



楷模事蹟		所屬單位
 邱○甯、古○以、闕○愉、劉○媚、郭○如、楊○美、嚴○波、林○伶、游○荃、王○瑜、柯○妤、吳○芬、黃○霞、游○清、蔡○瑋、黃○瑛、張○任、廖○信、丁○辰、陳○瑜、陳○如、陳○怡、陳○瑋、馬○駿、陳○欣、詹○承、鍾○華、何○平、黃○琿、蔡○芳	星辰銀行展現「以客為尊」，以行動詮釋金融友善服務。因此銀行局、衛福部、新北市政府銀行公會以及身心障礙團體多位代表特別參訪星辰銀行思源分行，見證星辰銀行在推動金融友善服務的重視與承諾。 此次參訪由消費金融處主管帶領相關團隊規劃與執行，展現我們對普惠金融與友善服務的高度重視。過程中團隊介紹了多項無障礙設施，包括服務鈴、無障礙停車位、無障礙櫃台、無障礙洗手間、手語視訊翻譯、放大鏡、易讀本等，並分享實際案例，體現同理心與服務精神。此外，也展示如何將標準作業流程融入友善服務，包含不同障別的對應規劃、無障礙應用程式等演示，並透過持續員工教育訓練，確保服務品質。 透過此次參訪，星辰銀行充分展現真正到位的服務，不僅包括硬體設施的提升，更來自員工的同理心與關懷精神。未來我們將持續優化服務體驗，推動全面的普惠金融政策，致力成為金融友善服務的典範，以實踐「以客戶尊」的使命。	思源分行、消費金融處、企業房產策略管理部
 郭○維	落實防制洗錢措施與開戶審查，是星辰銀行推動穩健業務發展的重要基石。企業及機構銀行處同仁展現卓越的專業能力與敏銳的風險意識，在外國法人機構（OBU）開戶審核中，成功識別多項潛在風險，徹底落實防製洗錢規範，為捍衛金融安全把關。 此次案例中，郭○維面對自編報表缺乏佐證、實際出資金額反覆變動及設立動機存疑等多重挑戰，以其專業的分析，對客戶的資金來源與誠信問題進行剖析，全面評估開戶風險，並果斷建議婉拒高風險開戶申請，避免潛在風險的發生，有效保障銀行的合規與聲譽，為團隊樹立專業榜樣。 郭○維的表現彰顯星辰銀行在風險防範與法令遵循的專業實力，體現了我們對維護金融安全的高度重視與堅定承諾。	企業及機構銀行處
 余○雲 陳○壹 林○均	星辰銀行信用卡偽冒防制組同仁的專業能力與高度警覺，與警方合作緊密，成功破獲信用卡盜刷案件，有效維護客戶的權益與安全！ 在接獲多位客戶反映信用卡被盜刷後，星辰同仁迅速展開調查，發現嫌犯透過交友軟體搭訕陌生人，趁機竊取財物並盜刷信用卡，因此迅速與多家刷卡商店聯繫，收集交易明細簽單的相關證據，與警方緊密合作並協助偵察案件，並於2024年5月成功逮捕嫌犯。 此次行動不僅展現星辰同仁在風險防範與案件處理的專業能力，更彰顯我們對客戶財產安全的承諾，致力打造安心的金融環境！	信用卡偽冒防制組