

臺灣銀行金融友善服務辦理情形

版本:108.08.31

一、依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 105 年 8 月 18 日全一字第 1050002889A 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，方便身障礙人士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. 本行每家分行均已至少設置 1 台符合輪椅者使用機型 ATM，全行共 658 台輪椅者使用機型 ATM。
2. 本行視障 ATM 以「無障礙語音播放模式」供視障人士操作，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。目前視障語音功能 ATM 計 86 台。

(三)無障礙網路服務

1. 本行「入口網站」、「無障礙網路銀行」及「無障礙網路 ATM」均已取得網站無障礙 2.0 版 AA 等級標章。
2. 入口網站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. 無障礙網路銀行及無障礙網路 ATM 可提供視障朋友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，另網路銀行隨身銀行 App 亦有提供無障礙操作環境供視障朋友使用(手機須有無障礙設定)。

(四)存摺類開戶服務

1. 視障人士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)障人士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，使聽障礙人士能表達意見，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。

(五) 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。

(六) 信託基金服務

本行針對身心障礙人士提供「珍愛人生安養信託」制式契約，除提供優惠信託費率外，並可透過全省各分行辦理業務諮詢及簽約服務。

(七) 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。本行網站之「信用卡」網頁已提供信用卡開卡、掛失等功能，無法使用客服語音服務之聽障人士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。

(八) 金融卡跨行提款優惠

1. 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，本行於 106 年 1 月起提供持有效之身心障礙證明或身心障礙手冊者，臨櫃申請每月 4 次 ATM 跨行提款免手續費優惠。本項優惠每人以 1 個帳戶為限。
2. 107 年 7 月 1 日起身心障礙者亦可使用本人之『自然人憑證』至本行網站 Bank3.0 專區-點選『ATM 跨行提款手續費減免申請』。

(九) 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)及客服中心 24 小時服務電話(免付費電話 0800-025-168; 付費電話 02-21910025、02-21821901)，提供客戶電話溝通管道。

(十) 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。