

NEWS RELEASE

發稿日期：2024 年 3 月 25 日

元大銀行連年榮獲《財訊》四項大獎肯定 致力打造最完善的數位金融環境

元大銀行秉持「以客戶需求為導向」的宗旨，致力打造更完善的數位金融環境，期許能持續為客戶提供最優質的金融商品及服務。在《財訊》2024 年財富管理大獎中，元大銀行榮獲「最佳服務」、「最佳客戶推薦」、「最佳數位智能系統」及「金融服務創新」四項大獎殊榮，展現元大銀行在財富管理及數位金融服務創新的實力與經營理念的實踐。

科技始終來自於人性，近年隨著數位化時代來臨，元大銀行深刻瞭解新興科技在金融友善服務中的重要性和關鍵作用。在業務高度發展的同時，不僅將公平待客和金融友善服務納入各項業務設計範疇，更著重數位通路產品開發以客戶為中心、具同理心的態度，整合全行資源，致力打造全網無障礙化的「金融平權」服務。

在元大銀行致力發展金融科技的旅程中，「元先生」智能客服成功地實現了科技與人性的融合，於 2022 年 12 月正式在官方網站、個人網銀、行動銀行 APP、以及 LINE 官方帳號上，推出「元先生」智能客服服務，為客戶打造更專業、即時貼心的金融服務體驗，包括線上開戶、信用卡業務、帳務查詢等多元金融產品，隨時隨地滿足客戶的金融需求。智能客服的普及性及操作直覺性，於推出後獲得客戶的肯定與愛用，據元大銀行內部統計資料，「元先生」上線後，全體客服量能提升了 18%，且持續成長中，不僅提供了客戶最適切的金融諮詢，更打造了普惠金融的數位服務，為滿足不同服務對象需求，2023 年 12 月更進階推出真人文字客服，營造友善金融環境。

此外，元大銀行將真人文字客服與 ATM 自動化櫃員機服務結合，打造更便捷、貼近人性的金融友善場景，為不同族群提供貼心服務，如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

NEWS RELEASE

能進行即時溝通，滿足當下的金融需求。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，元大銀行以創新科技升級智能客服，致力打造更貼心、專業的友善金融服務體驗，期望能夠滿足客戶多元的金融服務需求。



圖說：元大銀行榮獲《財訊》四項大獎肯定，致力打造最完善的數位金融環境。



圖說：元大銀行連年榮獲《財訊》四項大獎肯定