板信商業銀行金融友善服務執行情形

壹、依中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 105 年 8 月 18 日全一字第 1050002889A 號函辦理。

貳、各項友善服務範圍具體措施：

一、環境

(一)營業場所無障礙設施及設備依據內政部營建署之「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)本行營業廳門口設有「服務鈴」，提供身心障礙人士使用，亦有保全人員或本行行員協助引導及服務。

(三)本行營業廳門口張貼金融友善服務識別貼紙，明顯標示本行提供手語服務、樂齡服務及歡迎導盲犬進入。

二、溝通

(一)各營業廳設置桌上型放大鏡及簽名輔助板之溝通輔助工具。

(二)存款業務

1.盲胞(視障人士)、身障者：

(1)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「依公證法規定辦理公證」外，亦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，可放寬由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，如因手無法寫字，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。

2.盲胞開立支票存款帳戶，以另委託代理人開戶為宜，即請其出具依公證法規定辦理公證之授權書，或應經二名具行為能力之明眼人見證、簽名。印鑑卡留存代理人一式印鑑有效，並加註某某人(即盲胞)代理人字樣。凡開發票據或簽發有關文件，均須按上列印鑑使用原則辦理。視障人士如要求親自開戶，得由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，惟受理開戶時應向其充分說明相關風險。

3.遇視障(弱視)、聽覺障礙者，可透過書寫方式、放大字體版（例如：表單列印尺寸由 A4 調整為 A3 或摘錄本行存匯實務手冊之說明)供其閱讀及勾選或口述文件內容等方式辦理，另本行開戶往來申請暨約定書**等多份文件**提供 QR CODE 供客戶掃描，可直接連結至本行官網之定型化契約條款頁面進行掃描至手機導讀。

4.遇高齡客戶(65 歲以上自然人)，有業務往來疑義，提供相關諮詢服務，並以友善態度協助理解(如說話清楚緩慢、文件放大字體、或配合文字、手勢動作等輔助)暨予以關懷，且提供適切服務。

(三)財富管理業務

1.視障者辦理財富管理業務**或高齡客戶如有見證需求**時，為使其了解相關簽署文件內容(含客戶審查及交易文件等)，除採「依公證法規定辦理公證」外，亦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，並載明「經朗讀所簽立之本書據內容，客戶○○○無異議」之文字且在旁加簽及說明與客戶之關係，本行行員應避免擔任見證人。

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任1人簽名證明；如以指印(應加註手別及指別)、十字或其他符號代簽名者，應經親友或社福機構人員任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)至銀行辦理財富管理業務時，如因手無法寫字，相關簽署文件(含客戶審查及交易文件等)可由他人協助代為書寫，或可由客戶口頭告知相關資訊後，由銀行行員以打字列印方式填寫後供客戶確認。

4.有關高齡客戶，可視客戶情況提供下列協助

(1)放慢解說速度或以淺顯易懂方式補充說明(避免使用過多艱澀之專有名詞)。

(2)提供老花眼鏡。

(3)文件列印為A3大小供閱讀、填寫。

5.本行所屬業務員從事保險業務時，就身心障礙人士的投保需求，不得逕行拒絕受理、拒絕協助送件或勸退等不當行為。

(四)授信業務

1.視障人士對保作業可選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1名見證人」辦理，見證人以配偶或血親為原則，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，惟避免由本行行員擔任見證人。

2.身心障礙者申辦貸款時，依不同類別之身心障礙者需求，以書面、電話語音、傳真、簡訊、電子郵件等方式進行通知。

3.聽覺障礙者申辦貸款，依不同類別之身心障礙者需求，提供書寫、遠端視訊或其他溝通輔具等諮詢服務。

4.對意思表達有困難者，可由家屬或社福機構人員陪同至銀行協助溝通。行員於確認陪同人員之身分後，由其協助客戶理解及明白銀行提供之服務。

三、服務

(一)ATM 服務：

本行目前已符合無障礙 ATM 服務台數計 **127** 台，自動服務區符合無障礙環境計 **64** 處(含行外點)。

(二)網路銀行服務：

帳戶總覽、交易明細查詢、臺幣約定轉帳、臺幣非約定轉帳、網銀密碼變更、網銀使用者代號變更、身心障礙者跨行提款優惠申請、利匯率查詢。

(三)行動銀行 APP 服務：

臺幣帳戶總覽、臺幣交易明細查詢、臺幣約定轉帳、臺幣非約定轉帳、網銀使用者代號變更、網銀密碼變更、利匯率查詢。

於首次安裝時將自動偵測旁白功能，可依照使用者需求選擇是否自動導入友善金融頁面，並有提供臺幣帳務異動通知。

(四)提供到府收件及對保服務。

(五)開辦「愛心存款專戶」，提供本行存戶領有身心障礙證明文件者，得申請開立新戶或由原存款帳戶轉換(全行每人限一戶)，每月享有 3 次 ATM 跨行提款手續費減免。

(六)手語翻譯服務：

提供即時視訊及預約現場翻譯服務，以滿足「聽語障客戶」需求。

(七)存款開戶流程易讀版服務：

本行官網之友善金融網已放置「存款開戶流程易讀版」，以滿足民眾需求；當心智障礙者到銀行開存款帳戶時，行員也可以使用這份資訊協助心智障礙者，了解開存款帳戶之流程和要注意之事。

四、資訊

提供符合國家通訊傳播委員會(NCC)「網站無障礙規範 A 等級」標章之金融友善網路銀行服務。

五、權益保障

(一)提供 24 小時客服專線(02)2272-6866、0800-024-580 及電子信箱 callcenter@bop.com.tw 供客戶諮詢。

(二)提供文字客服服務：「FB 粉絲專區」、**「ATM 設置 QR Code」**及本行官網之「聯絡我們」信箱等線上服務。