臺灣銀行金融友善服務辦理情形

版本：115.8

一、依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會113年10月9日全一字第1130001754號函之「銀行業金融友善服務準則」辦理。

二、本行目前已提供之金融友善服務項目如下：

(一)無障礙環境

1. 分行營業廳出入口適當位置裝設有「服務鈴」，並由專人協助引導服務。
2. 營業廳設有匯(利)率看板/費用標準公告，提供立即資訊。當市場匯率及利率修正時已連結於本行網路銀行提供即時匯率及利率，方便身心障礙者無庸舟車勞頓即能隨時掌握雙率變動資訊。
3. 本行「無障礙服務櫃台」為行舍設計規劃項目，提供身心障礙者各項金融服務。
4. 本行新設置行舍均符合無障礙相關法令規範。本行老舊建築物(97年7月前建造者)如受限於結構空間，無法依現行法令設置無障礙設施者，依「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」辦理。

(二)無障礙 ATM 服務

1. 本行至115年8月底全行 ATM 共747台已全數符合輪椅使用者機型。
2. 本行視障 ATM 以「無障礙語音播放模式」供視覺障礙者操作，具備提款、餘額查詢、密碼變更、約定及非約定轉帳等功能，亦有調整提領其它非固定金額之功能。至115年8月底視障語音功能 ATM 計427台(其中110台另具存款功能)。
3. 本行 ATM 於交易畫面首頁下方提供「QR Code 文字客服」，以服務聽覺障礙者友善服務，掃描後顯示 ATM 相關選項，直接點選相關問題，可由文字客服快速提供服務。
4. 本行官網金融友善服務專區及無障礙服務台提供「學會使用銀行自動提款機(ATM)存錢、領錢、轉錢」易讀手冊，以利身心障礙者能事先或當場瞭解服務內容。

(三)無障礙網路服務

1. 本行「全球資訊網」、「友善網路銀行」、「友善網路 ATM」、「匯率利率黃金牌價查詢服務」及「信用卡網站無障礙網頁」已取得數位發展部核發之網站無障礙2.1版 AA 等級標章。
2. 全球資訊網已提供開戶總約定書及存款、外匯、證券、信託、信用卡、消費者貸款、就學貸款、勞退基金等各項申請書表供民眾下載使用。
3. 友善網路銀行及友善網路 ATM 可提供視覺障礙者自行搭配螢幕報讀軟體(如導盲鼠、NVDA)操作網路銀行各項功能，另「臺銀行動+」App 亦有提供無障礙操作環境供視覺障礙者使用（手機須有無障礙設定）。
4. 信用卡網站無障礙網頁可提供視覺障礙者自行搭配螢幕報讀軟體(如導盲鼠、NVDA)操作（手機須有無障礙設定）操作信用卡開卡、信用卡掛失申請及登入信用卡會員執行信用卡帳單補發申請、帳戶資料查詢等功能。
5. 「臺銀行動+」App 新增友善網路銀行快速登入功能，啟用快速登入後可利用行動裝置所內建之指紋/臉部辨識功能，作為本 APP 登入之身分驗證機制。

6.友善網路銀行新增黃金理財交易服務功能：

(1)新臺幣黃金存摺開戶。

(2)黃金存摺買進。

(3)黃金存摺回售。

(4)黃金定期定額申購/異動。

(5)繳納黃金扣款失敗手續費。

(6)黃金存摺申購/贖回存款帳戶異動。

(7)黃金存摺銷戶申請。

(8)黃金存摺撲滿申請/異動。

(9)黃金撲滿異動狀態查詢。

(四)存摺類開戶服務

1.視覺障礙者能於開戶之相關文件上親簽者，由一名具完全行為能力之明眼人協助其閱讀相關文件。若確實有困難無法由其親友協同者，可由非經辦其開戶之行員協助辦理。

2.身(視)障者未能於開戶之相關文件上親簽者，以指印、十字或其他符號代簽名者，應經具完全行為能力之明眼親友或社福機構人員或非經辦其開戶之行員任2人簽名證明，始與簽名生同等之效力；如用印章代簽名者，應經前述見證人任1人簽名證明。

3.聽覺障礙者開戶時，透過書寫方式、提供手語翻譯或其他溝通輔具，使聽覺障礙者能表達意見，順利溝通。

4.受監護宣告者，應由監護人代為辦理開戶事宜；依民法第15條之2規定，受輔助宣告者，應取得輔助人同意後始可辦理。

5.心智障礙者，由行員透過簡化的銀行用語及易讀文件進行溝通，如銀行公會提供之「去銀行開存款帳戶」易讀版。對於意思表達有困難者，可由家屬或社福機構陪同至銀行辦理服務及協助溝通。

6.為使高齡與身心障礙客戶於開戶時瞭解使用本行帳戶應遵守事項，暨方便行員與客戶洽談溝通，爰擷取本行「開戶總約定書-自然人適用」重要約定事項，製作簡易說明版本，並提供QR Code方便視障者掃描下載至手機報讀，以達強化本行金融友善服務，提升本行服務品質。

7.提供「學會到銀行櫃台做的事 開戶、存錢、領錢、轉錢」易讀手冊及QR Code，由各營業單位張貼QR Code於受理開戶櫃台及無障礙服務台，並可於本行官網金融友善服務專區下載手冊，以利身心障礙者能事先或當場瞭解服務內容。

(五)黃金存摺開戶服務

1.視覺障礙者能於開戶之相關文件上親簽者，由一名具完全行為能力之明眼人協助其閱讀相關文件。若確實有困難無法由其親友協同者，可由非經辦其開戶之行員協助辦理。

2. 身(視)障者未能於開戶之相關文件上親簽者，以指印、十字或其他符號代簽名者，應經具完全行為能力之明眼親友或社福機構人員或非經辦其開戶之行員任2人簽名證明，始與簽名生同等之效力；如用印章代簽名者，應經前述見證人任1人簽名證明。
3. 聽覺障礙者開戶時，透過書寫方式、提供手語翻譯或其他溝通輔具，使聽覺障礙者能表達意見，順利溝通。
4. 提供「買黃金、賣黃金 好簡單！」黃金存摺易讀手冊及「每天存一點，小黃金變大黃金」黃金撲滿易讀手冊，可於本行官網金融友善服務專區下載手冊，以利身心障礙者能事先或當場瞭解服務內容。

(六)個人貸款服務

1. 本行貸款業務可提供到府收件及派員對保服務，並協助其填具相關申請書據。
2. 視覺障礙者申辦貸款，本行可提供放大鏡或影印放大字體版契約及相關申請表單。
3. 核貸通知方式可由客戶選擇書面、電話語音、傳真、簡訊、電子郵件等合適方式。
4. 視覺障礙者若未能於書據上親簽，而以指印、十字或其他符號代簽名時，須經具完全行為能力之明眼親友或社福機構人員任2人簽名證明，始生契約之效力；如用簽名或印章代簽名者，得經前述見證人任1人簽名證明。

(七)信託基金服務

1. 本行針對身心障礙者提供「珍愛人生安養信託」制式契約，除提供優惠信託費率外，並可透過各分行辦理業務諮詢及簽約服務。
2. 視覺障礙者於安養信託或基金開戶之相關文件上親簽者，除採現行依公證法規定辦理公證外，可僅搭配一名具完全行為能力之明眼人擔任見證人，協助其閱讀信託契約相關文件。若確實有困難無法由其親友協同者，可請非經辦之行員協助辦理。
3. 身(視)障者未能於安養信託或基金開戶之相關文件上親簽者，以指印、十字或其他符號代簽名者，應經具完全行為能力之明眼親友或社福機構人員或非經辦其開戶之行員任2人簽名證明，始與簽名生同等效力。如用印章代簽名者，應經前述見證人任1人簽名證明。
4. 聽覺障礙者辦理安養信託或基金開戶時，可透過書寫方式、或提供手語翻譯或其他溝通輔具，使其能表達意見，順利溝通。
5. 心智障礙者辦理安養信託，由行員透過簡化的銀行用語及易讀文件進行溝通。對於意思表達有困難者，可由家屬或社福機構陪同到本行辦理信託服務及協助溝通。
6. 本行新一代官網「金融友善服務專區」，提供身心障礙者有關「珍愛人生安養信託」商品介紹。
7. 聽覺障礙者於智能客服諮詢基金債券及安養信託業務時，可選擇轉「真人文字客服服務」，由真人文字客服人員與客戶進行文字溝通對談，以提升本行線上諮詢服務完整性。

(八)信用卡服務

本行提供多元開卡服務，包括網路、電話語音或電話專人服務。本行信用卡網站已提供信用卡開卡、掛失等功能，無法使用客服語音服務之聽覺障礙者可於此網頁辦理信用卡開卡、掛失服務。營業時間內亦可攜帶個人證明文件親洽分行，由行員協助代撥電話或上網之開卡。

(九)金融卡跨行提款優惠

為應金管會協助身心障礙者參與社會，提供友善之金融服務，本行自115年3月16日起，提供身心障礙客戶 ATM 跨行提款手續費每月減免10次之優惠，持有效身心障礙證明者得臨櫃申請或使用自然人憑證於本行官網線上申請，本項優惠每人以1個帳戶為限。

(十)前置協商

本行提供客戶臨櫃洽詢前置協商時掃描之 QR Code，俾利客戶迅速進入本行官網前置協商專區，了解處理全體金融機構債務之方法、申請方式及辦理文件等資訊，除增進友善服務外，並有利輔助身心障礙、高齡者及其他客群瞭解服務內容，協助客戶重建經濟生活。

(十一)溝通管道

1. 營業據點均設置有免付費回郵「顧客意見表」，供客戶表達意見。
2. 網站提供「申訴與諮詢(建議)信箱」，提供客戶網路溝通管道。
3. 申訴專線(02-23494356)、客服中心(免付費電話0800-025-168；付費電話02-21910025、02-21821901)及樂齡專線(免付費電話0800-585-589；付費電話02-21911077) 24小時服務電話，提供客戶電話溝通管道。
4. 智能客服及掃描 ATM QR Code 提供真人文字客服，服務項目及時間如下:
   (1)銀行帳戶(含金融卡)業務:營業日09:00-20:00
   (2)信用卡業務:營業日09:00-20:00
   (3)貴金屬業務:營業日09:00-17:00
   (4)安養信託業務:營業日09:00-17:00
   (5)基金債券業務:營業日09:00-17:00
   (6)不動產買賣價金信託業務:營業日09:00-17:00

(十二)公益活動

積極舉辦或參與各類公益活動，讓身心障礙者團體感受到本行關懷，善盡本行企業社會責任。

(十三)金融友善教育訓練

積極辦理各項金融友善服務相關教育訓練課程，以強化各級主管及同仁對金融友善服務之應對管理能力及措施，具體落實本行金融友善成效及精神。

(十四)財富管理業務

為落實金融友善服務理念，提升視障者客戶與本行財富管理業務往來之便利性及資訊取得權益，針對財富管理相關文件提供 QR Code，便利視障者客戶掃描下載至手機報讀。

(十五)公庫庫款業務

本行提供高齡者、身心障礙者及無法臨櫃客戶繳納基隆市、新北市、桃園市、新竹市、新竹縣、臺中市、南投縣、雲林縣、屏東縣及澎湖縣等十縣市政府之庫款繳款書及支出收回書，得以電匯、ATM、網路 ATM 及網路銀行等多元繳費管道繳款，繳款書並支援使用「台灣 Pay QR Code」行動支付管道，繳款後可於公庫服務網列印繳費證明。