技人才底蘊，打造下一個十年科技的永豐。(圖/永豐金控)

最佳
人力發展獎
優等

量身訂製培訓計畫

多元輪調歷練
培育未來接班人才

玉山金控人力資源處協理李耀宇（中）表示，玉山期盼透過量身訂製的培訓計畫，讓儲備幹部成為開創未來的關鍵種子。（圖／台灣金融研訓院）

人才是企業發展的先行指標，也是關鍵指標。玉山金控人力資源處協理李耀宇觀察，邁入後疫情時代，商業模式大幅改變，也讓金融業的人才需求發生兩大質變，首先人才轉趨多元，傳統專才難以因應快速變動的時代；第二人才要能解決複雜問題，以前競爭只在金融業，現在還要面對新興的科技領域，甚至是新創企業。

為了培育優秀的金融人才，玉山金控藉由教育訓練（Education）、經驗歷練（Experience）、回饋交流（Exposure）的3E模組，完善人才培育架構。玉山以專業經理人領航，透過培育儲備幹部，作為未來關鍵接班梯隊的搖籃，包含金融管理儲備幹部（MA）、財金交易室儲備幹部（TA）、金融科技儲備幹部（TMA）。

打造完善的儲備幹部培育計畫

玉山MA包含總分行、跨產品線及海內外的輪調機會，MA可依志願在四大專業領域中，選擇其一進行實務研討。玉山TA則會在交易室中各桌進行輪調學習，建立財金基礎能力及全面的國際視野，並安

排TA參與金控重要會議及活動，鼓勵財金交易員進一步成為未來帶領交易室的重要主管。

2016年，玉山更首創台灣金融業TMA計畫，延攬AI人工智慧、身分辨識、大數據、MarTech、新興支付、軟體工程及雲端技術等領域的一流科技人才加入，參與玉山海內外各項金融創新專案，同時和Google、IBM、微軟等國際科技顧問合作，打造頂尖的FinTech專家團隊。

李耀宇指出，玉山的人才培育制度有三大特色：首先，從第一關的面談到培訓過程，所有高階主管，甚至創辦人及董事長皆有參與，與儲備幹部深度交流，「我們不僅要找優秀的人，更是要找志同道合的夥伴。」再者，玉山打造跨領域的輪調，讓儲備幹部有更多元的歷練。最後，則是邀請儲備幹部參與重要決策會議，累積實戰經驗。透過量身訂製的培訓計畫，讓儲備幹部成為開創未來的關鍵種子。

得獎理由

適性甄選優秀人才，給予多元扎實的創新訓練，拓展寬廣視野與前瞻格局，培育未來的管理梯隊。

最佳
人力發展獎
優等賦能永續數位力
育成種子、擴散效益

臺灣銀行董事長呂桔誠引用彼得·杜拉克名言：「Culture eats strategy for breakfast.」，傳達在轉型過程中文化再造的重要性，若沒有優質的企業文化，再好的策略也會被劣質文化吞噬。數位轉型要能夠成功，不只是知識的傳遞，更重要是文化的建立，要讓所有同仁將數位轉型的觀念成為他DNA的一部分。

國營銀行受預算員額及用人費總額管制，無法額外招募大量數位轉型人才；而面對戰後嬰兒潮退休期影響，預估2022至2025年，每年平均約270人退休。如何在內外環境衝擊下對既有員工進行職能轉型，是臺灣銀行的重要挑戰。

打造「橫向－跨部門、縱向－總分行」的種子人員部隊

臺灣銀行在人力發展策略上洞燭機先，於2020年規劃數位轉型的組織變革、人才選用、系列性培育、創新及容錯環境布建，打造公股數位轉型心法，並將考核升遷制度依業務導向修正，以政策及內外資源的整合，驅動銀行業務

得獎理由

跨單位虛擬編制，讓數位轉型種子人員擔任溝通橋樑，傳遞數位轉型理念，引領數位金融發展新趨勢。

新價值、累積人力新資產。

在選才與訓練上，訂定「數位轉型種子人員設置要點」，由總分行從優遴薦百餘名數位轉型種子人員，培育轉型關鍵人才，讓業務及資訊系統之間能快速承接、反應需求，建立單位間的強鏈協作機制。

透過結合內外部資源，以培訓講座及服務場景所設定的「創新人才工坊」、「解決方案雛形設計實證工坊」等課程，讓種子人員和同仁看到新科技、新方法的導入與應用。而學員在過程中共同設定目標並齊力解決問題的經驗，將回饋到原生單位，成為傳遞創新思維與業務數位能力的種子。

數位轉型是一個Continuous Process，臺灣銀行人力發展以建立各級人員的「數位心態」出發，緊扣「以使用者為中心」之業務價值，全面驅動組織文化變革，讓轉型思維擴散至全行。



臺灣銀行打造跨單位虛擬編制之數位轉型種子人員部隊，以人力資產驅動數位轉型。（圖／臺灣銀行）

★★★
最佳
數位金融獎
特優

首創全程零接觸分行 「數位便利」+「關懷溫度」的銀行新體驗

每次到銀行辦事，第一件事就是在門口領號碼牌，接著開始在行內漫長等待，深怕一不小心就會過號，疫情期間又有群聚風險。好不容易輪到自己，還有一些紙本流程要走，無法縮短辦理時間，以上的場景幾乎是所有民眾到銀行的困擾。

這幾年，中國信託銀行不斷用數位科技提升民眾來行體驗。當疫情來襲，零接觸風潮興起，中國信託銀行領先同業，首創全程零接觸分行「Phygital Banking」，打造兼具「數位便利」與「關懷溫度」的分行體驗。

「最重要的轉型契機，就是和疫情結合在一起。」中國信託銀行作業暨資訊處處長蕭重建說，當疫情開始推行簡訊實聯制時，客戶很自然的就會拿起手機，掃描QR Code，也順勢收到中國信託銀行零接觸分行的訊息。

零接觸分行的服務過程中，客戶可直接在手機取號，甚至在家裡也能預先取號，手機會即時提醒前面還有多少人等待，客戶不用在行等候，既節省時間也減少群聚風險。

等候過程中，還能預先在手機上填好想要辦理的表單資料，減少接觸紙筆

得獎理由

提供兼具「數位便利」與「關懷溫度」的創新數位金融服務，並帶動企業夥伴數位轉型，共築數位金融平台生態系。

的機會，平均每年超過400萬筆數位填表。這些資料亦可同步作業，像是客戶開戶時，都需要經過洗錢防制（Anti-money laundering, AML）審查作業，過去至少要在櫃檯等待15分鐘以上，現在趁著客戶等待時就能同步進行，減少臨櫃辦理時間，離開時還會貼心傳送離櫃關懷簡訊，滿足客戶於分行服務過程中的所有需求。

創新科技 打造分行專屬旅程

能做到零接觸分行，最大的創舉就是和蘋果合作，導入「Apple messages for business」功能，透過Apple專業的技術支援，以及對體驗上的細緻要求，直接在Apple手機iMessage上串聯中國信託銀行各項系統服務，讓客戶來行時，用iMessage就能完成大小事。

過去銀行強調流程標準化、自動化、數位化，都是用銀行視角提供更有效率的便捷服務，有了Apple技術助攻後，中國信託銀行才能把零接觸分行用旅程的觀念、體驗的思維、客戶的視角，重新設計。目前這套零接觸分行拿下16項創新專利，中國信託銀行更是所有Apple創意合作夥伴中，唯一的華人企業品牌。

蕭重建表示，直接用Apple iMessage有兩大好處，第一是客戶不用下載App，即使新客戶第一次來分行，也能直接使用數位服務；第二是透過串接不同功能，讓客戶可以一站式完成所有需求，「把異質服務重組，讓客戶不用



中國信託銀行作業暨資訊處處長蕭重建（前中）表示，Phygital Banking 零接觸分行最大的核心，不只是數位化，而是服務模式的轉變，是一種交互相乘的良性循環。（圖/台灣金融研訓院）

一站一站去找，而是根據他的需求，重新組成專屬於他的服務旅程。」目前針對Android手機，中國信託銀行也同樣將零接觸分行的服務融入手機訊息裡。

人機協作 提供有溫度的服務

在便利科技之外，中國信託銀行也不忘帶給客戶溫暖感受，「零接觸分行最大的核心，不只是數位化，而是服務模式的轉變。」因為導入便捷的數位化後，操作時間大幅縮短，同仁多出更多時間，關懷客戶需求。蕭重建透露，許多分行經理和資深主管都從櫃檯內走出來，站到大廳和入口處迎接客戶，「溫暖從踏入分行的那一刻就開始。」

這套流程甚至還串聯慈善公益，在

客戶等候時，發送中國信託慈善基金會的「點燃生命之火」全民愛心募款運動照顧偏鄉孩童資訊，透過溫暖故事和影片，邀請民眾一起做公益，手機就能直接線上捐款，募款成效年增22%，善盡企業社會責任。

零接觸分行推出後，目前來行客戶高達75%的比例使用數位服務，客戶滿意度超過90%，也讓中國信託銀行連獲國內外大獎肯定；根據麥肯錫Finalta全球金融調查報告指出，中國信託銀行分行的數位化程度，已躍升居於亞洲領先群之上。蕭重建強調，「中國信託銀行以便利溫暖的客戶體驗，讓客戶越來越喜歡數位，提升銀行效率；當效率變好，再提升客戶體驗，形成一個數位效率和服務體驗的良性循環。」

最佳
數位金融獎
優等

即查、即繳、即銷
繳費免煩惱

打造智慧城市
實現無現金支付



台北富邦銀行協助台北市政府打造「智慧城市支付平台 pay.taipei」，導入多元支付工具，創造無接觸、低成本的一站式公共費用支付服務，解決民眾繳費難題。(圖/台灣金融研訓院)

路邊停車費、自來水費、醫療費……生活中常見各種繳款場景，有時怕漏接帳單，有時又怕忘記繳款導致催繳、罰款。為了滿足民眾的繳費需求，身為台北市代理市庫銀行，台北富邦銀行傾力協助台北市政府打造「智慧城市支付平台pay.taipei」，透過整合北市府機關帳單系統，以及導入多元支付工具，創造無接觸、低成本的一站式公共費用支付服務。

「北富銀一直自詡做數位金融的賦能者！」瞄準民眾的繳費剛需，pay.taipei目前可繳費的項目，包括北市路邊停車費、自來水費、聯合醫院醫療費用、學雜費、地方稅、交通違規分期罰鍰、市場攤鋪費等超過80種費用，民眾不必等待收到紙本帳單，就能直接透過平台查詢，隨時即查、即繳、即銷，大幅降低繳費困擾。

pay.taipei也導入多元的支付工具，除了最常見的信用卡，也和街口、一卡通、悠

得獎理由

透過系統幫忙地方政府做好智慧城市的金流串接，市民享便利，也讓地方政府智慧管理。

遊卡、全支付、Pi錢包、Apple Pay等業者合作，近期更上線提供民眾14家銀行帳戶選擇扣款，讓金融服務覆蓋更多市民，提升線上繳費的使用率。pay.taipei更把支付應用擴大至其他需要繳費的場景，如台北市各場館的門票，未來也能將社會局等局處補助款直接撥付給民眾。

節省破億元手續費支出

pay.taipei自2017年上線以後，至今已成功移轉20%的線下帳單，每年還持續以30%的速度成長。目前pay.taipei每月平均處理的帳單量已超過150萬張，截至2022年10月代收帳單數累計超過5千萬張，代收金額超過新台幣87億元，同時為台北市庫節省逾新台幣1億元的代收手續費支出；此外，機關與支付業者間的系統串接效率提升20倍，對帳效率則大幅提升70倍。

不只台北市政府，pay.taipei更將觸角擴及其他縣市，如金門縣政府的水費與屏東縣政府的便民申辦平台費用，大幅降低各縣市在無現金支付建設上的負擔，期望為台灣打造智慧城市生態圈。

最佳
數位金融獎
優等

台新pay+ 支付時代無處不在

完整多樣收付款模組
商家數位轉型好夥伴



台新銀行將持續提供多樣化付款支付模組，以完整度與差異度保持市場優勢。(圖/台新銀行)

在實體通路，越來越多消費者會問：「可以使用行動支付嗎？」隨著行動數位工具的普及，金融服務與零售消費的關係早已密不可分，不過，大企業擁有IT團隊可以投入資源於數位支付工具，尚且對數位轉型頭痛不已，成千上萬的小商家在數位轉型之戰時，更是處於先天不利的局面。

「我們觀察到商家數位轉型的痛點，比如發展可以綁定信用卡消費的App？如果沒有信用卡、怎麼使用行動支付工具？市面上行動支付種類這麼多，系統到底要怎麼接？」台新銀行表示，旗下「pay+」提供最完整的模組作為商家與消費者的最佳金融水管，共計3種付款模組和1種收款模組，除了常見的綁定信用卡，「電子禮券券模組」有即時水位控管功能，可降低商戶因誤發不具保證效力之票券造成的信譽風險，而沒有信用卡的消費者則能透過「帳號連結扣款服務」來擴大支付市場。收款模組方面，「ONE碼平台」則與新北捷運攜手合作，開發「台新Pay乘車碼服務」。更重要的是，台新希望協助商家深化會員經營，讓會員透過App不斷消費、兌換商品和服務，增加回購率與黏著度。

攜手零售龍頭深化會員經營

不過，商家普遍較難想像支付工具要如何與會員經營產生連結，因此，台新銀行除了不斷舉辦說明會，也在初期就鎖定本就積極深度經營會員關係的零售通路進行洽談，獲得新光三越與全家便利商店成為首波合作夥伴；以全家為例，台新銀行客戶除可透過綁定信用卡於線下門市或線上通路消費，也能藉由儲值Fami錢包消費，也因為有了產業龍頭的成功案例，觀望中的商家較願意跨出嘗試的第一步。

數位浪潮與疫情影響，數位金融市場後市看俏，台新銀行未來將持續提供多樣化付款支付模組，以完整度與差異度保持市場優勢。讓台新pay+無處不在，成為商戶與消費者數位金融時代下，最信賴的智慧好夥伴。

得獎理由

解決小商家的困擾，打造眾商戶與消費者的金融水管，進而讓商家更深化會員經營，增加黏著度。

最佳
數位金融獎
優等

iBranch 金豐便平台 等待只需2分鐘的超極速臨櫃服務



永豐銀行推出全台首創的全流程數位化分行服務「iBranch 金豐便平台」，成功革新傳統臨櫃流程，大幅縮短等待時間。
(圖/台灣金融研訓院)

數位金融服務百百種，但只要走進傳統銀行，免不了還是得大排長龍，即使輪到自己的號碼，還需要填寫各式各樣讓人眼花撩亂的表格，辦理金融交易像是一場漫長的隨堂考試，永豐銀行推出全台首創的全流程數位化分行服務「iBranch 金豐便平台」，成功革新傳統臨櫃流程。

「最大的核心價值，就是讓客戶在臨櫃時，只進行『最必要』的事件。」永豐銀行作業處資深協理張瑜婷說，第一步透過線上取號、預填表單以及預約服務，時間到了再出發，節省漫長等待時間；第二步則透過電子紙、掌靜脈生物辨識等技術，把交易確認簽名與身分證驗證等臨櫃流程全面數位化，行員透過電腦製單，讓客戶透過eNote載具確認表單內容是否正確，交易就結束了，行員不用Key in、主管不用現場核對，甚至行員不再需要日終整理傳票、結帳及歸檔了。

臨櫃交易時間大幅縮短 3 成

金豐便平台上線以來成效卓越，客戶在分行的等候時間平均僅需2分鐘，臨櫃平

均作業時間減少超過30%，不僅臨櫃客戶滿意度增加，第一線行員也有更多時間去進行更細緻的客戶關懷。

值得注意的是，永豐銀行的思考角度非常細膩，考慮到臨櫃客戶多半數位化腳步較慢，因此在推動無紙化的過程中，特別選用與紙張觸感最為相近的電子紙技術，螢幕尺寸也選擇與傳統相同的A4，縮短客戶的適應期。

永豐銀行花了2年的時間逐步導入分行、滾動修正，把各項功能做得精緻到位，2022年終於正式遍布全台125間分行，具體落實無紙化不僅達成節能減碳、落實永續經營，也更易於管理陳年交易文件。系統後台整合大功告成後，永豐銀行將投入人工智慧運用，持續打造愉快的臨櫃交易旅程，此外，依據分行所在位置營造社區場景金融，也是未來持續落實「從心出發」初衷的方向。

得獎理由

透過數位系統，讓臨櫃顧客的旅程更優化、交易流程更智慧化、整體服務個人化。

最佳
數位金融獎
優等

與企業共創互贏智慧生態網 Just Smart 企業賦能平台

華南銀行是一連續四屆獲頒「最佳數位金融獎優等獎」的銀行業者，表現打破外界對公股銀行印象。過去三年企業面對疫情衝擊及數位轉型雙重挑戰，國際貿易斷鏈及物流塞港等問題，令不少企業面臨資金調度窘境，而傳統貸款融資及金流收單仍受限於時間及地點，無法滿足個別產業特殊需求，企業無法即時取資金痛失市場商機，華南銀行以「翻轉作業」與「使用面」為雙核心理念出發，推出「Just Smart 企業賦能平台」解決上述傳統金融痛點。

「Just Smart 企業賦能平台」推出「RPA 自動化申貸」及「AI 供應鏈融資」服務，打造全線上融資通路，以AI 智能審單整合授信5P原則自動審核，最快1天完成審核，協助企業快速取得資金，更連結中心廠及上下游廠商訂單資訊，提前預測供應鏈上下游企業融資需求，同時結合聯防機制阻擋不良詐貸，與超過500間企業共創互贏生態網；此

得獎理由

疫情期間藉由RPA系統，透過自動化申貸與AI供應鏈融資，順利讓中小企業快速取得需要的資金。

外平台更推出「企業專屬App」服務，導入高強度MOTP防衛機制及多人協作功能，協助企業疫情期間遠距辦公；亦透過平台內「API套餐模組」提供收單、外匯及貸款等6大API模組，企業可依個別需求自由組合金融服務。

敏捷開發團隊持續擴張 力推銀行服務走入生活場景

疫情爆發迄今，華南銀行「Just Smart 企業賦能平台」已經提供2.3萬間中小企業取得逾6,000億元的資金，同時使用數位化金融服務的企業用戶也超過27.6萬，較疫情前成長12.2%，更有超過5萬家中小企業使用API套餐模組打造客製化服務，往來企業遍及製造業、服務業及零售業等各大產業。

華南銀行表示，為了持續深耕數位金融領域，提供客戶良好的使用體驗，今年已延攬近百位用戶體驗設計師、IT 架構師、敏捷教練及大數據科學家等專業人才，華南銀行未來將結合跨領域科技技術，持續以客戶的觀點研發創新服務，使銀行服務走入生活場景，打造無斷點的虛實體驗，帶給客戶更完整的數位金融服務。



華南銀行團隊將結合跨領域科技技術，持續以創新功能，使銀行服務走入生活場景，打造無斷點的虛實體驗，讓客戶享有更完整的數位金融服務。(圖/台灣金融研訓院)

場百年大疫，催化了銀行對風險韌性的關注。面對與每個人息息相關的信用卡、信貸、房貸等個人金融風險管理，「中國信託銀行運用科技、數據支持細緻的風險管理策略，打造具彈性與前瞻性的風險管理架構。」中國信託金控風險長黃志中說。

為了因應後疫情時代客戶需求與經營環境的轉變，中國信託銀行跳脫傳統單一產品或流程的思考模式，從「Digital End-to-End」管理的角度出發，針對貸前與貸後兩大階段，提出全面性對策。

貸前零接觸數位風控

首先，在貸前身分辨識上，除了透過歷史審查挖掘異常客戶資訊，每週還有主動式網路巡邏，蒐集代辦公司和不法行為資訊。進件時，透過系統自動進行申請人背景資料與裝置比對，取代人工判斷，能更有效防堵偽冒申辦。

針對徵審作業，中國信託銀行首創金融業「金融軟憑」與「AI辨識」雙軌收入評估機制，運用本公司與工研院強強聯手建立的AI智能文件審查技術，自動辨識財力文件與運算，節省徵審人員反覆調閱影像計算的時間，獲2項發明專利，

得獎理由

因應疫後數位需求與氣候變遷風險，善用科技與數據，結合永續目標，顯著提升風險管理效能與效率。

透過智能徵審，作業時間平均節省30%，最高節省90%。

在擔保品數位鑑價上，導入社區與實價登錄資訊，發展新一代房屋估價模型「一址估價」，大幅簡化客戶填寫文件時間，再結合專家經驗、多元數據與估價模型，自動由實價登錄中篩選最相適案例為估價基礎。

中國信託銀行也串接Google MAP API，發展「E指勘屋」，地址自動帶出擔保品的街景視圖，線上辨識擔保品現況與鄰避設施等，一鍵完成遠距勘屋，降低同仁實地勘屋可能面臨的染疫或交通風險，也同步提升徵審效率，節省房貸鑑價時間40%。

在最後決定准駁及貸款金額高低的關鍵風險決策上，中國信託銀行整合十二大系統，囊括行內外各類資訊。針對行內所有授信戶或存款戶，建有評分模型，能深度偵測風險程度，並於系統嵌入上萬條模擬人員實際審查時的判斷邏輯，針對標準化、低風險的案件快速核決，信貸徵審時間最快3分鐘准駁，讓徵審人員能專注在特殊案件的風險評估中。

貸後前瞻式防禦機制

在貸後管理上，「我們由被動走向前瞻管理，以永續發展為目標強化風險韌性。」像是當信用卡客戶進行刷卡交易時，透過內部研發的360度客戶交易畫像，涵蓋交易當下的人事時地物，與新建置的偽冒偵防系統，每筆交易在30



中國信託金控風險長黃志中（前坐者）表示，導入風險管理的初衷，除了升級客戶體驗、提升作業效率外，最重要的是落實企業永續經營理念。（圖/台灣金融研訓院）

毫秒內，便能判斷有無異常；異常交易搭配AI語音辨識進行確認，提升作業效率。2021年信用卡偽冒損失改善13%，亦大幅降低人員外撥時間。

在資產組合管理上，結合專家經驗與行內外數據資料，發展出個人金融風險偵測機制，像是房市前瞻預測燈號，一旦發現風險升溫，即可透過內部成熟完善的信用風險內部評等法（Internal Ratings-Based Approach, IRB）制度，立即評估影響程度，再依評估結果研擬風險對策，預先準備、提前因應，有效提升資產品質。

面對極端氣候挑戰，身為房貸市占率前三大的銀行，中國信託銀行更關注洪災對於住宅不動產帶來的潛在風險。

獨家自建淹水災害對住宅價格影響的模型，評估淹水風險對不同類型住宅擔保品價值的可能衝擊，在災害發生時，也能即時評估可能影響。中國信託銀行更是首家成功推估房貸碳排量的金融機構，在碳排盤點的資產類別與覆蓋率皆領先同業。

黃志中表示，導入這一套風險管理的初衷，除了升級客戶體驗、提升作業效率外，更重要的是落實企業永續經營的理念。在環境面，推動數位轉型、強化碳排盤點與發展氣候變遷的壓力測試；在社會面，重視保護員工與客戶權益；在治理面，強化應變彈性，兼顧風險管理與客戶體驗，透過多管齊下，厚實中國信託銀行永續發展基礎。

每個國家的支付及清算系統，是金融市場重要的基礎設施。台灣中央銀行自2013年建立「外幣結算平台」，陸續提供美元、人民幣、日圓、歐元和澳幣結算，並由兆豐銀行擔任美元、歐元及澳幣的清算銀行，為76家銀行提供清算服務，是目前全台灣最重要、也是唯一一家多幣別的外幣清算銀行。

兆豐銀行法遵長柯怡明指出，清算業務的挑戰在於，不僅要快速、即時、正確、有效的處理每年高達140萬筆的大量外幣交易，也要面臨國際上對洗錢防制、打擊資恐及資武擴與制裁遵循規範日趨嚴謹的監理趨勢。為了鞏固台灣外幣結算平台，兆豐建置「全方位外幣清算制裁風險控管機制」，「這是國家使命，兆豐不計成本，責無旁貸。」

AI 助攻 揪出不法交易

兆豐銀行反洗錢暨金融犯罪防制處處長陳士烜指出，這套機制透過法遵科技的方式，針對轉送至兆豐銀行結算前的電文，導

得獎理由

導入外幣清算制裁風險控管機制，打造嚴密控管防線，有效防範洗錢、資恐，並提升支付清算系統運作之安全。

入制裁名單掃描系統，以模糊邏輯、演算法及人工智慧，全面篩檢是否有與制裁名單或禁止交易國家／地區列表匹配的交易。同時也將國內外幣清算作業系統，連結各支付體系及交易監控系統，透過人工智慧與機器學習技術，從大量交易資料中判斷疑似洗錢、資恐或資武擴交易，有效處理重複性作業。

兆豐銀行反洗錢暨金融犯罪防制處副處長許達凱表示，這套機制之所以稱為「全方位」，其一是從KYC（認識客戶）做到KYCC（認識客戶的客戶），針對境內77家參加行（包含兆豐），定期進行清算專戶金流控管，協助所有參加行對非客戶之交易對手完成KYCC。其二為符合國際監理要求，也從CDD（客戶盡職審查）做到EDD（加強盡職調查），包含建

置專責團隊與運用法遵科技系統，加強盡職調查，編織交易防護網。2018年，兆豐銀行是「亞太防制洗錢組織」（APG）相互評鑑中，唯一參與了兩個評鑑場次的銀行，提升台灣國際形象，「我們要做台灣金融業最頂守護者！」

面對企業多元的信託需求，早在18年前，中國信託銀行便已成立「法人信託部」，是全國唯一擁有專責單位的銀行，一次滿足企業及員工在資產管理、保管銀行及股務代理等三大需求。

「法人信託業務除了服務法人本身外，還要服務法人背後更多的員工及股東。」中國信託銀行法金商銀產品處處長蕭志鵬說。中國信託銀行與時俱進，配置了將近200人的服務團隊，長期投入大量資源，建置相關系統平台。「這些軟硬體資源的投入非常巨大，但中國信託銀行的信念是客戶的需要，不管多困難，都會盡全力發展相對應的產品，滿足法人客戶的需要。」

18年來，中國信託銀行在股務代理、保管銀行、信託業務上成績亮眼，不僅股務代理客戶達430家以上，是台灣第一大股代機構；在保管銀行業務上，也是台資銀行的第一大保管機構；在信託業務上，則致力提供多元的信託產品，其中員工福利信託業務市占第一，居業界龍頭地位。

與時俱進 信託業務不斷創新

早在30年前，中國信託銀行便引進國外員工持股觀念，引領台灣企業實施員工福利信託風潮，成為全台第一家開辦「員工持股信託」業務的金融業者。其後陸續領先市場，首度開辦外、陸籍員工集合專戶保銀服務和私校退撫儲金信託等業務，曾6度獲選擔任私校退撫

儲金之信託銀行。

中國信託銀行在員工福利信託業務上不斷創新，因應客戶需求，建置員工持股信託平台、員工福儲信託自主投資平台、私校退撫福儲信託自主投資平台、員工認股權執行平台、外陸籍員工執行平台等五大線上平台，可直接服務台籍、外籍、陸籍員工，及私校教職員工的查詢及投資需求，大幅減輕公司管理者事務性工作的負擔。除了既有產品外，中國信託銀行更可為不同產業、不同發展階段的企業，量身訂作員工福利信託方案。

除了信託業務本業，觀察目前大環境的趨勢潮流，中國信託銀行推出許多創新服務。如近年受到美中貿易戰和新南向政策影響，造成台商出現供應鏈移轉、跨境併購、資產買賣等需求，這時可能買方、賣方或是交易的資產在境內外，就需要銀行提供跨境資產安全交易的服務。中國信託銀行在2020年推出無國界Escrow（交易中介）服務，保護台商的交易安全。

蕭志鵬分享，曾有台商公司想要購買陸商子公司的股權，台商先將交易價金數千萬元人民幣，存至中國信託銀行大陸分支機構的監管帳戶中，待取得陸商子公司股權後再支付交易價金。但後來發現

得獎理由

順應潮流趨勢，求新求變，維護股東權益，善盡企業社會責任，全方位專業信託服務，成效卓著。



兆豐銀行法遵長柯怡明（右4）表示，為了鞏固台灣外幣結算平台，兆豐建置「全方位外幣清算制裁風險控管機制」，要做台灣金融業最頂守護者。（圖／台灣金融研訓院）



中國信託銀行法人金融執行長楊銘祥（前中）率領法人信託團隊不斷創新，建置系統平台服務企業、員工、股東，全力滿足客戶需求。（圖／台灣金融研訓院）

陸商子公司的帳務不明，雙方因而終止交易，台商也安全順利的撤回資金。目前中國信託銀行是兩岸四地跨境Escrow業務的台資銀行唯一提供者，至今已完成新台幣850億元的無國界Escrow交易價金。

首創數位股利通知 建構綠色金融

近年全球吹起ESG風潮，身為台灣第一大股務代理機構，中國信託銀行以數位力響應低碳金融。蕭志鵬指出，股務代理是一項很傳統的業務，許多股東通知項目，都採用紙本郵寄，對股東資訊之隱密、即時性不足，也影響環境。目前台灣股代市場，估計每年郵寄約5,000萬封紙

本股利通知書，碳排高達667.5公噸，相當於大安森林公園1年7個月的碳吸量。

中國信託銀行發現，郵寄量最大的「股利通知書」有可改善的空間，特別於2021年8月領先業界首創「股利e通知」服務，改以電子郵件加密檔案的方式寄送。截至2022年9月，已有包含台積電在內的250家上市櫃公司響應，顯示各界對中國信託銀行的架構安排相當信任，申辦人數已累積54萬人次。

針對其他眾多的紙本股務項目，未來也將逐步數位化，帶領全國股東響應節能減碳，「時代在變，趨勢在變，企業的需求也在變。但不變的是，只要企業需求在哪，中國信託銀行的法人信託服務就在哪！」

永豐銀行

最佳法人
信託金融獎
優等

全面開展信託服務觸角
翻轉金融 共創美好生活

面對未來高齡化社會員工退休金準備，以及企業傳承大計，信託逐漸跳脫以往金融投資的概念，滿足企業和員工的多元需求。永豐銀行深耕信託業務超過25年，服務百家以上不同產業客戶，「我們信託服務最大的特色就是非常有彈性，隨著客戶的產業特性和不同發展階段量身訂作，不只是提供既有產品而已。」永豐銀行財富金融處協理林麗真說。

以永豐銀行著墨很深的員工福利信託來說，除了服務企業客戶的國內員工，更是台灣少數幾家延伸提供跨國企業外籍及陸籍員工資產保管的銀行，服務涵蓋區域超過16個國家。在永豐服務的信託客戶中，科技業超過一半，此舉更能滿足跨國科技公司的需求。永豐也整合金控集團跨子公司的產品資源，同步提供企業留才所需的股票發行、認股貸款、證券交易及各式信託或保管商品，全面展開多元的服務範疇。



永豐銀行財富金融處協理林麗真（前中）表示，永豐銀行信託服務最大的特色就是非常具彈性，隨著客戶的特性和不同發展階段量身訂作，更切合客戶需求。（圖／台灣金融研訓院）

得獎理由

整合企業資源，提供多面向金融服務，有效促進金融市場商品之發展，共創美好金融生活。

「針對非標準化的企業需求，我們也願意花時間陪客戶找出解決方案一起完成。」永豐銀行財富金融處資深業務經理李曉玲說。永豐就用了整整2年時間，承辦國內首宗應用信託公會研發並取得新型金融專利「企業傳承家族信託評估系統」之家族信託案件，獲得國際知名財經媒體《Asiamoney》Highly Regarded for Wealth Transfer/Succession Planning in Taiwan 2022殊榮。

用綠色信託回饋社會

永豐銀行也積極響應綠色風潮，推出許多創新的綠色信託服務。像是首創提供綠電交易押標金、保證金、電費及儲能輔助服務價金收入等信託機制，協助中小型業者取得綠電，提升交易安全。同時也協助綠能業者打造信託專戶，配合地方政府、醫院、學校或社區發展協會的需求，提撥回饋在地款項，確保資金專款專用，支持企業善盡社會責任。

永豐銀行更在內部啟動信託種子培育計畫，2021年組成「信託2.0」專案小組，陸續舉辦「高齡金融規劃顧問師」及「家族信託規劃顧問師」等課程，透過拓展信託業務的深度與廣度，實現永豐「翻轉金融，共創美好生活」的願景。

最佳法人
信託金融獎
優等

都更危老華南隊 樹立難以超越的門檻
老屋重建超簡單 實現在地新生活



「都更危老金字招牌」的華南銀行，主動擔任建商及地主之間的第三方橋樑，透過將土地與興建資金交付信託，專款專用保障客戶權益，讓都更危老改建順利進行。(圖/台灣金融研訓院)

都市更新是城市規劃中重要的一環，但也是一段漫漫長路，地主與建商之間缺乏信任感，地主擔心建商是否能順利交屋？建商擔心地主會不會反悔退出計畫？彼此溝通的過程，經常是阻擋在都更程序中一塊大石。

長期投入都市更新，堪稱「都更危老金字招牌」的華南銀行，主動擔任建商及地主之間的第三方橋樑，在案件前期就導入信託服務，透過將土地與興建資金交付信託，專款專用保障客戶權益，控制案件最大風險因子，一次解決雙方疑慮。建商不必擔心地主因為債務、繼承或破產問題影響重建進度，第三人監督工程進度機制也同時降低地主疑慮。有了信任，也就奠定了都更危老成案的關鍵。

不只是銀行
加值提供全方位團隊服務

「客戶選擇華南，不只是選擇一家銀行，更是選擇了包含都更危老各項需求的全方位團隊。」華南銀行表示，敢於自稱「都更危老華南隊」，正是因為團隊不但整合自身信託、授信、華南金資產管理公司

(AMC) 服務及法律專業為核心，更結盟建設公司、營造廠、建築經理公司、土木技師公會、建築師事務所、包租代管業者及房仲業者，重建過程每個環節都能提供相應服務，這也是華南銀行的全方位信託服務能夠在同業類似服務中脫穎而出的原因。

華南銀行早在2009年就成立跨部門的都市更新業務推展小組，也是最早將危老重建納入重點業務的銀行，長期耕耘之下，目前核准的都更危老融資案已超過160件，總金額已突破1,300億元大關。現在，全台186間華南分行設有信託專責人員，提供在地化即時服務，2022年前十個月的新承作都更危老信託案件創紀錄達28件之多，資產總額達379.3億元。

未來，華南銀行也將持續觀察市場方向，做得更好、想得更遠，提供有彈性、切中需求的創新信託服務，穩固華南銀行都更危老的金字招牌，善盡企業社會責任、守護全民居住安全。

得獎理由

深耕危老都更，跨業合作打造專業一條龍服務，復甦都市機能，完善居民公共利益。

最佳個人
信託金融獎
特優

異業結盟
信託2.0大步向前走
啟動信託雙引擎——信託夢想家、長照e金流



合作金庫銀行率先推出以房養老貸款，並在董事長雷仲達(中)帶領下，領先同業推出全台唯一「信託雙引擎」創新服務。(圖/台灣金融研訓院)

「我的兒子已經過世了，我很擔心未來如果連我也不在了，誰來養育還年幼的一雙孫子？」一位老爺爺憂愁地向合庫銀行行員訴說。

根據國發會資料，台灣即將在2025年進入超高齡社會，意即有20%的人口都是65歲以上老人，即便是已經準備了足夠的退休金，許多人依然對老後生活惴惴不安。他們的擔憂，多半出自於對未來的不確定性，比如，如何保障資產安全、又能進行家庭財產世代傳承？如果未來支付長照費用時，自己已經無法自主行動了，又該怎麼辦？

「合庫銀行一直是樂齡長照理財的領頭羊，客戶有需求，我們就大膽設計他們需要的產品。」合庫銀行董事長雷仲達表示，合庫看到樂齡市場的需求，率先推出以房養老貸款，現在各家銀行紛紛跟進，這次也是在第一線同仁不斷傳達客戶需求之下，搶先推出全台唯一的「信託雙引擎」創新服務，非常符合金管會近年力推之「信託2.0」全方位服務精神。

抓住客戶痛點
兼顧財富傳承、打通長照金流

養老無憂的第一個引擎就是「家庭福利信託」，是以「家庭」為單位所簽訂的信託合約，除了客戶本人的養老信託為母契約，還會針對客戶的家庭結構、各成員不同人生時期的經濟需求，規劃不同的子契約。以前述的老爺爺為例，他就在母契約之外，再簽訂兩個子契約，針對兩位年幼的孫子，每月撥出一定款項作為扶養費直到成年。如此安排不但靈活彈性，還可以形成彼此照顧、相互支持、成就「共好」的景象，減少家庭財務紛爭議題與風險的發生。

另一個高齡信託引擎，則是把長照機構納入信託生活圈，針對擔心隨著老化現象逐漸無法自由活動、又不想交由他人打理長照費用的族群，推出「長照金融管家」服務，利用信託財產專款專用與帳戶帳務透明的特點，將銀行與長照業者資訊彼此串接，如此一來，長照



合庫銀行將持續以打造全方位信託生態圈為目標，積極推動創新信託服務，打造更美好社會。(圖/台灣金融研訓院)

機構可以利用系統直接向客戶的信託專戶請款，非常方便，客戶不用擔心失能時要把財務託予他人打理，長照業者管理作業流程也可簡化。

得獎理由

以家庭為核心規劃的子女信託契約，安心讓財富傳承、回饋又達到照顧的三贏局面。

系統介接不怕難 打造高齡金融商品第一品牌

雷仲達說，這兩項信託產品都是金融業首創，符合民眾需求、吸睛度當然最高，尤其是以信託專戶給付日照看護費用，更是挑戰艱鉅。最初，合庫苦於尋找同時符合「已建立資訊平台、有一定服務案量、能夠提供可驗證資訊」的長照業者，好不容易找到台灣受恩集團，旋即遭到艱難的技術挑戰。他透露，銀行是政府高度管理的特許行業，對於系統外接有著非常嚴格的規範，因此在系統介接部分不斷卡關，在無數次的測試後，終於在符合內控規範的條件下完成長照金融管家平台。

「外界常常覺得信託是有錢人才會用到的服務，但其實不是這樣！」雷仲達澄清，最低資金只要30萬元就能啟動信託服務，目前，合庫推出的「信託雙引擎」兩項服務都在市場引起不少詢問，他鼓勵國人及早規劃老後生活，尤其安養信託更像重新檢視自己的資產配置，最好在還有調整機會的時間點趁早進行。

未來，合庫銀行將持續以打造全方位信託生態圈為目標，積極推動創新信託服務，如針對家庭信託，也持續推動異業結盟，把客戶家庭成員的生理與心理健康都納入服務範圍，甚至導入社福團體等外部組織資源，替逐步弱化的家庭功能注入能量。安養信託方面，也將持續導入醫療集團、安養機構等外部合作夥伴，善盡社會責任，朝向老有所養、壯有所用及幼有所長的美好社會邁進。

台北富邦銀行

最佳個人
信託金融獎
優等

善用數位科技 落實信託照護 「富樂退平台」傳承愛與關懷



台北富邦銀行總經理郭倍廷(右4)表示，北富銀從客戶視角出發，解決客戶痛點，也提升使用信託服務的意願，落實信託照護、守護社會各族群。(圖/台灣金融研訓院)

一場疫情改變了大家的生活型態，金融業的信託服務也要再進化。2021年，台北富邦銀行領先同業，推出「信託數位託管機制—安心知付」服務，「我們從『客戶視角』出發，在信託與客戶的各個觸點中，解決客戶痛點，也提升使用信託服務的意願，落實信託照護的目的。」台北富邦銀行總經理郭倍廷說。

以往顧客必須透過電話或親至分行，才能查詢信託資產，現在可於網路即時查詢信託餘額，友善的數位操作界面，提升民眾對信託的好感度及接受度。北富銀也首創將信託帳務的異動訊息，主動透過行動銀行或E-mail同步發送給委託人及信託監察人，只要帳戶有收付款，無論是否身在國內外，都能立刻收到通知，有效防範詐騙。

打造一站式退休線上平台

北富銀也發現，行內顧客約有三分之一為55歲以上屆退或退休族群。為了觸及更多潛在客群，北富銀建置「富樂退平台」，除了提供退休試算、退休制度介紹，和切合退休需求的信託金融

商品外，更提供有關信託等金融教育新知、生活及孝親資訊分享。

台北富邦銀行資深副總經理吳傳文表示，在信託資訊推廣上，以「信賴託付，傳您所愛」為主軸，透過「為父母、為子女及為自己」三個信託常見態樣進行模組化溝通，藉由情境式的信託案例及專家現身說法的影片，說明信託在人生道路上能提供的協助，客戶也能直接在富樂退平台上，預約信託專家諮詢。

近年北富銀持續擴大安養信託的普及度，自2019年至2021年底，受益人數成長89%，管理資產規模更成長183%，連續4年獲金管會「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑」列為績優銀行，是唯一4度獲獎的民營銀行；並於2022年榮獲信託2.0評鑑「最佳信託獎」，也是唯一獲此殊榮的民營銀行，持續以信託守護社會各族群。

得獎理由

透過智能大數據分析，規劃一站式退休線上平台，便於消費者即早進行樂活退休規劃。

最佳個人
信託金融獎
優等

完善社會經濟安全網

全方位信託服務

落實全民共好價值



國泰世華銀行資深副總胡醒賢（前中）表示，信託並不專屬於有錢人，最大目標在於協助民眾解決日常生活難題，達成照顧自己、守護家人、財富傳承的心願。（圖／台灣金融研訓院）

台灣將於2025年邁入超高齡社會，未來失智、獨老、高齡照護糾紛與金融詐騙等議題將逐漸浮上檯面，保護財產安全也成為退休規劃中的重要一環。國泰世華銀行長期關注社會議題，深刻了解信託價值，從民眾的多元需求出發，發展全方位的信託業務，協助民眾在人生旅程中超前部署，確保未來財產能「專款專用」，達成照顧自己、守護家人、財富傳承的心願。

「信託對許多未曾接觸過的民眾而言，可能停留在有錢人專屬的印象，但其實我們服務過的信託個案，許多都是在解決一般民眾日常生活的難題。」國泰世華銀行資深副總胡醒賢舉例，有些客戶信託需求單純，可能因為資產累積不足而打退堂鼓，因此國泰世華創新推出契約相對簡單、且具有預開性質的「微型安養信託」，客戶可分批

得獎理由

運用創新思維、以客戶視角出發、掌握樂齡趨勢後，設計多元信託商品，提供客戶解方，實現善的循環。

慢慢累積信託財產，不僅簽約金不到千元，也未設立信託財產交付金額門檻等條件，打破信託進入門檻高、收費貴的迷思，加速信託成為社會經濟安全網的一環。

首創保險金信託共銷機制

在保險金信託上，國泰世華銀行一直是業界領頭羊，為了提供客戶一站購足的體驗，國泰世華銀行攜手集團成員國泰人壽，共同催生台灣首例「保險金信託共銷」機制。未來民眾與國泰人壽簽訂保險契約時，即可同時辦理保險金信託，不需要再跑到銀行臨櫃等候辦理，真正落實全民信託的理念。

針對家族傳承規劃，國泰世華銀行也是台灣民營銀行中第一家推出「出資額信託」的金融機構。依經濟部統計指出，台灣企業以有限公司型態成立的家數是股份有限公司型態的3倍，顯示客戶在傳承規劃中，出資額也是重要的傳承資產之一。透過「出資額信託」可補足過去客戶多樣化資產交付信託的缺口，協助客戶完成家族傳承大計。

兆豐票券

最佳
票券金融獎
特優

票券業首例！攜手中租 推永續商業本票

力拚永續金融

發揮ESG正向影響力

時間回到2021年6月，兆豐票券例行業務會議上，票券核心業務如何與「綠色金融行動方案2.0」連結，成了會中熱烈討論的焦點，也凝聚了經營團隊將永續議題納入營運的策略目標，會後業務部門立即拜訪長期往來且ESG優良客戶，歷經2個月密集研究，評估客戶未來在永續方面投入資源，著手設計票券的發行條件，且來來回回針對客戶需求充分溝通，於2021年8月17日與中租控股合作，票券業首件票券永續指數連結商業本票就這樣誕生了，這不但代表著兆豐票券推動永續金融的開端，也是票券界攜手中租客戶發揮ESG正向影響力的起點。

兆豐票券董事長廖美祝表示，兆豐票券身為票券業領導者，自然須肩負引領ESG發展的責任，「我們時常思考在永續發展議題上可以有哪些作為，使股東、投資及授信對象及員工等利益關係人能清楚了解我們的永續發展方向，發揮正向影響力。」

發展責任授信 發行多檔永續商業本票

兆豐票券近年來為響應政府綠色金融行動方案及集團永續政策，以及面對ESG的各項專業議題，除了積極調整組織，成立專責企劃部門來執行及管理ESG各項計畫，並負責集團環境永續規劃，初期遇到的挑戰還真不少，由於目前全球僅台灣有專營票券商，所以無論是國際或國內金融事業，並無完全適用票券業務實例可汲取經驗。為此，兆豐票券成立

永續金融專案小組及因應氣候變遷專案小組，投入大量人力及時間研析國際倡議、篩選ESG因子，透過向專家請益，領先同業完成溫室氣體盤查、評估氣候變遷機會及風險，建置無紙化ESG風險評估系統及控管系統，不僅節省人力成本，提升作業效率，更使ESG真正實踐於經營理念中。

伴隨ESG資料庫及控管機制的有效建立，兆豐票券也訂定了高碳排企業投資及授信限額，以及提供ESG優良客戶及綠色轉型客戶的優惠方案，積極發展責任授信，綠色金融投資及授信金額逐年成長，發行多檔永續指數連結商業本票，資金運用於再生能源、能源科技發展、提高能源使用效率及發展綠能相關產業等支出，積極協助客戶發展及轉型綠色產業。

官網建置永續發展專區 每年揭露履行治理進度

除永續金融業務發展外，兆豐票券推動綠色營運，明確訂定溫室氣體減量目標，營業場所逐步取得綠建築標章，增加



兆豐票券董事長廖美祝表示，兆豐票券身為票券業領導者，必須肩負引領ESG發展的責任，發揮正向影響力。（圖／兆豐票券）



兆豐票券高階管理階層由上而下傳達 ESG 理念，透過持續開辦全體員工 ESG 教育訓練及鼓勵外部進修課程，提升員工對 ESG 議題之重視及專業知識，努力形塑企業永續文化。(圖/兆豐票券)

綠色採購金額，領先同業自行開發財報自編系統並導入電子公文系統，積極執行會議及報表無紙化，持續落實節能減碳。

在推廣社會公益方面，兆豐票券也積極鼓勵同仁參與，響應小花蔓澤蘭防治日，與林務局羅東林區管理處與關渡自然公園管理處共同舉辦宣導活動，當日與熱心志工與員工夥伴，用實際行動清除共260公斤的小花蔓澤蘭，保護台北珍貴濕地，此外還定期辦理捐血、扶

得獎理由

業務面著重發展環境永續、促進社會共榮、落實責任治理。

助弱勢團體及其他社福機構、淨灘等志工服務，捐助金融服務業教育公益基金，結合專業職能，協助金融知識教育之推廣。

公司治理為發展 ESG 過程中關鍵一環，兆豐票券也在官網建置永續發展專區，強化利益關係人溝通及提升 ESG 資訊透明度，而成為唯一簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明之票券公司，透過關注被投資公司及與

其互動對話，每年揭露履行盡職治理情形，更是兆豐票券發展責任投資的重要里程碑。

兆豐票券能夠成功推行永續發展理念的關鍵因素，在於高階管理階層由上而下傳達 ESG 理念，透過持續開辦全體員工 ESG 教育訓練及鼓勵外部進修課程並給予相關補助，提升員工對 ESG 議題之重視及專業知識，努力形塑企業永續文化。

身為票券業的龍頭，兆豐票券希望能與客戶、員工、環境社會共融共好，努力實現我國 2050 年淨零排放目標，持續落實「發展環境永續、促進社會共榮、落實責任治理」三大 ESG 策略主軸，支持客戶一同因應氣候變遷，共創經濟成長與環境保護並存之商業模式，持續引領票券業在永續道路上前進。

國際票券

最佳
票券金融獎
優等

ESG 綠色永續領頭羊 掌控綠能融資風險 開創大商機

近年政府積極推動再生能源，鼓勵企業投入 ESG 永續發展。不過，企業要發展 ESG，資金絕對不能少，金融業者從金流面帶來的助力與影響力非常重要，國際票券便是其中領頭羊。不但在 2021 年完成全台第一筆連結 ESG 的免保聯合承銷案，也與國內 10 家金融機構攜手完成新台幣 75 億元的聯貸案，在台南麻豆打造全台最大的漁電共生太陽能電廠，創下國內票券業者首次主辦太陽能電廠聯貸案的紀錄，可謂名符其實的「綠能融資專家」。

豐厚經驗 築起同業無法超越的堡壘

國際票券表示，淨零排碳是不爭的國際趨勢，然而，綠能融資金額大、風險高，對於金融業者來說，最大挑戰在於：如何在開創商機與掌控風險的天枰上保持最佳平衡狀態。國票在綠能產業發展初期就率先推動綠能融資業務，針對不同類型提供客製化融資

得獎理由

追求社會共利，善盡企業公民責任，並建構利基型業務打造獲利雙引擎。

方案，在 2016 年就建立太陽能電站專案融資 SOP，聘請產業專家擔任顧問，開設太陽能、風力、地熱、水力發電，以及儲能系統等各種課程，加深員工與業界的連結。此外，也利用即時監控系統持續追蹤及檢討實際經營成效，歷年累積再生能源融資金額是同業最高，這些寶貴經驗就是同業無法超越的堡壘屏障。

此外，國際票券也據此經驗，積極扮演政府、綠能業者與金融機構之間的潤滑劑，提案「金融建言白皮書」，建議台電在電能購售契約中，明訂債權轉讓條款以及融資機構介入權，才能確保金融機構債權、穩定電站永續經營，並獲得政府與綠能業者採納。

未來，國際票券將在既有根基上，繼續提供優質的金融商品與服務，並委任永續金融議題輔導顧問，配合政府 2050 淨零路徑規劃，整合工商資源、落實產業低碳轉型，實現《巴黎協定》控制溫升 1.5°C 目標。



國際票券統籌主辦市場第一筆連結 ESG 之免保聯合承銷案。(圖/國際票券)

★★★
最佳
合作金融獎
特優

以高效率的資訊管理系統完善金融服務

深化地方金融價值 與在地鄉親共享共榮

談起信用合作社的獨特之處，淡水一信理事主席麥勝剛表示：「我們持續提供優質金融服務，不僅是資本面的結合，更重視人的結合，無論持有多少資金，每位社員的權利是均等的；我們也並非追求利潤極大化，而是在追求合理利潤的同時，盡心盡力服務在地鄉親。」也因此，創立將近90年的淡水一信，不僅是國內規模最大的信用合作社，更是倍受地方民眾信賴的基層金融機構。

深化服務面向 善盡企業社會責任

淡水一信多年來秉持與地方共享共榮的心意，每年投入公益的支出，就超過稅前盈餘的3%，從社會福利、社區關懷到公益捐贈、教育貢獻等各個領域皆有實際參與，善盡企業社會責任。

其中，淡水一信最家喻戶曉的獨家服務，莫過於提供民眾免費的婚喪喜慶服務。麥勝剛說：「每個家庭都會遇到需要處理婚喪喜慶事宜的時刻，在他們最需要別人幫



忙的時刻，我們團隊就會主動出擊。」淡水一信特別設置「公關室」作為提供服務的主要窗口，除了贈送輓聯、賀匾，還可以提供當天活動的會場布置、代收禮金與奠儀等服務，甚至如果需要司儀、禮生的協助，淡水一信也都有能力且願意主動幫忙，「我們內部甚至有兩位同仁考取了禮儀師執照。」麥勝剛補充說明。

在社區關懷的部分，淡水一信的「冬令救濟」、「一信獎學金」和「健行活動」也同樣行之有年。每年農曆年節前夕，淡水一信就會依照區公所的低收入戶名冊及戶內人口數發放冬令救濟金，幫助淡水、三芝、石門、八里、金山、萬里等6區較弱勢的家庭，讓他們可以過個溫暖的好年；而為了鼓勵在地學子認真向學，淡水一信也設置獎學金，讓就讀於北海岸各級學校的優秀學生提出申請；為倡導全民運動風氣，淡水一信的健行活動2022年也邁入第50屆，且每年皆有超過5,000名民眾共襄盛舉。

自建資訊管理系統 落實數位金融服務

除了積極參與在地公益事務，淡水一信近年也領先所有信用合作社，與具有金融系統經驗的IBM公司合作建置企業服務匯流排（ESB）中介系統，並陸續自主開發資訊管理系統（MIS）、防制洗錢系統（AML）、管理性報表查詢系

淡水一信理事主席麥勝剛表示，淡水一信目標在於追求合理利潤的同時，盡心盡力服務在地鄉親。（圖／台灣金融研訓院）



淡水一信透過 ESB 系統與主機系統檔案串接，並成立「集中作業中心」，將過去需要臨櫃處理的繁複業務，統一透過系統交由集中作業中心處理，可縮短客戶臨櫃等候時間，更提高同仁的作業效率和服務品質。（圖／台灣金融研訓院）

統、徵信流程紀錄系統等不同的功能應用系統，大幅強化內部管理作業的效能，也直接提升服務客戶的品質。

麥勝剛表示，過去淡水一信的主機系統較為封閉，導致同仁在查詢，或是交換應用相關資訊檔案時，容易有訊息不對稱、增加行政與時間成本等問題；在系統上線後，淡水一信透過ESB系統與主機系統檔案串接，並成立「集中作業中心」，將過去需要臨櫃處理的繁複業務，如匯出匯款及票據交換等工作，統一透過系統交

由集中作業中心處理，不僅縮短客戶臨櫃等候時間，也提高同仁的作業效率和服務品質。

同時，因應數位金融時代來臨，淡水一信也與「一卡通」合作升級金融卡，讓金融卡具備自動儲值與小額支付功能；也加入台灣Pay行動支付行列，並與800多家特約商店進行收單業務合作，促進在地商圈繁榮。此外，淡水一信也不斷提升網路銀行及行動銀行的使用介面和功能，讓客戶能夠在符合資訊安全的情況下，享受便捷的數位金融服務，每年新增的使用人數均以20%以上的成長速度逐年攀升，成績斐然。

未來，淡水一信除了透過軟硬體的升級應用，落實數位金融服務，也將持續參與在地事務、投身社會公益，發揮地方基層金融的實力，與企業、客戶和社會達到共好。

得獎理由

以自建MIS系統，提升資訊管理效能與員工效率；注重企業社會責任，參與公益服務，盡心盡力。

中央銀行中小企業專案貸款 績優金融機構頒獎典禮



花蓮二信 2022 年榮獲中央銀行頒發中小企業專案貸款「普惠金融」獎項。(圖/花蓮二信)

在新冠肺炎疫情壘罩之下，對所有人來說，過去3年都是辛苦的日子。花蓮二信全體同仁團結面對，在疫情最嚴峻的時刻，肩負起地方金融的社會責任，執行政府紓困政策，辦理信用合作社之間，最多的勞工、小規模營業人紓困貸款；在後疫情時代，扮演推動振興的角色，與客戶攜手以行動支付推廣零接觸的數位消費，推動數位三倍券、五倍券，交出地方金融無人能及的成績單。總社雖位在後山，其實花蓮二信是在地基層的靠山。

除了肩負地方金融責任外，持續跟緊數位發展、普惠金融的腳步，這兩年率先成

為信用合作社間第一家提供手機門號轉帳、跨國行動掃碼支付等服務，並透過同仁親身體驗推廣使用，讓客戶、店家得以享受科技帶來的行動便利。

深入在地耕耘，積極數位轉型，善盡地方金融之責，讓花蓮二信連續兩年獲頒聯徵中心「金安獎」及一屆「金優獎」，且因積極走入校園及舉辦社區金融知識宣導活動，也連年獲得金管會頒獎肯定，2022年更榮獲中央銀行頒發「普惠金融」獎。對於菁業獎的再次肯定，全體同仁更是與有榮焉，未來也會秉持理念，持續成為後山民眾的最佳依靠。

得獎理由

於疫情期間，善盡地方金融社會責任，推動勞工與小規模營業人紓困，落實普惠金融，卓有成效。

金管會表揚花蓮二信於2020年及2021年積極辦理COVID-19小規模營業人紓困貸款。(圖/花蓮二信)

花蓮二信

最佳
合作金融獎
優等

無畏疫情嚴峻 肩負地方金融社會責任
在地基層最強而有力的靠山



蘆洲區農會

最佳
農業金融獎
特優

與地方一起成長
為百年農會開創不一樣的永續願景



蘆洲區農會總幹事李皓楨表示，農會的DNA就是要來做公益的！因此，除了深耕基層金融外，也固定提供資源到公益及地方發展上，於在地生根，服務眾人。(圖/台灣金融研訓院)

談到農會與其他金融機構的不同之處，蘆洲區農會總幹事李皓楨以「農會的DNA就是要來做公益的！」一語道破農會的特質；特別是在地狹人稠的蘆洲地區，就擁有28家不同屬性的金融機構，農會不能只是扮演農民與政府的橋樑角色，更要成為有利於社會大眾，讓資源獲得良善循環的社會企業。因此，蘆洲區農會除深耕基層金融外，也固定提供資源到公益及地方發展上，期盼在地方上生根立基，與社會的需求與時俱進。

陪伴地方成長、已存續百年的蘆洲區農會，多年來持續提供不同世代所需的金融服務，像是針對長者，提供穩定高收益的定期性存款暨儲蓄型保單；



「蘆洲樂活館暨優質農產直銷中心」將全國農漁會的優質農產品集結，推出「蘆洲好禮」客製化禮盒。(圖/台灣金融研訓院)

對社會的中堅世代，則提供到府外訪的金融服務；對於年輕世代，就提供虛實整合的金融服務等。特別是在吸引年輕用戶上，也規劃在學學生獎學金補助計畫，藉此鼓勵學生安心向學，並從小接觸農會的金融服務。除了當下已成標配的手機支付和網路銀行，蘆洲區農會更提供黃金存摺等多元的投資管道，並同時協助辦理繼承人存款等，希望能夠服務到更多在地的年輕人。

蘆洲區農會尤其希望提供的是負責任且永續的金融服務。李皓楨分享，在疫情嚴峻期間，協助申請發放紓困貸款，讓地方上的中小企業可以即時取得營運資金，強化地方在應對急難時的韌性，透過這期間全體同仁努力下，因而獲得中央銀行頒發的中小企業專案貸款（2020年~2022年）「普惠金融」獎。

集合全國農產品客製銷售

雖然隨著都市化發展，蘆洲的農業



「新北小農鮮舖」，銷售新北小農生鮮蔬菜，讓更多民眾能夠享受在地的新鮮與美好，也讓農業發展獲得較佳的收益。(圖/台灣金融研訓院)

面積縮小，但農會接觸的人卻變多，更適合成為推廣全國特色農產品的集散地。因此，蘆洲區農會轉劣勢為優勢，將「蘆洲區農會轉劣勢為優勢，將「蘆農樂活館暨優質農產直銷中心」作為實現價值與企業社會責任的平台，並將全國農漁會的優質農產品都當作蘆洲特產，推出「蘆農好禮」的客製化禮盒，並計畫2023年再擴大經營。

此外，如同金融永續的訴求之一，就是需要服務到年輕一代，蘆洲區農會也期待形塑一個支持青農和小農的環境，除提供農業專案貸款外，也幫助青農通過農產品生產追溯認證、參加新北市青農聯誼會，以及參與各種農特產品展售會等；在蘆農樂活館中，則設有「新北小農鮮舖」，銷售新北小農生鮮蔬菜，期望能夠藉由這一系列的推廣措施，讓更

得獎理由

營運績效良好、逾放比低且獲利穩定，持續引進科技創新服務，重視ESG議題，善盡社會責任與農業回饋工作。

多民眾能夠享受在地的新鮮與美好，同時也讓農業發展獲得較佳的收益。

從管理面落實 永續發展目標

要長期為社會服務和永續經營也需要培育人才及管理能力，蘆洲區農會特別鼓勵內部職員主動思考，農會作為公益社

團法人，除達成法定任務與責任，對自己和社群應該尋求更高的使命，過往就持續從行政上開始思考如何減少資源耗用，並加以延伸參與至保育、環境、食農教育等不同工作面向的推廣，例如：戀戀秀英花復育計畫，就連結成功國小、三重社區大學等，從三蘆地區過往的香花產業串聯在地的記憶。

蘆洲區農會也長期關注如何與地方達到共生共創的局面，而SDGs則被視為未來發展上更清楚的指標與可持續投入的架構，希望先透過投注資源發展在環境目標上，進而撬動整個社會配置的改變，產生社會正向的循環。

目前，蘆洲區農會全體部門主管皆在2022年完成台灣金融研訓院「綠色永續資訊公開揭露CSR準則與案例E-Course」線上課程，預計在2023年成立「ESG永續發展指導委員會」，也將逐步完成蘆洲區農會的企業社會責任報告書，並持續利用有限的資源，尋找增進社會福祉的永續經營之道。

汐止區農會

最佳
農業金融獎
優等

讓行動支付走入民眾生活 為客戶打造便利的普惠金融

隨著金融科技的演變，以及COVID-19疫情影響，網路、行動銀行及行動支付，皆成為許多民眾生活中不可或缺的工具。汐止區農會作為最貼近在地鄉親的基層金融機構，當然也不落人後，近年來為吸引年輕客群，不僅大力推動並優化網路與行動銀行的服務功能，更集結內部員工的力量，以地毯式的推廣行動，主動向區域內的店家、公有市場攤商介紹台灣Pay的使用方法，並協助完成申辦手續，讓便捷的數位金融工具也能走進客戶的生活中。

汐心挖掘客戶需求 提供最貼心服務

汐止區農會總幹事李俊伸分享，剛開始內部推廣台灣Pay的計畫時，同仁都有些擔憂，畢竟汐止農會的客戶年齡層，光50到60歲的客群就占了近7成，「如何向心態較保守的客戶，推廣新型的支付工具，這對於年輕同仁來說，真是蠻大的挑戰。」

回想起最初的推動過程，一開始



汐止區農會總幹事李俊伸表示，汐止區農會將為客戶創造更多樣化的金融服務，並持續推廣農業的美好，讓農會成為大家的好朋友。(圖/台灣金融研訓院)

得獎理由

善用行動支付工具融入客戶生活場景，創造場景金融；積極辦理小規模營業人紓困貸款，卓有成效。

許多店家和攤商都很反對，「他們除了覺得現金是最單純的支付方式，也擔心加入行動支付後會被多扣稅金和手續費。」但是，在汐止區農會團隊的努力下，不僅解決店家對稅金的疑慮，同時也提供手續費補貼。推廣期間也加發買菜金，同仁帶著買菜金到鄰近的店家消費時，順道向業者說明行動支付的使用方式和優勢之處，並由主管帶著團隊拜訪店家，拉近與客戶間的距離。期待所有店家有機會都能體驗到行動支付所帶來的便利性。

在疫情期間，汐止區農會也積極辦理小規模營業人紓困貸款，對象鎖定使用行動支付的攤商店家，面對突如其來的疫情，農會更需要與他們站在同一陣線上，積極協助商家們辦理政府的紓困貸款，就有如及時雨一般，適時減輕因為疫情所面臨的財務衝擊。此外，與全國200多家農漁會合作，將優質的農特產上架至汐止農會社區小舖，並結合LINE群組和團購的行銷方式，在協助農民渡過疫情挑戰的同時，更為今年創下1億元的銷售產值。

下一步，汐止區農會將整合信用部、供銷部的客戶資料，運用大數據進行交叉分析與銷售，為客戶創造更多樣化的金融服務，並持續推廣農業的美好，讓農會成為大家的好朋友。

最佳
農業金融獎
優等

宜業宜居
打造幸福淡水

建立多元銷售管道

推展特色農產品

提到淡水，大多人的印象是淡水老街、金色水岸和古蹟建築，但淡水早期其實是新北米倉，近年在淡水區農會協助下，更積極推展特色農產品和有機無毒蔬果，透過拓展多元的行銷管道，協助淡水在地小農，提升農產品銷售。

淡水區農會不僅輔導小農申請有機農產品標章和產銷履歷，增加農產品競爭力，還在直營的生鮮超市中，成立農民直銷站，並協助農民上架「新北小農鮮鋪」，讓在地農民新增更多固定的銷售管道。

淡水區農會還打造「智慧希望市集」，在捷運紅樹林站和淡水區公所設置「無人智慧販賣機」，讓通勤和旅遊民眾能輕鬆購買在地優質農產；在休耕時期也輔導農民種植香水百合，增加觀光收入。

研發創新加工產品 打造南瓜之鄉

淡水區農會總幹事高忠指出，淡水的氣候和環境條件特別適合南瓜生長，其中又以栗子南瓜最受歡迎，農會因此特別鎖定南瓜，「將淡水打造為南瓜之鄉！」不僅每年6月舉辦全國大南瓜比賽，至今創下936台斤的「南瓜王」紀錄，是全台灣最具指標性的南瓜活動。

淡水區農會總幹事高忠表示，淡水的氣候和環境條件特別適合南瓜生長，農會因此積極將淡水打造為南瓜之鄉！（圖／台灣金融研訓院）



淡水區農會成立自有品牌「滬尾南瓜」，研發一系列創新的南瓜加工產品，突破產季限制，創造全年的南瓜經濟。（圖／台灣金融研訓院）

從2013年開始，淡水區農會更成立自有品牌「滬尾南瓜」，研發一系列創新的南瓜加工產品，至今已推出9項，包含南瓜麵、南瓜麵線、南瓜濃湯、南瓜米粉、南瓜冬粉、南瓜起司紅藜麥餅乾、南瓜燕麥濃湯、南瓜鮮味酥、椰香南瓜蘇打等，突破產季限制，創造全年的南瓜經濟。

淡水區農會還透過異業合作，推廣南瓜產品。像是萬聖節在漁人碼頭辦理快閃南瓜深夜食堂；與淡海輕軌合作淡海名物寶盒，放在捷運站銷售；由義美製作南瓜，在父親節推出頗受好評的栗子南瓜芝士塔蛋糕；還有與各區農會打造中元普渡供品組合，這兩年淡水區農會的南瓜加工產品，每年都有二位數的營收成長，為淡水走出與眾不同的農產特色。

得獎理由

推動幸福農村計畫，努力打造宜業宜居之農村，提倡在地生產、在地銷售之理念，成果獲得肯定。

最佳
農業金融獎
優等

新農豆食堂、黑娘媽品牌大獲好評

新港農特產行銷全台

在地競爭力再升級



新港鄉農會總幹事林雅欣（前）表示，因國人對稻米需求減少，因此新港鄉農會積極輔導農民轉型，種植黑豆，並進一步製成多樣的產品，增加農民收益。（圖／台灣金融研訓院）

嘉義縣新港鄉多年來以農業為主要產業，肥厚的土壤與適宜的氣候，讓作物在此孕育成長，也餵養了許多新港人。

為了提升在地農業的競爭力，新港鄉農會逐步推動安心農業專區計畫，請來農委會顧問、改良場專家以及縣政府等輔導團隊進駐，從農地利用、組織整合、培育訓練、產銷經營、友善環境等五大面向，積極輔導農友。

活化老穀倉 再現風華

此外，農會也自掏腰包、動員人力，進一步架構蔬菜電商平台，更耗資千萬元，將具有54年歷史的舊穀倉化為「新農豆食堂」，食堂裡無論飲品亦或是輕食，都有著新港蔬果、黑豆的身影，是嘉義縣第一個匯集農民直銷站、輕食餐廳及咖啡飲料吧於一處的農會穀倉改建案。

「我們也積極著手，將新港的產品引進連鎖大型賣場『全聯福利中心』，進一步將在地優質農作推廣至全台。」新港鄉農會總幹事林雅欣細數，光是農會自有蔬活力品牌在2021年對全聯的供

貨量，就高達180萬包，營業額超過5,500多萬元，「這些錢不是全部進農會口袋，大部分都是回到農民身上。」

除了將產品推銷出去，隨著食品種類選擇日益多樣，國人對稻米的需求已不如以往，因此早在5年前，新港鄉農會即積極輔導農民轉型，改以營養價值高且深受青睞的黑豆作為主力種植，並以契作方式收購，進一步加工製成黑豆醬油、黑豆糙米香、黑豆粉、黑豆漿及黑豆茶等產品，甚至結合在地媽祖信仰，將黑豆系列產品設計「黑娘媽」品牌，傳遞守護眾生的心念。

林雅欣坦言，面對其他金融業者，無論在開發成本或規模效益上，農會確實難以比擬，「但農會的存在，就是以農民與農業的發展為主，讓生長在此的每個人都能安居樂業。所以我們要做的事，就是和農民站在一起！」

得獎理由

積極促進農地永續利用，「地產地消」成功打造農產品直銷站；建置具優勢與特色之產業價值鏈，共利共生。

最佳
農業金融獎
優等

「農漁不分家」凝聚力量
穩定地方金融
農業大縣能量迸發

身在農業大縣，彰化區漁會的服務群眾不僅限於漁民，同時也提供農民諮詢與相關協助，「農漁不分家」的服務，也讓在地得以透過強而有力的凝聚力量，讓彰化變得更好！

攤開彰化縣地圖，彰化區漁會總幹事陳諸讚表示，彰化區漁會主要以沿海6鄉鎮為主要服務區域，然而離開沿海地區，彰化有近一半的土地從事農業生產，其中雞蛋生產一年高達35億顆，牛乳產量更達11萬公噸。

「全台平均每2顆雞蛋，就有1顆來自彰化；每4瓶鮮奶就有1瓶由彰化酪農業者生產。」身處彰化，陳諸讚的臉上盡是驕傲，然而該如何讓這些基層產業更加蓬勃發展，始終都是彰化區漁會在金融業務中最大的期待。

因此在2005年農業金庫成立之後，彰化區漁會即率先透過金庫輔導辦理「專案農貸」，提供農、漁、牧業者低利率資金，協助業者得以有足夠的資源升級設備，並且進一步改善環境，提高生產品質與效能。

助青年返鄉
提供貸款與技能訓練等強力後援

隨著近年來青年返鄉者眾，面對二

得獎理由

積極辦理專案農貸，推動青年、農漁民返鄉就業，協助農漁設備升級與環境改善，促進地方農漁業之蓬勃發展。



面對二代、三代等青年亟欲擴建新場、升級設備，資金需求量大，彰化區漁會每半年召開放款會議，並在第一時間提供業者正確訊息，快速為其核貸。
(圖/台灣金融研訓院)

代、三代等青年亟欲擴建新場、升級設備，資金需求量大，彰化區漁會承辦同仁更聘請講師，加強相關專業技能，每半年也召開放款會議，在學習、討論與檢討並進之下，進而豐厚經驗，以便能在第一時間提供業者正確訊息，並快速為其核貸。

對於非傳承的新投入青年，因其常常毫無後援，無擔保品或擔保能力不足，抑或僅有農地、養殖地等變現不易的資產，彰化區漁會除了透過農業信用保證給予足夠的資源支持，也積極推廣養殖教育訓練，進以栽培漁業新秀，為其打穩創業基礎。

多年的成果，如今迎來豐收，不僅有許多青年創業成功的案例，彰化區漁會從2011年時存款82.9

億元、放款58.42億元，於2021年底大幅度躍升，存款共計169.08億元，放款也有118.8億元，讓

農業大縣也能有比擬都會區的能量，擁有穩定的地方金融。

彰化區漁會總幹事陳諸讚表示，促使基層產業更加蓬勃發展，是彰化區漁會在金融業務中最大的期待。(圖/台灣金融研訓院)



中國信託銀行

最佳綠色
專案融資獎
特優

成立專責團隊
深耕離岸風電融資
樹立綠色融資標竿
創造多贏成效

2021年，丹麥兩大風電開發商沃旭能源與CIP（哥本哈根基礎建設基金），雙雙在台灣寫下離岸風場的融資紀錄。沃旭的「大彰化東南離岸風場」，專案融資金額逾新台幣800億元，是亞太區首見金額最高的離岸風電併購專案融資。

CIP與本土重量級開發商中鋼攜手開發的「中能離岸風場」，新台幣450億元的專案融資，吸引20家國內外銀行共襄盛舉，其中八大公股行庫更是首次參與，超額認購率達2.5倍，為台灣風電融資寫下紀錄。兩大風場背後的操盤手，正是擔任本國財務顧問與統籌主辦銀行的中國信託銀行。

「我們看到綠能的前瞻趨勢，超前部署，這幾年中國信託銀行持續推動國內外綠色金融發展，提供一站式的綠能金融解決方案。」中國信託銀行企業融資處處長廖淳霖表示。

汲取國際經驗 化為在地模式

在綠色專案融資方面，中國信託銀行是國內少數成立專責「財務顧問團隊」（Financial Advisory Team）及「專案融資團隊」（Project Finance Team）的銀行，主要涵蓋領域包括風力發電、太陽能發電、熱處理發電廠等各項再生能源專案融資，其中又以離岸風電著墨最深。

離岸風電是台灣重點發展政策，但離岸風電專案融資資本支出高，天期又較長，加上國內銀行對離岸風電產業鏈及技術層面並不熟悉，讓銀行面臨授信風險評估的高門檻。

離岸風電在歐洲發展多年，具有多項實績，中國信託銀行採取向國際機構學習取經的策略，在其他同業尚未參與風電綠能專案融資前，2017年起與多家外銀、外資開發商、顧問團隊與律師會面，洽談多方合作；同時也汲取國際經驗，轉化為在地模式。目前中國信託銀行是唯一拿下包含CIP的彰芳西島離岸風場、沃旭的大彰化東南離岸風場、CIP及中鋼共同開發的中能離岸風場等3個離岸風場的本國財務顧問銀行業者。

居中溝通斡旋 展現高度專業

中國信託銀行企業融資部部長李靜婷指出，這些專案中都有不小挑戰。以大彰化東南離岸風場來說，沃旭為了尋找在地投資夥伴，提出亞太區首件離岸風電「投融資」架構，該如何同時滿足開發商、投資人、銀行團、國際融資出口信貸機構（Export Credit Agency, ECA）的要求，成了最大挑戰。

面對台灣銀行業者陌生的投融資架構，中國信託銀行擔任本國財務顧問，經歷3年居中溝通斡旋，終於完成創舉，「我們讓沃旭的條件在台灣落地，這是我們最大的價值。」此案吸引包含加拿大魁北克退休金管理機構（Caisse de depot et placement du Quebec, CDPQ）等投資人首次參與台灣離岸風電產業，接連帶入加拿大出口發展局（Export Development Canada, EDC）首次參與台灣離岸風電融資，讓台灣金融市場風電融資案件受到國際矚目。



中國信託銀行企業融資處處長廖淳霖（前右3）表示，中國信託銀行看見綠能前瞻趨勢，超前部署並持續推動綠色金融發展，已有優秀成績呈現。（圖／台灣金融研訓院）

而中能離岸風場是台灣首座由本國開發商共同主導的離岸風場，肩負風場國產化程度最高的使命，同時還有別於台灣既有離岸風電案，並無ECA擔保架構，加上此案定調以國銀參與為主，在公股行庫較無離岸風電專案融資評估經驗下，難度更高。

中國信託銀行憑藉國內聯貸市場的判讀經驗，熟知銀行業者的風險考量，獨家建議客戶以國銀熟悉的架構及程序進行融資，「我們扮演中間重要的橋樑

得獎理由

多角化經營各項綠色專案融資市場，完成亞太離岸風電「投融資」創舉，達成銀行團、開發商、投資人等多贏模式。

角色。」廖淳霖說。透過與開發商共同舉辦線上工作坊，邀請第三方顧問逐項與其他銀行說明融資架構、條件、盡職調查安排以及離岸風電融資實務，花了一年半時間協調，最終成功首創無ECA擔保架構的離岸風場融資，國銀參貸比率高達85%。

李靜婷透露，沃旭和CIP在全球是競爭對手，在同一個國家不會用相同的本國財務顧問，台灣是唯一例外，這代表國際開發商高度肯定中國信託銀行的專業，「能跟全球頂尖開發商合作，也是我們很大成就。」這兩個案場也獲獎無數，甚至還拿下全球級獎項，中國信託銀行不斷樹立綠色融資標竿，為環境永續和再生能源發展寫下新篇章。 ●

台北富邦銀行

最佳綠色
專案融資獎
優等

建構綠色生態系 朝綠能台灣邁進 深植永續DNA 引領企業綠色轉型

隨著氣候變遷加劇，2050淨零碳排已成國際共識，台北富邦銀行積極發揮金融力量，從內到外雙管齊下，協助企業朝向綠色永續發展。

「永續DNA的植入，組織改革非常重要。」台北富邦銀行執行副總經理莊慧玫說。2021年，北富銀率先成立專責的「綠色及永續金融」部門，作為全行ESG種子部隊，負責統籌綠能專案融資、擔任綠能財務和永續轉型顧問，同時銜接國內外永續標準，研發創新的綠色金融商品，為客戶量身訂作永續解決方案。

北富銀還獨創「Think ESG」平台，每兩周開會討論ESG相關議題，不僅北富銀內超過15個部門參與，就連富邦集團子公司也共襄盛舉，將ESG意識深植員工心中。北富銀每季也舉辦大師論壇，至今已有1,500位中小企業客戶參與，讓缺少資源的中小企業也能踏上綠色轉型，「我們把Think ESG視為一個孵化器，也是一個加速器。」莊慧玫說。

超前部署 台灣首座離岸風電融資

深植的ESG基因，讓北富銀總有許多創舉。台北富邦銀行風控長陳弘儒舉例，北富銀在2021年統籌主辦永豐餘工



台北富邦銀行深植永續DNA於組織內，支持再生能源政策，在綠色融資上表現亮眼。（圖／台灣金融研訓院）

業用紙5年期綠色聯貸案，金額達新台幣16億元，為全台首檔第三方認證綠色金融貸款。

此案有兩大特色，第一，這是台灣聯貸市場中，首筆依據亞太地區貸款市場協會所發布的2021綠色貸款準則策劃；第二，是全台第一件有第三方專業認證機構認證的綠色聯貸案，確保未來資金確實用於綠色支出。

北富銀在綠色融資上表現亮眼，不僅領先投入台灣首件離岸風電聯貸「海洋風電」，至今已累積完成7件離岸風電專案融資，融資額度位居台資銀行之冠，市占率達20%；若加總太陽能專案融資，總裝置容量合計超過4GW，每年發電量超過107億度、減碳量540萬噸，相當於13,800座大安森林公園的碳吸附量。未來北富銀將持續支持台灣再生能源政策，朝綠能台灣的目標邁進。 ●

得獎理由

發展永續顧問服務，提供客戶永續轉型解決方案；建構綠色夥伴生態系，離岸風電專案融資居領先地位。

普惠金融
推動獎

協助渡難關並推出全台首張移工信用卡 瞄準移工痛點 打造友善金融

70萬，是全台移工數量，他們最長可在台灣打拼14年，台灣幾乎已成為他們第二個家鄉，但這群移工卻有不少金融痛點。受限外籍身分和文化語言差異，加上又需長時間待在工作場域，若有金融需求，難以在銀行營業時間辦理，普遍透過私人地下管道解決，恐有受騙風險。

為了滿足移工的金融需求，永豐銀行零售金融處經理林曄聖指出，早在2013年，永豐就親赴廠區，為薪轉企業戶的外籍員工提供薪轉貸款服務，最多可預支6至10個月的家用金匯款，以一次性大額匯款取代每月小額匯款，省去頻繁支付跨境手續費。2018年，永豐更擴大薪轉貸款的服務對象，只要是取得合法工作的外籍廠工皆能申請，在疫情時成了紓困及時雨，至今幫助1.2萬個移工家庭渡過難關。

串聯移工消費生活圈

在台灣，幾乎人手一卡，但移工消

得獎理由

因應嚴重疫情，協助在台東南亞移工申請融資貸款，幫助家人渡過疫情難關；推出移工專屬信用卡，結合悠遊卡及宿舍門禁功能，促進移工日常生活消費數位轉型；推廣移工財務健檢及金融常識宣導，有效解決外籍移工之金融困境。

費大多只能付現。兩年前，永豐推出全台首張移工信用卡「SEA鈦金商務悠遊卡」，除了消費回饋，更串聯移工生活所需，像是結合廠區門禁、宿舍洗衣、吹冷氣點數和交通票卡功能；針對移工必備的電信消費，最高還提供3%刷卡金回饋，讓移工也能享受便利的數位金融。

林曄聖笑說，他在接手業務的頭幾年，每周末都在火車站和教堂觀察移工，「同理心很重要，站在客戶立場，設想他的需要。」永豐行員更會不定時在廠區駐點，提供金融諮詢和常識宣導。

未來永豐預計招募更多熟悉東南亞語言的人員，打破語言隔閡，「我們不停了解移工需求、提供適當服務，就能走出和其他銀行不一樣的路！」永豐銀行零售金融處副總經理郭文達說。

永豐銀行零售金融處資深副總經理李吉彬認為，永豐服務移工的精神，完全符合永豐金控力推的四大策略——數位、整合、跨境、永續，「未來永豐會持續做對社會有意義的事，實現友善金融的目標。」

普惠金融
推動獎

化身「千手千眼」 實踐普惠金融價值 行動走訪高雄各區鄉鎮 做鄉親的好芳鄰

身為台灣少數將總行設置在南部的金融機構，高雄銀行扎根在地多年，分行幾乎遍布高雄各地區鄉鎮，期待能透過金融業的資源以及影響力，成為高雄

市民的芳鄰，並化身為高雄市政府推動各項惠民政策的輪軸。

高雄銀行董事長陳勇勝表示，每一次的專案推行，若以事先選定論之並不夠懇切，「我們身處第一線，需要時時細心傾聽民眾的聲音，再因應民眾需求提出客製化服務。」

例如在專案貸款部分，為了因應青年返鄉，提供青年創業貸款服務，至今共計辦理5,196件，金額高達57.4億元，其所承作的金額即占全市青創貸款的37%；另一方面，為了能讓學子無憂就學，就學貸款部分也服務高達32,265戶，總計45.7億元。

擔任發放、兌換高雄券重責大任

身為市民的好鄰居，高雄銀行無畏重擔，在疫情嚴峻時刻，除了陸續推出勞工紓困貸款、緩繳本息、展延借款期間等服務，更化作政府的「千手千眼」，尤其在2021年，政府為了因應疫情產生的經濟停滯與產業衰弱效應，發放五倍券給全民之際，市府因考量到2020年三倍券發放時，高雄銀



高雄銀行董事長陳勇勝表示，高雄銀行期待透過金融業的資源以及影響力，成為市民的好夥伴，並協助市府推動各項惠民政策，擴大普惠金融之效。（圖／台灣金融研訓院）

行僅兌領2.5億元，於是推動「高雄券」期盼刺激消費，全面對接中央振興五倍券及各部會加碼券，吸引振興資源落地高雄，擔任發放與兌換高雄券的重責大任，並成為「數位方案」合作銀行，提升相關業務推廣的深度與廣度。

攤開數據統計表，陳勇勝表示，「這一次，高雄銀行五倍券的兌領金額高達63.4億元，對比三倍券時期2.5億元，足足成長25倍！振興資源、落地高雄的成果，可以說是相當圓滿。」

陳勇勝坦言，無論是專案貸款，抑或高雄券的發放與兌換，甚至是辦理社會救助信託等，業務的累增都未擊退同仁的熱情，反之，更堅定地站在民眾的角度，共同迎接環境帶來的挑戰，實踐普惠金融的價值。

得獎理由

因應疫情影響，與高雄市政府合作加碼推出高雄券專案，有效擴大振興券乘數效應，使高雄各業商家從中受惠，復甦在地經濟；長期協助政府機關辦理社會救助款項信託，積極照顧重大事故之受害者，體現普惠金融之價值。



2018年，永豐銀行即擴大移工薪轉貸款的服務對象，在疫情時成了紓困及時雨，已幫助1.2萬個移工家庭渡過難關。（圖／台灣金融研訓院）

普惠金融
推動獎

打破銀行時空限制 下班買菜也能開戶
「金融服務站」作大眾的好厝邊

銀行服務也能延長至晚上9點？這是國泰世華銀行於2020年開始推動的「金融服務站」，打破銀行時間與空間的

限制，透過機動駐點的方式，將服務地點移至民眾生活中不可或缺的超商、超市及賣場中，服務時間更延長至晚上9點，下班買菜就能兼辦業務，透過彈性便捷的服務型態，打造更貼近社會大眾的普惠金融。

國泰世華銀行資深副總經理鄭有欽指出，金融服務站的服務項目不僅包含存款及信用卡業務諮詢、銀行數位服務對接自動化設備操作教學，以及信用卡行銷推廣，更首創在分行以外的地點，進行開戶文件代收及對保KYC作業，希望降低民眾取得金融服務的成本。

過去民眾常要趕銀行3點半，又或是特地請假去銀行辦事，有了金融服務站以後，就能滿足常見的金融需求。像是需要本人到場的開戶業務，金融服務站已累計協助超過18,000人開戶，其中60歲以上長者的網銀申辦率也達到83%，打破數位隔閡。

平衡城鄉的金融發展

兩年來，金融服務站已前進超過250個通路門市，服務地區涵蓋全台，甚至深入外島，共118個鄉鎮，其中更



國泰世華銀行資深副總經理鄭有欽（前中）指出，「金融服務站」不僅提供更彈性便捷的服務嘉惠社會大眾，更平衡了城鄉差異。（圖／台灣金融研訓院）

有21個是銀行局定義的金融服務欠缺地區，整體服務人次已突破57,000人，平衡城鄉的金融發展。

鄭有欽分享，在金融服務欠缺地區當中，以目前尚未有銀行及信用合作社的金門縣金寧鄉反應最熱烈，平均單日可服務超過30人次，除了協助超過500名客戶開戶，網銀申辦率也達到9成。

「金融服務站除了提供相關諮詢外，也希望可以全方面成為民眾的『好厝邊』」。在台中的服務站就曾發生一則溫馨故事，一對老夫妻因為遺忘網銀密碼以及有外幣開戶需求，前往金融服務站諮詢，服務人員不只協助解決，更幫忙查詢公車班次並陪同前往公車站，讓客戶感受到銀行溫暖的貼心服務。

得獎理由

專案申請成立「金融服務站」業務，將金融業務申辦及諮詢服務，拓展至金融機構待增加之偏鄉地區，促進金融資源欠缺地區之服務可及性；打造數位金融與日常生活結合之服務場景，藉由專人教學，降低年長者之學習門檻，卓有成效。

普惠金融
推動獎

以創業家精神及新數位科技打造創新金融服務
普惠金融實踐者



凱基銀行個人金融總處資深副總裁敖蓓寧（前排中）表示，凱基銀行以金融科技的力量為金融小白提供貸款服務，期盼讓金融弱勢都能獲得全方位服務。（圖／台灣金融研訓院）

凱基銀行長期推動普惠金融服務，2017年聆聽到運將大哥的客戶心聲：「銀行不可能借我錢啦！」凱基貸款團隊主動出擊拜訪車隊，實地了解計程車司機的痛點，透過雙方不斷溝通討論，努力尋求解決方法，凱基銀行以核心專業及數位創新，將車隊「隊員在隊營收」作為貸款財力文件，推出24小時的快速小額貸款服務，深獲運將好評。

「平均年齡超過50歲，過去因為收入以現金為主，沒有薪轉資料，缺乏銀行往來紀錄，有高達96%的運將大哥是人生第一筆銀行貸款。」凱基銀行個人金融總處總處長敖蓓寧說，合作之初看到這個數字時，更堅定她推動普惠金融的決心。

以大數據為基礎 推出全新風險評分模式

敖蓓寧表示，因應年輕世代工作型態不斷轉變，凱基銀行以客戶為中心，運用創新數位科技，開發全新風險管理評分模式，積極拓展金融服務的可及性，並以利他、共享思維打造創新數位服務，幫助年輕世代及金融小白，協助建立信用紀錄。

為持續擴大實踐普惠金融，凱基銀

行主動與三大電商平台合作，以賣家的銷貨紀錄來取代薪資證明；針對外送員，則敲門兩大外送平台，以外送收入認列方式推出備用金專案。透過與第三方平台的API串接，凱基銀行運用數據來制定不同的信用評分模型，提高風險預測的精準度，有效降低信用違約的風險。

迄今，凱基銀行已提供1.5萬位金融弱勢族群貸款服務，放款金額已超過7.5億元，堪稱「創新貸款專家」，而這群傳統銀行擔心「有借無還」的金融小白，多數正常還款，並逐步建立與銀行的往來紀錄。敖蓓寧說，未來，凱基銀行除了持續關注客戶需求，也將眾多合作夥伴串連成金融生態圈，讓客戶不僅可以取得資金，更能得到全方位的服務，落實凱基的社會關懷與企業承諾。

得獎理由

運用數位科技及數據，透過多樣創新金融商品，幫助弱勢族群、技職人士、非固定薪資族、小店家業主、自由業與外送員等，逐步建立信用，進而取得合理的金融服務價格，積極落實普惠金融的理念。

普惠金融
推動獎

傳統市場邁向現代化經營的幕後推手

打造全台第一間智慧金流的肉品批發市場



彰化銀行總經理周朝崇（前左4）表示，因發現傳統肉品市場有金流隱憂，因此打造「智慧金流服務平台」服務肉商，並在彰化、台南肉品市場使用，創下全國第一個智慧金流肉品市場紀錄。（圖／台灣金融研訓院）

傳統市場一直是金融機構難以觸及的領域，尤其是B2B為主的肉品批發市場，更是死角中的死角。以台南肉品市場為例，每天1、2千萬元的現金流動，交易筆數多、金額又龐大，不但肉品市場時常產生呆帳，對於肉商來說，攜帶大筆現金也有人身安全的疑慮，過去曾有黑道至肉品市場開槍，就是因為高額現金流惹人垂涎。

「肉商不是不願意數位轉型，而是過去沒有與金融機構打交道的機會。」彰化銀行總經理周朝崇說，察覺傳統肉品市場的金流隱憂，彰化銀行起心動念打造「智慧金流服務平台」，並在彰化、台南肉品市場使用，創下全國第一個智慧金流肉品市場紀錄。

銀行、肉品市場、肉商 創造三贏

智慧金流服務平台啟動後，肉品市場不必額外建置硬體設備，就可以輕鬆掌握肉商競標豬、羊隻交易的保證金款項。另一方面，肉商不必再攜帶鉅款進出，也不必再進行操作支付，更可以透過智慧金流服務平台，開始建立與銀行之間的往來信任，如有融資需求，彰化

銀行以專案進行，肉商也能積極擴展事業、促進肉品市場活絡。

過去其他傳統肉品市場推動數位化時，肉商通常持反對意見，彰化銀行的成功關鍵是什麼？周朝崇淺淺一笑說：「疫情是我們的東風。」新冠疫情期間，國人認知無現金交易的趨勢，加上彰化銀行行員走進市場舉辦多場說明會，並持續推出優惠說服肉商放下成見、踏出嘗試的第一步；另一方面，也有賴於彰化銀行從區域金融服務起家，又具備國際視野的企業歷史，才能攻下一城。

未來，彰化銀行將秉持推動普惠金融初衷，將成功經驗複製至其他傳統市場，讓這群金流進出頻繁、但過去沒有機會建立金融信用的「金融大白」，也能享受便捷普及的數位金融服務。

得獎理由

為傳統肉品市場量身訂作專屬收付機制與線上專案融資服務，有效解決市場與承銷商傳統交易及資金周轉不易之痛點，提升交易之安全性、便利性與時效；透過數位金融科技力，有效提升傳統承銷商的金融素養，落實普惠金融。

普惠金融
推動獎

郭國文：解方能成案 超有成就感！

推動低利保單紓困 鞏固經濟弱勢金融權益

針對倡議低利率的保單貸款方案，立委郭國文表示，自己擔任勞動部次長時，就經常思考如何透過商業保單，來補足並強化勞工權益。當時注意到，明明商業保單貸款的運作原理與勞保借貸相同，利率卻是勞保的5倍之多，顯然進行借貸業務時，保險公司並未將社會企業責任以及普惠金融之精神納入考量。

郭國文強調，由於針對此議題關注已久，於是在當選立委，進入財政委員會首次質詢金融監督管理委員會時，便向時任金管會主委顧立雄提出保單質押利率過高之問題，並請金管會與公會溝通來促成此方案。

雖然一開始部會與業者之作為仍偏保守，強調相關利率之訂定均符合規範，並未積極思考如何讓保單借貸能作為造福保戶方案，郭國文於黃天牧上任金管會主委後，再度提出低利保單貸款之訴求。

雖然一開始部會與業者之作為仍偏保守，強調相關利率之訂定均符合規範，並未積極思考如何讓保單借貸能作為造福保戶方案，郭國文於黃天牧上任金管會主委後，再度提出低利保單貸款之訴求。

得獎理由

因應嚴重疫情影響，積極採立法院質詢、召開記者會與拜會相關機構等方式，成功推動降低經濟弱勢族群之保單貸款利率方案；並推廣與深化微型保單，以擴增覆蓋率；同時倡議對經濟弱勢之定義進行調整，以降低保單紓困貸款之門檻，對促成普惠金融之具體實踐，不遺餘力。



郭國文將持續關注微型保單之推廣狀況，讓更多經濟弱勢也能受保險保障，並藉由保單質押滿足資金需求，發揮普惠金融精神。（圖／郭國文）

疫情爆發 凸顯低利保單貸款重要與急迫性

隨後因疫情爆發，許多民眾生計受到影響，紓困需求暴增，若僅靠政府的力量來回應民眾的需求稍顯吃力，凸顯低利保單貸款之重要性與急迫性，也就促成所謂的「保單紓困」成案，並以1.28%優惠利率提供民眾最高10萬元的貸款額度，也在3個月內得到16萬名保戶的迴響，貸款金額超過142億元，擴展效率顯然高於前5年的成績。

郭國文表示，看到自己發現的問題被重視，提出的解方也成案，讓自己相當有成就感，尤其後續也爭取到低利保單常態化，變成每年都能提供給有需要之民眾申辦，讓台灣保險向普惠金融再跨一步。

為了讓「普惠」程度擴展，郭國文指出，將持續關注微型保單之推廣狀況，讓更多經濟弱勢也能受保險保障，並藉由保單質押滿足資金需求，將普惠金融之精神最大化。