



楷模事蹟		所屬單位
 林O如	<p>星辰銀行秉持「亞洲服務準則RED」的精神：Respectful（以客為尊）、Easy to Deal with（往來便捷）、Dependable（信賴可靠），致力成為客戶最值得信賴的金融夥伴。台中民權分行的林O如便是最佳範例。</p> <p>2022年11月，林O如在協助客戶辦理國內匯款時，發覺其神情有異，此外在收款人及其用途等資訊亦交代不清；她立即有所警覺，認為這可能是一筆詐騙案件，因此通知警方到場了解情況，之後客戶也取消此筆匯款。</p> <p>警方事後特別表示，由於本行同仁的機警，此次才能成功遏止民眾遭受詐騙及財產損失。林O如站在第一線，以優質的客戶服務及敏銳的觀察力，做客戶資產的最佳守護者。</p>	台中 / 民權分行
 黃O育 黃O萱 李O孜 李O瑩	<p>及時滿足客戶需求，是星辰銀行不變的承諾。資訊暨營運管理處—資金交易服務部的同仁主動積極協助處理境外匯入匯款案件，迅速解決問題，成功完成客戶匯款需求。</p> <p>某天在進行新台幣匯入匯款交易時，因為其他銀行的內部作業問題無法進行匯款，由於此筆款項為薪資及廠商支票款，對收款人來說相當重要，因此資金交易服務部的同仁主動積極聯絡他行協助解決問題，讓收款人及時收到款項，避免後續可能造成的信用瑕疵。</p> <p>雖然該交易並未實際經由星辰銀行（台灣），但資金交易服務部的同仁仍發揮團隊合作精神，展現對客戶的服務熱忱，解決客戶的燃眉之急。</p>	資訊暨營運管理處 / 資金交易服務部
 邱O婷 何O然 黃O玲	<p>面對詐騙事件層出不窮，星辰銀行（台灣）站在最前線，主動關心客戶需求，及時察覺可疑交易，保護客戶資產免於遭受損失。</p> <p>敦南分行助理客戶服務經理邱O婷在協助客戶進行換匯及匯款交易時，主動關心其資金用途，進而察覺可能有異，但因客戶不願多談只是催著要匯款，還好已過了營業時間，邱O婷期望爭取時間再確認情況。由於客戶仍堅持要在隔天一早匯出，擔心客戶遭到詐騙，她當下立即連絡該客戶所屬松山分行的客戶服務經理，因為與客戶的兒子熟識，因此聯繫他了解情況，客戶的兒子立刻表示母親最近被詐騙，在他行已匯出數百萬。最後客戶終於同意取消匯款。</p> <p>事後客戶的兒子非常感謝本行，因為其他銀行都無法阻止他母親匯款，因此他非常肯定本行的用心，並且放心將資產存在本行。這次事件充分展現本行同仁的警覺性，也發揮分行間通力合作的精神，才讓客戶免於被詐騙而造成財產的損失！</p>	台北 / 敦南分行、松山分行
 陳O禾	<p>為滿足客戶需求，完成所需交易，需要前線與後台同仁的通力合作，本行同仁陳O禾是一位熱心且努力協助解決同事問題的同仁。因為她的協助，總能迅速解決分行或相關部門同事遭遇的難題。</p> <p>陳O禾主要負責協助分行或相關部門同仁執行認識客戶程序（Know Your Customer，KYC）及客戶盡職調查（Customer Due Diligence，CDD），透過用心了解分行的需求，努力協助減化流程。例如2022年7月份開始，分行需要進行客戶盡職調查的年度覆審，由於數量龐大及多數客戶聯絡資訊未更新，執行上會花較多時間，因此她事先產出報表，進行交叉比對交易資料，在系統上更新資料，加快分行處理速度。</p> <p>由於她事先做好準備，大幅減少分行的作業時間，讓分行同仁有更多時間專注提供客戶服務提升服務品質，創造雙贏的局面。</p>	消費金融處 / 控管確認暨營運風險管理部