

臺灣土地銀行金融友善服務措施執行情形

- 依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會112年10月6日全一字第1120001681號函之「銀行業金融友善服務準則」辦理。

- 本行目前已提供之金融友善服務項目如下：

一、無障礙環境

- (一)本行新設置營業場所裝修均依據內政部營建署「建築物無障礙設施設計規範」辦理。本行老舊建築物(97年7月前建造者)如因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)設置「無障礙服務櫃檯」，優先提供身心障礙人士辦理各項金融服務。
- (三)與社團法人台灣手語翻譯協會簽訂合約，提供「即時視訊翻譯」及「預約現場翻譯」等服務，並於營業廳大門口張貼「手語翻譯預約服務」告示牌。
- (四)於營業廳進出口裝設「服務鈴」並不定期進行檢測，協助引導身心障礙人士辦理各項金融服務。
- (五)設置「服務專員」提供民眾諮詢，並主動引導客戶及協助解決問題。
- (六)設置「無障礙廁所、無障礙斜坡道及無障礙停車位」等設施，至部分設施未能提供者，均由「服務專員」提供協助及服務。
- (七)提供「臺灣土地銀行各分支機構可提供之無障礙服務設(措)施」以利查詢使用。

二、無障礙 ATM 服務及跨行提款優惠

- (一)本行已提供無障礙 ATM 台數計659台，占全行 ATM 數量比率100%(截至112年12月31日)。
- (二)提供261台符合視障民眾使用之 ATM，以利民眾辦理轉帳(含約定及非約定轉帳)及提領固定或自行輸入提款金額等交易(截至112年12月31日)。
- (三)提供本行身心障礙者申請減免 ATM 跨行提款手續費，每月3次。

三、無障礙網路服務

- (一)本行企業入口網站及證券財經資訊網站取得「網站無障礙規範2.0版」

AA 等級標章，提供無障礙網頁服務。

(二)本行無障礙個人網路銀行及無障礙網路 ATM 取得「網站無障礙規範」

AA 等級標章，提供約定及非約定轉帳、餘額查詢、交易明細查詢等服務。相關操作手冊可至本行企業入口網站下載使用。

(三)本行無障礙行動銀行邀請身心障礙團體參與檢測相關功能，提供約定及非約定轉帳、餘額查詢、交易明細查詢等服務。相關操作手冊可至本行企業入口網站下載使用。

四、線上申請服務：

(一)存款業務：

1. 本行企業入口網站：

- (1) 身心障礙人士 ATM 手續費減免線上申請
- (2) 線上取號服務
- (3) 線上填單服務
- (4) 線上存取款憑條列印
- (5) 數位存款帳戶線上開戶

2. 個人網路銀行：

- (1) 帳戶總覽
- (2) 約定及非約定轉帳
- (3) 交易明細及餘額查詢
- (4) 使用者代號及密碼變更

(二)貸款業務：

1. 個人貸款線上申請
2. 貸款提前還本
3. 貸款結清本息

(三)外匯業務：

1. 外幣數位存款開戶
2. 外幣線上結清銷戶
3. 線上購買外幣現鈔
4. 外幣綜存轉定存/定存展期申請/定存中途解約

(四)信用卡業務：

1. 信用卡申請
2. 信用卡循環信用餘額轉換分期付款
3. 信用卡線上開卡掛失
4. 線上申請信用卡分期服務
5. 申請信用卡電子或行動帳單
6. 信用卡消費查詢及繳款
7. 信用卡補寄帳單
8. 信用卡額度調整
9. 申請/取消信用卡存款委扣
10. 變更信用卡基本資料
11. 申請/取消信用卡代繳公用事業費用
12. 信用卡帳單週期變更
13. 申請預借現金密碼

(五)證券業務：

1. 證券線上開戶
2. 證券線上「密碼解鎖」及「密碼補發」。
3. 證券線上簽署風險預告書、業務同意書、申辦集保 e 存摺及多帳號管理服務。

(六)信託業務：

1. 信託業務線上開戶
2. 同意信託業務之推介或終止推介

五、各項業務提供妥適作業流程完成金融服務

(一)存款業務

1. 身障者、視障者及高齡客戶開立一般活期儲蓄存款規範：

(1)基於保障視障者權益，視障者開立一般活期儲蓄存款帳戶時，為使其了解與銀行簽訂契約之內容，除採現行「依公證法規定辦理公證」外，建議可僅搭配一名見證人，惟見證人需具完全行為能力之明眼人，該見證人協助視障者閱讀相關文件，並在旁加簽並

載明「經朗讀所簽立之本書據內容，存戶○○○無異議」之文字。若視障者確實有困難無法由親友協同者，可放寬請銀行非經辦其開戶之行員配合協助辦理。

- (2) 高齡客戶表明無法閱讀者，可搭配一名見證人，惟見證人需具完全行為能力之明眼人，該見證人協助高齡客戶閱讀相關文件，並在旁加簽並載明「經朗讀所簽立之本書據內容，存戶○○○無異議」之文字。若高齡客戶確有困難無法由親友協同者，可放寬請銀行非經辦其開戶之行員擔任第三見證人並協助辦理開戶相關事宜。
- (3) 有關身障者、視障者及高齡客戶至銀行辦理存款開戶時，如因無法寫字，開戶資料可由他人協助代為書寫，或可由客戶口頭告知開戶資料及申辦業務後，由行員以打字列印方式填寫開戶相關資料，供客戶簽名確認；如客戶無法簽名者，請依下列規定辦理：上開客戶無法親簽時，如用印章代簽名者，經親友或社福機構人員或非經辦開戶行員任1人簽名證明；如以指印、十字或其他符號代簽名者，應經親友或社福機構人員或非經辦開戶行員任2人簽名證明，始與簽名生同等之效力。

2. 視障人士開立支票存款帳戶規範：

- (1) 開立支票存款帳戶及簽發支票，建議得依下列方式擇一辦理：
 1. 依台北市銀行公會65年2月19日會業字第0178號函頒略以：視障人士以另委代理人方式辦理為宜，即
 - i. 請其出具授權書，並辦理公證手續。
 - ii. 印鑑卡內留存代理人一式印鑑有效，並加註某某人(即視障人士)代理人字樣。
 - iii. 凡開發票據或簽發有關文件，均須按上列印鑑使用辦法辦理。
 2. 視障人士本人依公證法規定辦理開戶之公證，並得單獨留存視障人士印鑑簽發支票，嗣後變更印鑑等作業時，亦宜依公證法

規定辦理公證。

(2)為供視障人士友善金融服務及衡平保障其權益，受理視障人士開戶時，應配合視障人士需要，將「支票存款往來約定書」影印放大，確實提醒並充分告知視障人士注意相關風險與控管，承辦人員應於約定書餘白處簽註「承辦人員已充分告知本契約之相關風險與控管，開戶人已知悉。」加蓋經辦私章及開戶人印鑑。

3. 其他：

身心障礙者之存款帳戶倘遭列為警示帳戶，可依「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」第13條第2項第5款規定開立專戶，以領取其依身心障礙者權益保障法請領之各項現金給付或補助之權利。

4. 為提升金融友善服務品質，將「辦理存款開戶流程易讀版」及「存匯業務重要文件 QRcode 一覽表」置於營業單位服務臺，供有需要之客戶參閱或掃描下載至行動裝置閱讀。

(二)貸款業務

1. 視障同胞或不識字人士申辦貸款或為借款人之保證人時徵提見證人之規範：

(1)可自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1位見證人」之方式辦理。

(2)如以指印、十字或其他符號代簽名者，依民法第3條第3項之規定，須經2人簽名證明（即2位見證人）。

(3)見證人之身分以配偶或血親為原則，如有提供困難者，得由一般親友或社福人員擔任；惟依民事訴訟法第314條第2項規定本行行員不得擔任見證人。

2. 對聽覺障礙客戶之核貸通知方式，本行針對授信案件經審核程序核定准駁後，均做成通知書或以函文、電話、簡訊、電子郵件、其他等適當方式通知申請人，可依個案需求提供適當之核貸准駁通知。

3. 對高齡客戶(65歲(含)以上之借款人、保證人及擔保物提供人)辦理授信相關業務時，應由承辦人員洽談後填具「公平對待高齡客戶個人貸款關懷檢核表」，加強承辦人員對高齡客戶之認識，以確實評估其業務往來需求，並防範其受詐騙之風險。

(三)詳細金融友善服務措施作業內容，請參閱金融友善服務作業 Q&A。

六、溝通管道及服務

(一)智能客服

本行業已設置智能客服系統，民眾可進行24小時不間斷的互動式問答業務諮詢服務，另有快速功能選單可進行信用卡帳單查詢及補寄、匯率換算、匯率查詢、分行查詢等快速服務，並由客服專員於營業日9:00~17:00間線上值機，當客戶洽詢問題智能客服無法回答時，轉由值機客服專員線上即時文字回覆。

(二)本行入口網站「客服與據點」項下已提供各營業據點電話及傳真機號碼。

(三)提供4128955(手機撥號02-4128955)作為本行全天候24小時語音電話服務專線，提供客戶查詢、轉帳及繳款、密碼變更、申請交易、掛失、傳真等服務。

(四)本行保險代理部設有保戶服務及申訴電話(02)2348-4100，於星期一至星期五09:00-17:00由專人即時處理保險業務諮詢及客訴等事宜。

七、權益保障

本行訂有「顧客滿意度調查執行計劃書」，客戶可至國內各營業單位營業廳或透過入口網站，填寫顧客滿意度調查：

(一)營業廳明顯處放置「顧客滿意度調查表」及「臨櫃服務調查 QR Code」，提供客戶主動填寫或由服務專員引導客戶填寫，以利客戶即時反映服務品質。

(二)本行入口網站「關於土銀」項下之「意見交流」設有「首長信箱」、「顧客意見信箱」、「顧客申訴」及「顧客滿意度調查」等管道，並由專責單位列管以即時處理，供客戶與本行互動交流。

(三)本行設有24小時「免付費顧客申訴電話(0800-231590)」即時處理各項

業務諮詢、卡片服務及客訴等事宜。

(四)本行另設有保戶服務及申訴電話(02)2348-4100，於星期一至星期五
09:00-17:00由專人即時處理保險業務諮詢及客訴等事宜。

八、公益活動

積極參與社會公益活動與關懷弱勢族群，以具體行動關懷社會。112年度辦理「歲末暖心，土銀相挺」主題式公益活動，透過在地服務連結關懷弱勢族群，將溫暖傳送給需要之族群，善盡本行企業社會責任。