

# 台新銀行金融友善服務措施執行情形公告

日期：111 年 9 月 7 日

項目

環境

- 一、本行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。
- 二、本行提供 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。針對無法增設無障礙坡道服務之分行，則明確標示本行最近之自動化服務設備，引導身心障礙客戶得選擇其他服務方式。
- 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。

溝通

- 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。
- 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 1 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。
- 三、本行分行皆有提供手語翻譯服務，供身心障礙人士及高齡客戶使用，可依客戶需求，以即時視訊或預約現場手語翻譯提供客戶服務。
- 四、客戶於本行智能客服渠道(如官方網站、行動銀行、Line 及 FB 官方帳號等)，輸入「聽障」、「無障礙」等關鍵字時，智能客服即可提供客戶選擇轉接「真人文字客服」之服務，由真人客服協助後續問題即時回覆與處理。(目前僅供諮詢與私人資料無關之訊息)。
- 五、本行建立客服專線(02)2655-3355 語音系統，讓客戶可透過語音選項，提供自助查詢及申請信用卡/銀行/現金卡等帳務資訊，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。

服務

- 一、ATM 服務：
  - (一) 台新銀行 ATM 皆符合輪椅族民眾操作；其中 111 台提供視障民眾專屬操作介面及點字說明手冊，能輕鬆使用 ATM 服務。
  - (二) ATM 操作介面全新優化改版並提供個人化專屬資訊，並提供多國語言 ATM 操作介面，以方便提供觀光客、新住民及外籍移工等多元客群友善服務。
- 二、網路銀行服務：

為打造更友善之線上金融服務，以符合金管會打造無障礙之金融友善服務政策，無障礙網路銀行提供之服務內容包含網站導覽、基本牌告資訊、24 小時客服專線、臺幣帳戶查詢、變更使用者代號/密碼、臺幣約定轉帳及非約定轉帳功能。
- 三、行動銀行服務：
  - (一) 無障礙行動銀行提供臺、外幣餘額查詢、交易明細查詢、臺幣約定轉帳、匯利率查詢及網銀密碼變更等功能服務。
  - (二) 提供臺幣非約定轉帳(常用帳號轉帳及自行輸入轉帳)、快速登入設定、裝置認證申請與管理及常用帳號設定等功能服務。

	<p>四、網路 ATM 服務： 提供臺幣餘額查詢、臺幣約定帳號轉帳、晶片金融卡密碼變更服務功能。</p> <p>五、Richart Life： 視障族群用戶本身裝置已開啟旁白/導讀，進入 Richart Life 時將直接引導至本專區服務，且進入專區後可依序/點選聽取系統讀報該畫面資訊，完成行動支付體驗。</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> <p>七、信託業務服務： (一) 提供網路/行動銀行交易、查詢服務。 (二) 提供「身心障礙者安養信託」服務，保障身心障礙者未來生活與安養照護之財產安全。</p> <p>八、信用卡服務： (一) 提供電話語音開卡及掛失服務。 (二) 徵審單位收到申請件後，主動聯繫並引導客戶至分行，委由分行櫃員，確認本人申辦信用卡之相關事宜，提供無法透過電話照會之信用卡申請人，面對面對保等友善服務。</p> <p>九、貸款服務： 提供 24 小時線上房貸/車貸/信貸試算、申請、補件，及信貸線上對保等服務。</p>
資訊	本行無障礙網路銀行服務及網路 ATM 服務已取得「網站無障礙規範 2.0 版」標章認證。
權益保障	<p>一、本行遵守「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、本行提供各式意見表達管道： (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。 (二) ATM 區提供直接撥打客服專線，協助客戶解決問題或反應事項。 (三) 網路銀行提供客戶意見專線及客戶意見信箱的聯絡方式，以便客戶使用。 (四) 官網提供總行客戶意見處理專線及電子信箱。</p>