

# 作業集中化 精進優質金融服務

李宜芳

## 一、前言

面對日益競爭的金融環境，本社重視「人與人之間相處的溫度」發自內心的關懷為服務特色，提供優質、創新與貼心的服務。本社領先同業建置企業服務匯流排（ESB 系統），將之與主機串接，自建資訊管理系統(MIS)，並擴建各項功能，如公共關係通報系統、人力資源系統、防制洗錢系統(AML)及業務管理系統等，以提升管理效能；同時成立信用合作社首家且唯一之集中作業中心，將匯出匯款、託收票據及提回票據作業全面集中化，並透過標準化管理，簡化臨櫃作業程序，縮短客戶等候時間，增加顧客滿意度，以真誠待客的服務理念贏得客戶的信任和滿意。

## 二、營運績效、進步與業務創新

### (一)營運績效

#### 1.存放款業務穩定成長

存、放款總額穩定成長，於 112 年底分別突破 1,000 億元及 700 億元大關。

#### 2.授信品質、逾放比率及資產品質良好

本社逾放比率低於全體信用合作社之平均比率，近三年平均更低至 0.017%，近三年放款覆蓋率均高於主管機關要求之 1% 標準，亦高於全體信用合作社之 2.18% 及本國銀行之 1.36%。

---

\* 李宜芳現任淡水第一信用合作社企劃室副經理。

\*\* 淡水一信榮獲第十二屆台灣傑出金融業務菁業獎「最佳合作金融獎 特優」。

### 3.資本適足率

近三年資本適足率分別為 110 年 12.87%、111 年 12.75%、112 年 13.13%，皆高於法定比率之 8%，並按金融監督管理委員會訂定銀行財務業務健全應具備之標準，其中第一類資本適足率須達 10.50% 以上，信用合作社雖未受此規範，惟本社 110 年 10.85%、111 年 10.67%、112 年 10.96%，顯見本社財務相當健全。

### 4.備抵呆帳覆蓋率

歷年來備抵呆帳覆蓋率均遠高於全體信用合作社及本國銀行，足見本社放款品質與承受呆帳能力均相當良好。

## (二)進步與業務創新

本社以 ESB 企業服務匯流排為核心架構，持續精進 MIS 系統之各項功能，成立信用合作社首家且唯一之集中作業中心，將持續運用集中作業系統帶來的集中資源優勢，發揮作業分工之效果，提升作業效率及服務品質。

### 1.集中作業中心

本社為首家且唯一成立集中作業中心(下稱集作中心)之信用合作社，率先導入「匯出匯款集中作業系統」、111 年起陸續導入「提回票據」及「託收票據」集中化處理作業，其中帶來之效益如下：

- (1)作業標準化、系統化。
- (2)提高整體作業效率。
- (3)減少臨櫃作業壓力。
- (4)客戶免於久候，提升滿意度。

### 2.強化 MIS 系統功能

自 106 年啟用 MIS 系統，以此系統為基礎持續強化及開發各項功能，在整合系統資源的同時減少紙張浪費、縮短作業時程，進而達到提升作業效率及內部管理效能。

### 三、人力發展

2023 年 Cheers 快樂工作人雜誌一則最新調查報導，由縣市長、經發相關局處長、勞工相關局處長，依據在地口碑、在地特色、同仁照顧等方面，票選新北市「在地隱藏版好企業」，本社以「與在地連結深及員工福利好」而獲得新北市地區在地好企業前五名，這些來自社會大眾的認識與認同，更加深本社繼續努力下去的動力。



本社積極地打造舒適的工作環境、提供多元的學習管道、提升同仁的自我認同及重視同仁的健康與福利，以四大核心作為人力發展的方向。



## 四、風險管理

### (一)完善的風險管理措施

- 1.強化內部管理
- 2.擴建風險控管作業系統功能
- 3.維護客戶權益

### (二)強化資訊安全機制

本社通過行動應用 App(Android 版本及 iOS 版本)基本資安檢測合格，為首家符合工業局公告之「行動應用 App 基本資安檢測基準」要求及 OWSAP Mobile APP Security Checklist L2 之信用合作社。

- 1.遵照金融監督委員會之法令要求，並依銀行公會及信用合作社聯合社所訂定之自律規範，作為本社各安全控管之準則。
- 2.資訊中心(淡水機房)配有雙帳務主機，另於龍潭渴望園區設置國際級異地備援共用中心，並定期演練以確保資料與服務維持可用狀態，為首家且唯一同時擁有同地雙主機及異地備援之信用合作社。

## 五、數位金融

### (一)網路銀行／行動銀行全新改版

新版網路銀行、行動銀行(APP)及網路 ATM 預計於 113 年年底將迎來耳目一新的畫面設計，同時也帶來更直覺的使用者體驗。

### (二)金融卡雲支付及加入 TWQR 行動支付

本社加入行動支付行列，透過「台灣行動支付」APP 綁定本社金融卡帳戶，即可進行轉帳、繳費、繳稅及消費扣款等服務；為提升消費者便利性，自 109 年起積極參與財金公司「電子支付跨機構共用平臺(TWQR)」籌備規劃，攜手合作推展 QR Code 支付服務。

### (三)資訊安全控管

- 1.本社對所有使用網路銀行之客戶，進行 Email 有效性、重覆性、合理性三大原則的安全檢核，提供更高的安全性，避免民眾之帳號被詐騙集團盜領資產而不自知。
- 2.增加「交易密碼」以進行行動裝置綁定；若未完成相關綁定流程，將無法執行「非約定帳戶轉帳交易」，增加帳戶安全性。

## 六、地方經濟活動之貢獻、公益服務之參與及活動特色

### (一)地方經濟活動之貢獻

#### 1.積極拓展營業據點

近十年內共增設 7 間分社，本社於主管機關公告之金融服務欠缺地區—新北市萬里區增設分社，彌補金控公司、商業銀行無法服務到之客群及中小企業；另本社於 113 年二度跨入台北市，於台北市市中心-松山區設立本社台北分社，本社期能提供更優質、貼心的專業金融服務予社會大眾。

#### 2.增加在地攤商營業收益

積極推廣在地攤商加入本社台灣 Pay 特約店家，藉由多次舉辦台灣 Pay 優惠活動，刺激消費者至本社特約店家消費，近二年本社特約商店交易總金額成長逾 18%。

### (二)地方公益服務之參與及活動特色

#### 1.提供免費婚喪喜慶服務

本社致力於回饋地方，於民國 90 年成立專責單位，負責公關事宜，109 年於 MIS 系統建置完善的通報機制，即時掌握各項公關服務之動態。其中特有的免費婚喪喜慶之服務最具規模，曾受邀天下雜誌採訪，被籲為「偏鄉金融的土地公」。

#### 2.發放低收入戶冬令關懷金

已連續 57 年於農曆過年前發送冬令關懷金予低收入戶，幫助淡水、三芝、石門及八里等四區弱勢族群渡過難關。



### 3.舉辦健行活動

每年 10 月舉辦一年一度的健行活動，迄今已連續舉辦 52 屆，鼓勵民眾走出戶外運動，藉由健行活動，沿途欣賞淡水美景、培養健康生活習慣，每年吸引逾 5,000 位民眾共襄盛舉。





4.歷年共捐出消防車 1 輛、救護車 13 輛、巡邏車 3 輛、復康巴士 3 輛及「自動體外心臟電擊去顫器(AED)」3 台；疫情期間，本社另捐贈淡水馬偕紀念醫院—社區正壓採檢亭。

5.捐贈重大急難救助經費

於「高雄氣爆事故」、「八仙塵爆事故」、「台南 0206 地震」及「花蓮 0206 地震」捐贈重大急難救助經費。

6.創立九十週年

(1)舉辦淨灘活動

於今年創立九十週年舉辦別具意義之淨灘活動，麥主席帶領高階主管及同仁超過 150 人，一同守護我們淡水沙崙海岸，為環境的永續付諸實際行動。



(2)親子公益園遊會

於淡水公八公園盛大舉辦九十週年親子公益園遊會，活動當天設置數十個攤位市集，免費提供多項兒童設施及贈送禮品，並安排各式精彩表演節目，特別邀請了一信合唱團、一信幼兒園及許多在地團體前來表演同歡。



### (3)九十週年公益捐贈

本社於淡水公八公園捐贈涼亭，讓民眾於戶外運動時，能有一處遮蔭避暑休憩場所；另捐贈學校導護背心，受惠學校有淡水區、三芝區、八里區及石門區等 32 間國民中、小學，盼能藉此加強導護的安全。



### 7.金融知識宣導

本社積極配合金管會銀行局派員受訓，每年安排人力宣導金融教育，並多次獲金管會主任委員表揚為熱心參與「走入校園與社區金融知識宣導活動」之金融機構。



## 8. 培育書法、寫生之藝文教育

本社至今已舉辦 46 屆書法寫生比賽，各組前 3 名及佳作頒給獎狀、獎牌及獎品以資鼓勵。

## 9. 提供「一信獎」獎學金

每年提供應屆畢業第一名之學生獎學金，區域包含淡水、三芝、石門、八里、金山、萬里、林口等七區，共 46 間學校。

## 10. 社員福利

- (1) 辦理社員分組會議
- (2) 社員子女獎學金
- (3) 社員重陽敬老紀念品



## 11. 終身學習

### (1) 一信群英學苑

自 84 年成立「一信群英學苑」，成立以來，開辦逾 160 班，超過 6,000 人結業。

### (2) 一信婦女合唱團

88 年成立婦女合唱團，造福廣大愛好音樂的女性朋友，每週定時排練並常應邀參加地方各項活動演出。



### (3) 辦理豐富人生講座

多年來與財團法人麥春福博愛基金會合辦「豐富人生系列講座」，邀請多位知名人士蒞臨演講，每場皆逾 300 人次出席聆聽，屢獲民眾熱烈回響。

## 七、結語

本社資訊系統透過 ESB 作為中介平台，活化主機資料庫之運用，陸續建置多項系統，並不斷創新運用於各種業務，以提高工作效能。其中集中作業中心的成立，讓瑣碎且繁複之作業，標準化及數據化以改善既有服務模式，大幅提升臨櫃作業效率、簡化流程。我們深知電子金融重要性，不斷提升各項功能，並強化資訊安全防護，為協助防詐、識詐及阻詐，積極提升同仁專業度，以提供客戶快速且安全之金融服務平台。

創立九十年，我們始終秉持精益求精的精神，不斷追求卓越，持續創新與關懷，為同仁提供良好工作環境和發展機會，為社會貢獻更多力量。本社堅守合作互助的初衷，致力於提供客戶可信賴的金融服務，即使在金融科技迅速發展的時代，仍然秉持人性攜手同心、延續提供有溫度且優質的金融服務，共創美好社會。