

第一銀行 106 年

信用卡處客服暨授權人員甄選

簡章

受託辦理單位：

財團法人台灣金融研訓院

地址：臺北市中正區羅斯福路三段 62 號

電話：(02)33653666 按 1

服務時間：週一至週五 9：00～17：30

網址：http://ptc.tabf.org.tw/tw/Ptc_10602fcb

中華民國 106 年 2 月 17 日公告

壹、甄試重要時程表

試別	要項	時程	備註
第一階段：書面審核	報名期間	106 年 2 月 24 日(星期五)10:00 至 106 年 3 月 13 日(星期一)17:00	一律採線上報名作業。
	報名資格書面資料 郵寄	106 年 3 月 13 日(星期一)以前 ※以郵戳為憑	請務必於 <u>106 年 3 月 13 日(含)</u> 以前，將報名資格資料以限時掛號郵寄至「10099 台北郵政 30-110 號信箱第一銀行 106 年信用卡處客服暨授權人員甄選專案組收」。以利書面審核。未於指定期限內完成郵寄者，視同未完成報名程序，取消應試資格。經書面審核通過者，方具第二階段應試資格。 (詳見簡章第 3 頁報名方式)
	書面審核 結果查詢	106 年 4 月 17 日(星期一)10：00	請至甄試專區查詢
第二階段：面試	網路查詢及列印 測驗入場通知書	106 年 4 月 18 日(星期二)10:00	請至甄試專區查詢測驗時間、試場位置及應注意事項。
	測驗日期	106 年 4 月 23 日(星期日)	僅設台北考區。
	測驗結果查詢	106 年 5 月 2 日(星期二)14：00	公告於甄選專區，相關錄取人員名單移請第一銀行辦理後續進用事宜。

註：本簡章各項內容若有變更，以第一銀行及台灣金融研訓院網站最新公告為準！

貳、徵才類別、需才地區、報考資格條件、甄選方式及正取名額

一、國籍：具有中華民國國籍者。

二、本次甄選合計正取 15 名，各類別所需具備學歷、經歷等資格條件及甄選方式如下：

職缺類別 類組代碼	資格條件(均須取得)	甄選方式	需才地區	正取名額
客服人員 (K2001)	<ol style="list-style-type: none">1. 學歷：國內、外專科(含)以上學校畢業，並已取得畢業證書。2. 經驗：具銀行業客服進線服務(inbound) 2 年(含)以上經驗者(須出具工作證明)。3. 通國、台語。4. 諳英文或日文尤佳。5. 可配合 24 小時及假日輪班。	<ol style="list-style-type: none">1.書審：資格審查2.面試		10
信用卡授權人員 (K2002)	<ol style="list-style-type: none">1. 學歷：國內、外專科(含)以上學校畢業，並已取得畢業證書。2. 經驗：具信用卡授權及預警 1 年(含)以上經驗者(須出具工作證明)。3. 通國、台語。4. 諳英文或日文尤佳。5. 可配合 24 小時及假日輪班。	<p>※面試得加分條件：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 英文 TOEIC 達 550 分以上或同等標準2. 日文檢測(JLPT)達 3 級(含)以上	台北市	5

註：1.畢業證書如係國外或大陸港澳學歷須符合教育部訂頒「大學辦理國外學歷採認辦法」、「大陸地區學歷採認辦法」、「香港澳門學歷檢覈及採認辦法」之規定，並加附中文譯本；國外學歷影本，應經我國駐外單位，包括我國駐當地使、領館或派駐當地之文化、貿易、商務機構或其他經我國政府認可之機構或公證人驗(認)證。目前尚未經前述單位驗(認)證者，請及早申請，以免損及本身權益。

2.以上所列畢業證書等資格條件限於 106 年 3 月 13 日(含)以前取得。

3.應考人所繳交各種證件影本及證明資料如有資格不符、偽造、變造或其他不實情事，應考人應負法律責任。於甄選期間發現者除扣留其所繳證明文件外，並拒絕其進場應試；於甄選完畢後榜示前發現者，不予錄取；榜示後發現者，撤銷其錄取資格。

參、報名方式

一、報名期間：

自 106 年 2 月 24 日（星期五）10:00 起至 106 年 3 月 13 日（星期一）17:00 止。

二、報名方式（以下二項報名步驟均須完成，未依下列規定方式報名者，視為資格不符）：

（一）步驟一：應詳閱本甄選簡章各項規定，並同意「財團法人台灣金融研訓院個人資料蒐集、處理及利用告知事項」。有意報名者應於報名期間內，依網頁說明填妥基本資料並上傳制式招募履歷表(含自傳)。

（二）步驟二：

1.報名者應依下列順序（印製為 A4 格式，乙式 3 份）以迴紋針裝妥或以釘書機裝訂報名資料，並於 106 年 3 月 13 日（星期一）以前，以限時掛號方式（郵戳為憑，含 3 月 13 日）郵寄至「10099 台北郵政 30-110 號信箱第一銀行 106 年信用卡處客服暨授權人員甄選專案組收」。

（1）繳交文件資料檢核表

（2）列印制式招募履歷表(含自傳)（其中 1 份貼妥照片）

（3）新式國民身分證正反面影本

（4）畢業證明書影本

（5）工作經驗年資證明影本(二擇一)：

A.「勞工保險被保險人投保資料表(明細)」：請至各縣市勞保局申請或以自然人憑證下載列印勞保明細表。

B.服務機構所開立之工作經歷證明、在職證明或離職證明(請儘可能加註工作部門及職務內容)。

（6）工作經歷說明表：請至甄試專區下載填寫並親筆簽名具結。

（7）第一商業銀行蒐集、處理及利用個人資料告知同意書：請至甄試專區下載填寫並親筆簽名。

（8）其他相關資料：如面試得加分條件語言能力檢定、其他技能檢定、個人優良表現等資料(作為口試「才識」項目評分之參考依據，故請儘量提供)。

2.報名資料收件以郵戳為憑，未於指定期限內完成郵寄者，視同未完成報名程序，並取消應試資格。

3.應徵者於報名前，務請詳閱本簡章內容；一經報名，即視同應徵者同意本簡章之各項內容，恕不接受取消報名或要求退還報名資料。

4.報名者如有身心障礙或特殊因素於測試時需要特殊試場或服務，請於報名時提出需求，本院得要求應考人員提供相關證明文件，並在考試公平原則下，提供多元化適性協助。

5.本次報名毋須繳交報名費，惟報名甄試人員僅可擇一類別報考，請先詳閱簡章內容，慎重考慮後再行報名。

註：以上所繳交各種證件影本及資料如有資格不符、偽造、變造或其他不實情事，應考人應負法律責任。於甄選期間發現者除扣留其所繳證明文件外，並拒絕其進場應試；於甄選完畢後榜示前發現者，不予錄取；榜示後發現者，撤銷其錄取資格。

肆、甄選方式

甄選分下列二階段舉行：

一、書面審核：

報名資料將進行資格初審，相關資料恕不退還。請於 106 年 4 月 17 日（星期一）起至甄試專區查詢書面審核結果。

二、面試：具面試資格者，將另行通知面試時間及注意事項。

伍、面試日期、時間及應試注意事項(詳細規範屆時請詳本院網站及測驗入場通知書相關說明)

一、第二階段(面試)：106 年 4 月 23 日(星期日)

(一)僅設台北考區，應考人可於 106 年 4 月 18 日(星期二)10：00 起至甄選專區查詢第二階段(面試)測驗入場通知書號碼及測驗地點。

(二)請依測驗入場通知書所載日期及時間，攜帶具有本人照片之身分證件正本(限新式國民身分證、駕照、護照或健保 IC 卡，請擇一攜帶，護照須於有效期間內)至指定地點辦理報到；未攜帶身分證件正本者，不得入場應試。

(三)早到者，恕不受理；惟凡逾報到時間經唱名三次未到者，視為棄權，不得以任何理由要求補測。

(四)有關第二階段(面試)之流程、進行方式及應注意事項等資訊將於台灣金融研訓院網站公告，應考人可於 106 年 4 月 18 日(星期二)10：00 起至甄試專區查詢。

陸、成績計算及錄取方式

一、成績計算(成績計算至小數點後二位，第三位四捨五入)：

第二階段(面試)成績：

(一)面試成績，滿分以 100 分計。

(二)依下列與工作相關之構面及繳交各項資料進行綜合評分：

- 1.儀態、言辭(包括禮貌、態度、舉止、聲調、語言表達能力)。
- 2.才識與學習能力(包括志趣、問題判斷、分析、專業知識與技能)。
- 3.反應能力(包括理解、應變能力)。
- 4.人格特質(包括團隊合作、企圖心、工作態度、敬業精神等)。

二、錄取方式：

(一)按第二階段(面試)成績高低順序擇優錄取。惟第二試(面試)成績未達 70 分者，不予錄取。

(二)第二階段(面試)成績相同時，則增額錄取。

(三)相關錄取人員名單移請第一銀行辦理後續進用事宜。

柒、書面審核及測驗結果

- 一、第一階段(書面審核)結果預定 **106年4月17日(星期一)**上午10時於甄選專區開放查詢，不另寄發書面通知。
- 二、第二階段(面試)入場通知書預定於 **106年4月18日(星期二)**上午10時起公告甄選專區，具參加第二試(面試)資格者，請自行至網站查詢及下載，不另寄發書面通知。
- 三、甄選錄取名單預定於 **106年5月2日(星期二)14：00**公告甄選專區開放查詢，不另寄發書面通知。
- 四、本院之測驗結果通知書若有疑義，以面試應得正確分數為準，本院得更正之。

捌、錄取與進用

- 一、正取人員中如有第一銀行現職人員(包括派遣人員)，不占此次甄選正取名額(原正取名額依甄試總成績排序遞補)。另現職錄取人員仍需依本簡章所規定之試用期間辦理試用考核，期滿考核合格者正式任用，不合格者回復原本之薪資待遇及職等職級。
- 二、正取人員於通知錄取後，由第一銀行視業務需要與職缺狀況，以面試成績高低依序通知進用；如第一銀行因配合業務發展致人力需求增加，得增列備取人員。
- 三、錄取人員經通知進用後，逾期限未回覆或未報到者，即視為放棄錄取資格，一律不得請求保留或延期報到。
- 四、新進人員試用期為6個月，試用期間工作績效評核依本行「客戶服務部新進客服人員工作績效評核應注意事項」等規定辦理，試用期滿經考核成績不及格者將不予以正式任用，並依勞動基準法相關規定予以資遣。
※新進人員於試用期滿前，應取得「人身保險業務員」、「信託業業務員資格」及「投信投顧業務員資格」等證照，並具備「金融市場常識與職業道德」乙科合格證明且確保證照於有效期間內。未取得上述證照資格者，視同試用考核成績不及格，不予以任用。
- 五、錄取人員通知報到後應簽立切結書，同意自到職日起三年內，不得主動申請單位及服務地區之調動，否則不予以任用。
- 六、應徵者所繳交各種證件影本及資料採事後審核，如有偽造、變造及其它不實情事，應負法律責任。經查明有偽造或變造或應試資格不符者，於遴選前發現者予以取消應試資格；於遴選完畢後榜示前發現者，不予以錄取；榜示後發現者，撤銷其錄取資格。
- 七、錄取人員於報到時須繳驗下列證明文件，未提出繳驗者，即撤銷其錄取資格：
 - (一) 新式國民身分證正本。
 - (二) 畢業證書正本：畢業證書如係國外或大陸港澳學歷須符合教育部訂頒「大學辦理國外學歷採認辦法」、「大陸地區學歷採認辦法」、「香港澳門學歷檢覈及採認辦法」之規定，並加附中文譯本；國外學歷影本，應經我國駐外單位，包括我國駐當地使、領館或派駐當地之文化、貿易、商務機構或其他經我國

政府認可之機構或公證人驗(認)證。目前尚未經前述單位驗(認)證者，請及早申請，以免損及本身權益。

(三)體格檢查表(依勞工健康保護規則第十條規定辦理):錄取人員於進用通知後，請依第一銀行提供之「新進行員一般體格檢查表」，赴指定醫療機構進行體檢。

(四)其他依第一銀行通知應繳交之文件。

八、凡經錄取分發後，如有下列情形之一經查證屬實者，即予解職（僱），並終止勞動契約：

(一)曾經第一銀行免職、解僱、資遣者。

(二)曾服公職有貪污行為經判決確定或通緝有案尚未結案者。

(三)犯侵佔、背信、詐欺罪經判決確定或通緝有案尚未結案者。

(四)犯前二款以外之罪，經受有期徒刑以上刑之宣告者，或經通緝在案尚未結案者。

(五)受監護或輔助之宣告，尚未撤銷者。

(六)有重大喪失債信情事尚未了結者。

(七)主管機關或其他有關機關頒布法令限制僱用者。

(八)報考資格不實或涉及不誠信或法令規定不當之行為者。

玖、待遇與福利

一、支薪說明：

1.客服人員以六等五級進用，敘薪 36,963 元/月(含伙食費)。

2.信用卡授權人員以六等二級進用，敘薪 34,930 元/月(含伙食費)。

二、其餘福利、獎金等依第一銀行相關規定辦理。

拾、其他注意事項

一、應考人於報名前，務請詳閱本簡章內容；一經報名，即視同應考人同意本簡章之各項內容；本簡章各項內容若有變更，以甄選專區最新公告為準。

二、報名者為報名「第一銀行 106 年信用卡處客服暨授權人員甄選」，須提供個人資料類別：包括姓名、身分證字號、性別、出生年月日、教育、聯絡方式、工作經歷、薪資證明文件、是否領有身心障礙手冊、是否具海外派駐意願、是否具原住民身分及是否有親屬任職第一銀行等，將由第一銀行及台灣金融研訓院依個人資料保護法相關規定，為蒐集、處理及利用，並僅限於製作甄試相關表單、甄試相關事項通知與資料分析。應徵者報名表件自收到日起保存 1 年，上述保存期限屆滿後，即停止處理、利用並刪除之，應徵者可依個人資料保護法之規定於資料保存期間內查閱、請求製給複製本、補充或更正資料、要求停止蒐集、處理、利用或刪除所提供之資料。應徵者提供之相關個人資料，將用以評估所應徵職務之適任性。