

臺灣土地銀行金融友善服務措施執行情形 (115 年 1 月)

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。

檢核項目	執行情形
環境	<p>一、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。</p> <p>二、本行自動化服務區提供 24 小時自動化服務設備，為方便身心障礙客戶進出自動化服務區，增設無障礙坡道。針對無法增設無障礙坡道服務之分行，則明確標示鄰近之自動化服務設備，引導身心障礙客戶前往使用。</p> <p>三、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；並設置「無障礙服務櫃台」，優先提供身心障礙人士辦理各項金融服務。</p> <p>四、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。</p> <p>五、設置「無障礙廁所、無障礙斜坡道及無障礙停車位」等設施，如部分設施未能提供者，由「服務專員」提供協助及服務。</p> <p>六、於本行官方網站之金融友善服務專區提供「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。</p>
溝通	<p>一、提供聽語障礙客戶手語翻譯服務，可依客戶需求，提供即時視訊或預約現場手語翻譯服務。</p> <p>二、智能客服提供 24 小時不間斷的互動式問答業務諮訊服務，另可進行信用卡帳單查詢、補寄、分行查詢、匯率換算(查詢)等快速服務，並有客服專員於營業日上班時間(9:00~17:00)線上值機，當智能客服無法回答時，轉由值機客服人員線上即時文字回覆。</p> <p>三、本行提供 24 小時語音服務專線 4128955(手機撥 02-4128955)語音系統，讓客戶可透過語系統使用查詢、轉帳、繳款及密碼變更、申請交易、掛失、傳真等服務，並體貼 65 歲以上高齡與弱勢客戶，選擇專員服務時將優先進線，減少在線等待時間，提供更友善的金融服務。</p> <p>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。</p>

一、ATM 服務：

- (一) 本行全面提供無障礙 ATM，台數計 650 台，均符合輪椅族民眾操作；其中 324 台提供視障民眾專屬操作介面及點字說明手冊，以利輕鬆使用 ATM 服務。
- (二) 於臺北市民權分行、高雄市小港分行新增具「無障礙輔助螢幕」ATM，透過輔助螢幕及延伸容膝空間，搭配升降梯或無障礙斜坡，讓身障客戶輕鬆使用金融服務。
- (三) ATM 提供近接感應功能，感應到人體靠近 ATM 本體 60 公分以內的距離，可撥放「本機提供無障礙語音功能服務」。
- (四) ATM 存款機提供語音存款功能，可供視障人士存款使用。
- (五) 官網提供「輪椅民眾使用」及「視障民眾使用」之 ATM 設置地點線上查詢服務。
- (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。
- (七) 為提供身心障礙人士更為親切及友善之服務措施，於臺中、臺南及高雄等分行增設無障礙外幣提款機各 1 台，共計 3 台。

二、無障礙行動銀行服務：

為打造更友善之線上金融服務，本行無障礙行動銀行邀請身心障礙團體參與相關功能檢測，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官網下載使用。

三、身(視)障者、高齡及其他不具讀寫能力之客戶開立一般存款帳戶規定：

- (一) 可自行選擇採下列其一方式辦理：
 - 1. 依「公證法」規定辦理公證。
 - 2. 由一名具完全行為能力之明眼人協助其閱讀相關文件，並在旁加簽及載名「經朗讀所簽立之本書據內容，存戶○○○無異議」之文字。
- (二) 未能於開戶之相關文件上親簽者，應請具完全行為能力之明眼親友或社福機構人員協助辦理，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。
 - 1. 以「印章」代簽名：需經 1 名見證人簽名證明。
 - 2. 以「指印、十字或其他符號」代簽名：需經 2 名見證人簽名證明。
- (三) 如因手無法寫字，開戶資料可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。
- (四) 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。

檢核項目	執 行 情 形
服務	<p>(五) 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。</p> <p>四、視障人士開立支票存款帳戶規範：</p> <p>(一) 視障人士以另委託代理人為宜：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請其出具授權書，並辦理公證手續 2. 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 3. 凡開發票據或簽發有關文件，均需按上列印鑑使用辦法辦理。 <p>(二) 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。</p> <p>五、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：</p> <p>(一) 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。</p> <p>(二) 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)</p> <p>(三) 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。</p> <p>六、對聽覺障礙客戶之核貸通知方式：</p> <p>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。</p> <p>七、線上申請服務：</p> <p>本行存款、貸款、外匯、信用卡、信託及證券等部分業務均提供線上申請功能。</p> <p>八、提供銀髮族專屬保險服務：</p> <p>(一) 為簡化高齡客戶線上投保流程，新增泰安產險汽(機)車險 70 歲年齡檢核機制，提供高齡者合適之套裝方案。</p> <p>(二) 為應超高齡社會來臨，本行為銀髮族提供合適之個人傷害保險專案商品，除提高投保年齡外，並提供意外醫療(住院)、身故關懷增額給付等保障內容，使保障再升級。</p>
商品	各項業務產品之說明或描述，未有排除身心障礙者等弱勢族群之用語。
資訊	本行「企業入口網站」、「證券財經資訊網站」、「無障礙個人網路銀行」及「網路ATM」服務均取得「網站無障礙規範」AA 等級標章。

檢核項目	執 行 情 形
權益保障	<p>一、本行官網「金融友善服務專區」刊登「各分支機構可提供之無障礙服務設(措)施」、「金融友善服務措施」、「存款開戶流程易讀版」等資訊供查詢。</p> <p>二、本行提供各式意見表達管道：</p> <p>(一) 可透過各分行營業據點或進線客服專線，協助客戶解決問題或反應事項。</p> <p>(二) 於國內各營業單位營業廳明顯處放置「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。</p> <p>(三) 官網提供 24 小時客服中心服務專線、免付費客戶申訴電話及顧客意見信箱等，協助客戶解決問題或反應事項。</p> <p>(四) 本行官網「金融友善服務專區」增設「無障礙服務設(措)施意見信箱」，提供民眾對本行無障礙設(措)施表達意見之管道。</p>