板信商業銀行 金融友善服務執行情形

壹、依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會**訂定之「銀行業金融友善服務準則」**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**、雙語**服務、樂齡服務及歡迎導盲犬進入**；營業部、板橋分行、信義分行及台中分行為雙語分行**。

(四)各分支機構可提供之無障礙服務設(措)施，每年定期檢核並統一公告於本行官網。

二、溝通

(一)各營業廳之無障礙服務櫃檯設置桌上型放大鏡及簽名輔助板的溝通輔助工具；存款、外匯、財富管理、授信業務等多項文件提供 QR CODE 供客戶掃描使用，並統一公告於各營業場所及官網。

(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；遇辦理取款/匯款等業務，加強關懷提問並留意異常交易行為，以共同防範詐騙。

(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。若客戶確實有困難無法由親友協同者，可放寬由非受理經辦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受理經辦行員任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或非受理經辦行員任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**

視障**客戶辦理**對保時，可選擇採用「依公證法規定辦理公證」，或**由**「1名見證人」**協助**辦理。見證人**原則上**以配偶或血親為**優先**，如有困難，**亦可**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.**身心障礙者通知方式**

身心障礙者申辦貸款時，依不同需求**提供多元管道**，**包括**書面、電話語音、傳真、簡訊、電子郵件等方式進行通知。

3.**聽覺障礙者溝通服務**

聽覺障礙者申辦貸款，依需求提供書寫、遠端視訊或其他溝通輔具等，**以利**諮詢**與**服務。

4.**意思表達困難者協助**

對**於**意思表達有困難**之客戶**，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**並**明白銀行提供之服務。

5.**契約文件友善導讀**

本行提供各類個人貸款契約(包含消費性信用貸款、不動產借款、車輛借款等之QR CODE。客戶掃描後即可直接連結至本行官網定型化契約條款頁面，並可於行動裝置上透過螢幕報讀軟體報讀契約內容，便利視障及其他身心障礙人士隨時查閱。

三、服務

(一)ATM 服務：

本行目前已符合無障礙**環境** ATM 服務台數計 **110** 台，**其中含視障語音 ATM 計 14 台，**自動服務區符合無障礙環境計 63 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。

六、教育訓練**與獎勵**

(一)本行行員每年度接受一定時數之金融友善教育訓練課程，並不定期聘請專家授課，**且持續辦理在職訓練，**以有效充實專業知能，實際運用於客戶服務。

(二)本行訂有相關獎勵機制，就友善服務績效優良之分行或第一線櫃檯人員予以獎勵。

七、防制金融詐騙

(一)為加強防制民眾遭詐欺之臨櫃關懷提問事項，印製防詐墊板供行員運用，以提升雙方互動，有效提醒客戶提高警覺慎防詐騙。

(二)為提升民眾識詐防詐能力暨善盡企業社會責任，本行積極辦理反制詐騙宣導活動。