

臺灣土地銀行金融友善服務措施

各項友善服務範圍(含環境、溝通、服務、資訊、權益保障等無障礙措施)。

服務範圍	具體服務措施
環境	<p>本行國內營業單位為提供優質便利之環境，業提列下列服務措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
溝通	<p>一. 存款業務</p> <p>(一) 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)</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 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。 3. 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，或目前已有銀行提供免填單服務，可由客戶口頭告知開戶資料及申辦業務後，由銀行行員以打字列印方式填寫開戶相關資料，供客戶簽名確認。 <p>(二) 視障人士開立支票存款帳戶規範:(103.2.18 總業存 1031004272 號函)</p> <ol style="list-style-type: none"> 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： <ol style="list-style-type: none"> (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 <ol style="list-style-type: none"> i. 請其出具授權書，並辦理公證手續。

服務範圍	具體服務措施
	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>2. 為提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。</p> <p>二. 貸款業務</p> <p>本行「辦理授信徵提保證人作業須知」第八條，授信個案如徵提視障或不識字人士為保證人，或以其所有之資產為擔保者，得由其自行選擇採用下列方式之一辦理：</p> <p>(一) 依公證法辦理公證：應請其出具載明授權代理範圍及擔保物明細內容，經法院或民間公證人公證之授權書辦理。</p> <p>(二) 見證人：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 見證人應協助視障或不識字人士閱讀相關文件，並在約據加簽並載明「經朗讀所簽立之本約據全部條款，保證人○○○已充分瞭解其內容並無異議」之文字，經見證人簽名或蓋章確認。 2. 見證人應為視障或不識字人士之配偶或血親 1 人為原則，如提供配偶或血親有困難者，得由一般親友或社福機構人員擔任(應提供文件證明)。 3. 視障或不識字人士如以指印、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)，始與簽名生同等之效力。 <p>三. 線上文字客服</p> <p>本行入口網站「客服與據點」項下設有「線上文字客服」，於星期一至星期六 09:00 ~ 17:30 由專人即時於線上以文字回覆客戶問題。</p> <p>四. 免付費顧客申訴電話</p> <p>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。</p> <p>五. 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。</p>

服務範圍	具體服務措施
服務	<p>一. 提供線上申請項目如下：</p> <p>(一)信用卡申請、(二)個人貸款線上申請、(三)信託業務線上開戶、(四)線上申請約定轉入帳號、(五)新臺幣線上結清銷戶、(六)外幣線上結清銷戶、(七)同意信託業務之推介或終止推介、(八)信用卡循環信用餘額轉換分期付款、(九)存款預約開戶申請、(十)數位存款帳戶線上開戶、(十一)聯行代理銷戶、(十二)信用卡線上開卡掛失、(十三)貸款提前還本、(十四)貸款結清本息等便捷之金融服務。</p> <p>二. 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。</p> <p>三. 無障礙 ATM</p> <p>(一)截至 108 年 11 月 30 日，本行已提供符合視障民眾使用之 ATM 計 17 台，符合輪椅族民眾使用之 ATM 計 650 台。</p> <p>(二)提供符合視障民眾使用之 ATM 轉帳(含約定及非約定轉帳)及提領其他非固定金額之功能。</p> <p>四. 通知</p> <p>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。</p>
資訊	<p>一. 本行個人網路銀行提供無障礙網頁服務。</p> <p>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。</p>
權益保障	<p>一. 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：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>二. 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。</p> <p>三. 本行入口網站「網路服務」項下設有「線上文字客服」，於星期一至星期六 09:00 ~ 17:30 由專人即時於線上以文字回覆客戶問題。</p>