

112 年度金融友善服務措施執行情形公告

項目	執行情況
環境	<p>一、本社營業廳出入口裝設有「服務鈴」，由專人協助引導身心障礙客戶辦理各項金融服務。</p> <p>二、已設置「無障礙服務櫃台」優先提供身心障礙人士特向金融服務。</p> <p>本社提供 24 小時自動化設備服務，為方便身心障礙客戶、進出自動化服務區之動線，已增設無障礙坡道服務。</p> <p>三、配合身心障礙者權益保障法規定，導盲犬、導聾犬及肢體輔導犬等得自由出入各營業單位之營業廳。</p>
溝通	<p>一、因身障或視障者手無法寫字時，開戶資料由他人協助代為書寫；或由客戶口頭告知開戶資料及申辦業務項目，由行員輸入資料後，列印提供客戶簽名確認。</p> <p>二、受理身障或視障者，若無法親簽相關文件時，可提供以印章代簽名者，並由 2 名見證人親簽證明即可。若以指印、十字或其他符號代簽名者，則由 2 名見證人於旁親簽證明。</p> <p>三、依身心障礙人士個別需求及業務狀況提供適當之友善服務措施，協助及引導採用合適之交易方式。辦理業務通知及溝通，可選擇以手機簡訊、通訊軟體、電子郵件、書面郵件、傳真、當面或電話告知等多種方式進行。</p>
服務	<p>一、ATM 服務： 自 103 年起新設立之分社提供視障民眾專屬操作介面及語音，能輕鬆使用 ATM 服務。</p> <p>二、網路銀行服務： 為打造更友善之線上金融服務，本社網路銀行提供之服務內容包含網站導覽、基本廣告資訊、帳戶查詢、變更使用者代號/密碼/電子郵件/行動電話、繳費/稅、約定轉帳及非約定轉帳功能、快速登入設定及客戶服務專線。</p> <p>三、行動銀行服務： (一)行動銀行提供歸戶查詢、交易明細查詢、約定轉帳、預約轉帳、利率查詢及網銀密碼變更等功能服務。 (二)提供非約定轉帳、快速登入設定等功能服務。</p> <p>四、網路 ATM 服務： 提供餘額查詢、非約定轉帳（常用帳號轉帳及自行輸入轉帳）、約定帳號轉帳、晶片金融卡密碼變更服務功能。</p> <p>五、本社建立語音專線(04)727-5789 語音系統，讓客戶可透過語音選項，提供餘額查詢、掛失、密碼變更等服務，提供更友善的金融服務。</p> <p>六、提供身心障礙者臨櫃或線上申請每月 ATM 跨行提款 3 次免手續費優惠。</p>
權益保障	<p>一、本社遵守「金融消費者保護法」及「金融服務業公平待客原則」等相關法規並確實執行，以公平合理之方式對待全體金融消費者，落實保障金融消費者權益。</p> <p>二、本社提供各式意見表達管道： (一)可透過各營業據點或進線客服專線，協助客戶解決問題或反應事項。 (二)官網提供客戶意見處理專線及電子信箱。</p>