

臺灣土地銀行金融友善服務辦理情形

- 依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 110 年 11 月 25 日全依字第 1100002089 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)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」及「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「貼心服務專櫃」提供身心障礙人士、老、弱、婦、孺等專人之友善服務。
- (三)設置「服務鈴」，並已不定期檢測其功能。
- (四)設置「服務專員」(職員數 20 人以下由服務台人員兼任)，著服務專員背心，供民眾諮詢，並注意櫃檯動態，主動引導客戶，協助解決客戶問題。
- (五)設置「身心障礙者盥洗室、斜坡道、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服務。

二、無障礙 ATM 服務(截至 110 年 11 月 30 日)

- (一)本行已提供無障礙 ATM 台數計 669 台(占全行 ATM 數量比率 100%)。
- (二)提供 17 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。

三、無障礙網路(線上)服務

- (一)本行無障礙個人網路銀行及無障礙行動銀行提供約定及非約定轉帳、交易明細查詢等服務。
- (二)本行企業入口網站取得「網站無障礙規範 2.0 版」AA 等級標章，提供無障礙網頁服務。
- (三)提供線上申請項目如下：
 1. 信用卡申請、2. 個人貸款線上申請、3. 信託業務線上開戶、4. 線上申請約定轉入帳號、5. 新臺幣線上結清銷戶、6. 外幣線上結清銷戶、7. 同意信託業務之推介或終止推介、8. 信用卡循環信用餘額轉換分期付款、9. 存款預約開戶申請、10. 數位存款帳戶線上開戶、11. 聯行代理銷戶、12. 信用卡線上開卡掛失、13. 線上申請信用卡分期服務、申請電子或行動帳單、14. 貸款提前還本、15. 貸款結清本息、16. 外幣數位存款開戶 17. 外幣整批自行帳戶轉帳功能等便捷之金融服務。

四、各項業務提供妥適作業流程完成金融服務

(一)存款業務

1. 身障者及視障者開立一般活期儲蓄存款規範：(105.4.25 總業存字

第 1050009481 號函)

- (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)有關身障者(含視障者)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：身障者(含視障者)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:(103. 2. 18 總業存 1031004272 號函)

- (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 號函辦理(本行 65 年 2 月 26 日業管存字第 5957 號函函頒)，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。

(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)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。

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。

(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

五、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 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 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。

六、權益保障

本行訂有「顧客滿意度調查執行計畫書」，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)營業廳明顯處均放置「顧客滿意度調查表」，提供客戶主動填寫或由服務專員引導客戶填寫。

(二)本行入口網站「關於土銀」「意見交流」項下設有「顧客意見信箱」、「首長信箱」、「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)免付費顧客申訴電話本行設有 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。

七、公益活動

臺灣土地銀行為政府百分之百持有之國營金融機構，除積極參與各類公益活動及回饋社會，亦重視身心障礙者之權益，善盡本行企業社會責任。