

簡 若 晴

數位銀行客服專員

✉ ruoching.chien@example.com

☎ 0988-412-653

📍 嘉義市西區

工作經歷

數位銀行客服專員

2021-05 – 至今
臺北

▮ 遠禾數位銀行股份有限公司

- 在 Temenos 將轉帳失敗、裝置綁定及卡片凍結對應 9 個核身流程，和法遵、資安及 2 線營運每週覆核，月均 4.1 萬件服務中重複核身率降低 24%。
- 透過 NICE CXone 案件標籤拆解信用卡爭議原因，與 6 位爭議款同仁和 14 家收單商追蹤 1,200 件月案，首封回覆符合監理時限比例達 99.6%。
- 用 Tableau 偵測特定裝置版本的 OTP 失敗尖峰，和 5 位行動銀行工程師協作發布狀態頁及替代驗證說明，相關來電在修補週下降 33%。
- 把金融友善用語與高齡客戶慢速引導納入錄音評分表，與 3 位無障礙顧問覆核 88 段月抽錄，客戶操作中斷率從 12% 降至 7%。

信用卡服務代表

2018-06 – 2021-04
宜蘭

▮ 北陸信用合作金融社

- 使用 CRM 驗證卡片掛失、額度與帳單爭議身份，協作 4 個分社和 2 位風控主管處理日均 150 通來電，資料核驗錯誤每季減少 62%。
- 將分期、回饋點數及自動扣繳說明整理成 21 張條款速查卡，與產品、法遵及訓練同仁雙月更新，轉二線查詢件數下降 28%。
- 追蹤 680 筆自動扣繳失敗通知並依銀行代碼分批回撥，和資訊及帳務團隊確認原因，逾期帳單重複聯絡比率降低 19%。
- 在晨會演練疑似冒用與恐嚇匯款情境，帶 10 位新同仁依流程通知風控，模擬通報完整率從 81% 提升至 97%。

專案經驗

OTP 異常客訴預警

將登入事件、裝置版本和聯絡量放在同一個服務監控視圖。

Tableau • Temenos • NICE CXone • 事件分析

信用卡爭議證據清單

依交易型態提示客戶需備資料，讓後線一次收齊可審文件。

CRM • 案件規則 • 文件管理 • 法遵覆核

技能專長

金融服務

Temenos • 信用卡爭議 • 轉帳追蹤 • 帳戶驗證

風險與法遵

AML 轉介 • KYC • 錄音稽核 • 個資控管

客服分析

NICE CXone • Tableau • 根因分類 • 無障礙
服務

教育背景

金融服務學士 at 銀行資訊與客戶營運學系

北辰金融科技大學

2014-09 – 2018-06 • 嘉義市西區

證書獎項

數位金融客戶保護證書

東亞金融服務教育社 (虛構)

2022-02

獎項 | 金融友善服務提案優選

遠禾服務治理週 (虛構)

2024-09

語言能力

中文

母語

英文

可處理數位帳戶服務郵件

臺灣台語

可協助長者說明基本流程