

上海商銀的利害關係人

第十條 等級：初級

資料來源：2021 年上海商銀永續報告書

上海商銀秉持「處處為您著想」之服務理念以及「溫心、輕鬆、尊重」之服務精神，以站在客戶立場提供創新及便利的服務為核心宗旨，並積極改進服務品質

企業概述

上海商銀秉持「服務社會、輔助工商實業、發展國際貿易」的經營宗旨，以「誠信、服務、創新、效率」為理念，不斷求新求變，與時俱進，創新產品與服務，以滿足客戶的需求。人工智慧(AI)、區塊鏈(Blockchain)、大數據分析(Big Data)、雲端運用(Cloud)、物聯網(IoT)及第五代行動通訊技術(5G)等的發展，上海商銀順應此一發展趨勢，已採行加速數位轉型的策略，加強金融科技的運用，以強化數位金融競爭力，提供客戶更有價值、更個性化的數位金融產品與服務。

案例描述

上海商銀遵循金管會公平待客九大原則，服務客戶必須從起點開始，首要理解客戶需求，做好KYC (Know Your Customer) 與KYP (Know Your Product)，為客戶細心檢視及量身訂做財務規劃，以「把客戶擺在第一順位」的使命感，讓「溫心、輕鬆、尊重」成為客戶對上海商銀的最佳印象。

● 聆聽客戶心聲

📞 官網智能客服

- 提供快速諮詢、相關連結等內容，客戶可輸入欲查詢之問題，或透過小幫手快速尋找相關主題
- 可提供文字 AI 及語音 AI 機器人查詢服務



📧 意見信箱

- 蒐集客戶意見，並依相關辦法盡速完成處理
- service@scsb.com.tw



📞 24 小時客服專線

- 由專人蒐集客戶意見，並依相關辦法盡速完成處理
- (02) 2552-3111
- 免付費：0800-003-111



📞 上海商銀官方 Line@ 帳號

- 個人化 Line 綁定、提供最新資訊及優惠好康報



- 本行連續三年列入公平待客原則評比排名前 20% 的銀行業之一，總經理於 2021 年 10 月 07 日接受金管會頒獎表揚