

# 臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/9/24

情形 檢核項目	執行 相關措施名稱
<b>一、環境</b>	
1. 設置「無障礙服務櫃台」優先提供身心障礙人士及高齡客戶各項金融服務。	本行各分行設有「無障礙服務櫃台」。
2. 於營業廳進出口裝設「服務鈴」，協助引導身心障礙人士及高齡客戶辦理各項金融業務。	本行營業廳進出口適當位置設有「服務鈴」，並有專人協助引導身心障礙人士、及高齡客戶辦理各項金融服務。(本服務鈴不限於乘坐輪椅之身心障礙人士使用)
3. 提供身心障礙人士及高齡客戶引導服務。	<p>1. 各分行皆有專人引導，提供身心障礙人士及高齡客戶引導服務。</p> <p>2. 本行提供視障語音自動櫃員機(ATM)服務，設置地點可至 本行官網=&gt;關於臺灣企銀=&gt;認識臺灣企銀=&gt;金融友善服務專區=&gt;分行設置無障礙服務設施查詢(本行網址： <a href="https://www.tbb.com.tw/zh-tw/about/intro/customer-service/finance-friendly">https://www.tbb.com.tw/zh-tw/about/intro/customer-service/finance-friendly</a> )或銀行公會網站無障礙專區查詢 (公會網址：<a href="https://www.ba.org.tw/accessibility/index">https://www.ba.org.tw/accessibility/index</a>)。</p> <p>3. 本行兼營證券分公司於營業時間內，皆有專人提供服務與協助(證券據點資訊查詢： <a href="https://www.tbb.com.tw/zh-tw/about/intro/location/branch">https://www.tbb.com.tw/zh-tw/about/intro/location/branch</a>)，或撥打服務專線 0800-01-7171轉9由客服專員提供服務或Email客服信箱(<a href="https://www.tbb.com.tw">https://www.tbb.com.tw</a>)留下訊息及聯絡方式，由專人聯繫。</p>

# 臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/9/24

情形 檢核項目	執行 相關措施名稱
二、溝通	
<p>金融機構對身心障礙人士及高齡客戶臨櫃提供金融商品或服務，應充分告知所需之資料，協助其填具相關申請書據並提供完整商品資訊，如依法有見證等需求，應尊重身心障礙人士選擇，給予協助，並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。</p>	<p>1. 身(視)障者、高齡及其他不具讀寫能力之客戶相關開戶規定：</p> <p>(1) 可自行選擇採下列其一方式辦理：</p> <p>A. 依「公證法」規定辦理公證。</p> <p>B. 由一名具完全行為能力之明眼人協助其閱讀相關文件，並在旁加簽及載名「經朗讀所簽立之本書據內容，存戶○○○無異議」之文字。</p> <p>(2) 未能於開戶之相關文件上親簽者，應請具完全行為能力之明眼親友或社福機構人員協助辦理，若確實有困難無法由其親友協同者，可由非經辦其開戶之行員協助辦理。</p> <p>A. 以「印章」代簽名：需經1名見證人簽名證明。</p> <p>B. 以「指印、十字或其他符號」代簽名：需經2名見證人簽名證明。</p> <p>C. 倘辦理「財管業務」時，前揭見證人應為具讀寫能力及完全行為能力之明眼人，以配偶或血親為優先，如提供配偶或血親有困難者，得改由一般親友、社福機構人員或「非經辦」行員等擔任見證人。營業單位應向見證人徵提身分證影本並留存連絡電話附卷。</p> <p>(3) 如因手無法寫字，開戶資料可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。</p> <p>(4) 聽(語)障礙人士開戶時，透過書寫方式、提供「手語視訊服務」等輔具，使聽(語)障礙人士能表達意見，順利溝通。</p> <p>(5) 倘辦理「財管業務」時，對於「高齡客戶」如健康、表達能力等因素有見證之需求，可於本行服務台諮詢並可由第三方人士協助擔任見證人，其見證人應經一般親友、社福機構人員或「非經辦」行員任1人簽名證明。</p>



# 臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/9/24

情形 檢核項目	執行 相關措施名稱
	<p>(6)辦理「保險業務」時，「高齡及身心障礙」客戶如無法親簽而以其他方式代簽名者，見證相關規範悉依各家保險公司作業規定辦理，惟為免衍生爭議，本行保險業務見證人「不得由招攬或保戶服務之業務人員」擔任見證人，必要時得請保險公司IC人員協同辦理。</p> <p>2. 各分行人員可協助聽(語)障人士下載本行「行動銀行 APP」，透過「行動銀行 APP」辦理信用卡開卡或掛失。</p> <p>3. 聽(語)障人士臨櫃，可由分行人員引導至本行「網路銀行線上服務專區」，協助聽(語)障人士透過網路銀行辦理信用卡開卡或掛失。</p> <p>4. 業務人員協助填具保險相關投保文件，並就要保書相關作業流程向其說明與解釋清楚以完成投保。</p> <p>5. 提供放大字體版相關契據供當事人審閱：            (1)「債券附條件買賣總契約」、「客戶投資屬性評估表_自然人KYC_附條件交易」、「組合式商品約定書」、衍生性金融商品之「客戶投資屬性評估表_自然人KYC_財務部版」、「遠匯及換匯產品說明書暨風險預告書」。            (2)專案貸款相關契據。            (3)「特定金錢信託國內外有價證券信託約定書」及「安養信託契約」。</p> <p>6. 提供「存款開戶流程(公用)易讀版」、「學會到銀行櫃台做的事易讀版」、「學會使用銀行自動提款機(ATM)易讀版」、「辦理安養信託易讀版」紙本或 QR CODE，供客戶翻閱或掃描讀取。</p> <p>7. ATM 螢幕下方設置「QR-CODE 智能客服」提供真人文字客服。</p>



# 臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/9/24

情形 檢核項目	執行 相關措施名稱
	<p>8. 區營運處辦理債務協商時：</p> <p>(1) 不具讀寫能力之身(視)障人士、高齡客戶：</p> <p>A. 協商過程應探求當事人真意，必要時請其親友協助。</p> <p>B. 以「指印、十字或其他符號」代簽名：應經具讀寫能力及完全行為能力之明眼配偶、血親、親友或社福機構人員任 2 人簽名證明。</p> <p>C. 以印章代簽名，應經前述見證人任 1 人簽名證明。</p> <p>(2) 精神及智能障礙人士：如係受監護宣告或輔助宣告等無行為能力或限制行為能力人，應由其法定代理人、監護人、輔助人代為或協同辦理。</p> <p>9. 「視訊核身平台」客戶重設網/行銀密碼、啟用線上約定轉入帳號、申請裝置認證及提高數位存款帳戶第三類客戶轉帳限額等核身機制，客戶可用手機隨時預約客服人員於營業時間進行視訊身分驗證。</p>

# 臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/9/24

情形 檢核項目	執行 相關措施名稱
三、服務	
<p>金融機構應依不同類別之身心障礙人士需求，提供適當之友善服務措施，如線上預約、到府服務等，並引導身心障礙人士採用合適之交易方式及操作流程完成金融服務，並以如書面、電話語音、傳真、簡訊、電子郵件等方式進行通知。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一般網路銀行及行動網路銀行提供線上信用卡開卡及掛失服務。</li> <li>2. 本行官網一般網路銀行及行動銀行 APP 均提供【享 e 貸 e 信貸】線上申請信用貸款業務功能、線上同意查詢聯徵中心信用資訊及線上簽約對保服務。(申辦網址：<a href="https://www.tbb.com.tw/zh-tw/personal/loans/online-apply/online-loans">https://www.tbb.com.tw/zh-tw/personal/loans/online-apply/online-loans</a>)</li> <li>3. 本行24小時提供電話語音信用卡開卡服務。</li> <li>4. 證券網頁下單及手機下單APP【e點成金】，可隨時進行線上交易與查詢。(證券系統登入網址：<a href="https://www.tbbstock.com.tw/tbb/index/home.jsp">https://www.tbbstock.com.tw/tbb/index/home.jsp</a>)</li> <li>5. 本行24小時提供官網智能客服，客戶線上輸入問題，由智能客戶自動應答。(查詢網址：<a href="https://robot.tbb.com.tw/web/index.php">https://robot.tbb.com.tw/web/index.php</a>)</li> <li>6. 本行官網提供客服信箱(<a href="https://www.tbb.com.tw">https://www.tbb.com.tw</a>)留下訊息及聯絡方式，由專人聯繫。</li> <li>7. 本行於分行及台北醫學大學附設醫院、五股工業區仁愛大廈、八里福朋喜來登酒店、省立桃園醫院新屋分院、明新科技大學、草屯環鴻科技(股)公司、文藻大學、高學科技大學建工校區、旗津校區及東華大學等處所，設有「無障礙語音提款機」提供全程語音引導辦理提款、轉帳、餘額查詢及密碼變更等服務。</li> <li>8. 身心障礙人士可透過本行臨櫃及本行官網線上申辦【臺幣ATM】跨行提款手續費每月3次減免優惠。</li> <li>9. 身心障礙人士可透過本行臨櫃申辦【外幣ATM】跨行提領外幣現鈔提款手續費每月3次減免優惠。</li> <li>10. 本行提供臨櫃辦理存款、取款、轉帳「免填單」服務，由行員以同步聽打方式，打字列印填寫開戶相關資料，供客戶確認。</li> </ol>





# 臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/9/24

情形 檢核項目	執行 相關措施名稱
	<p>11. 身心障礙人士申辦貸款，本行可依各身心障礙實際需求，提供書面、電話、簡訊及電子郵件等方式通知核貸結果。對聽覺障礙客戶之核貸通知，除出具「核貸通知書」外，應先以簡訊或電子郵件等方式通知核貸結果。</p> <p>12. 各營業單位皆設有「匯(利)率看板」，提供即時資訊。 當市場匯率及利率修正時，另於本行網路銀行/行動銀行提供即時匯率及利率，方便身心障礙人士隨時掌握雙率變動資訊。</p> <p>13. 有關保險商品 DM 設有 QR Code，連結至保險公司金融友善相關服務專區之網頁，供客戶參閱。</p> <p>14. 本行目前提供下列各項文書資料 QR Code 供客戶參閱：            (1) 特定金錢信託投資國內外有價證券信託約定書            (2) 開戶總約定書(個人戶)            (3) 債券附條件買賣總契約            (4) 信用卡之使用手冊與約定條款            (5) 個金及企金商品 DM</p>

# 臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/9/24

情形 執行 檢核項目	相關措施名稱
四、資訊	
<p>金融機構入口網站應取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範」A等級以上標章，提供公共資訊之無障礙內容，另在兼顧資訊安全及消費者權益下提供主要的電子銀行服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本行官方網站符合無障礙AA標章。</li> <li>2. 提供無障礙個人網路銀行。</li> <li>3. 網路ATM符合無障礙AA標章。</li> <li>4. 本行官方網站提供數位服務、匯利率查詢及分行友善措施，服務項目如下：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)網路ATM。</li> <li>(2)一般網路銀行。</li> <li>(3)臺幣、外幣及票券(債券)匯利率查詢。</li> <li>(4)金融友善服務專區→分行友善措施提供「金融友善服務措施一覽表」、「金融友善服務作業Q&amp;A」、「分行設置無障礙服務設施查詢」、「分行設置無障礙服務設施一覽表」、「雙語分行查詢」、「ATM環境精進一覽表」、「安養信託易讀版(112年版)」、「存款開戶流程易讀版」、「學會到銀行櫃台做的事易讀版」、「學會使用銀行自動提款機(ATM)易讀版」、「銀行簽帳金融卡易讀版」。</li> <li>(5)身心障礙者ATM手續費減免申請。</li> </ol> </li> <li>5. 查詢路徑：本行官方網站之「關於臺灣企銀」→「認識臺灣企銀」→「金融友善服務專區」。</li> <li>6. 本行【行動銀行APP】提供無障礙版，提供身心障礙人士便於使用，將常用的查詢交易明細再拆分「轉出」與「轉入」交易，客戶可輕鬆即時查詢近六個月臺幣交易明細。</li> </ol>



# 臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/9/24

情形 檢核項目	執行 相關措施名稱
五、權益保障	
<p>為維護身心障礙人士及高齡客戶之權益，金融機構應提供意見表及溝通管道，以供其表達意見。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本行官網客服信箱。(https://www.tbb.com.tw)</li> <li>2. 本行 24 小時提供官網智能客服，客戶線上輸入問題，由智能客戶自動應答，可選擇： 按 1. 轉接「文字」客服人員（服務時間：營業日 09:00~17:30）。 按 2. 至客服信箱(https://www.tbb.com.tw)留下訊息及聯絡方式，由專人聯繫。 按 3. 繼續與智能客服Money對話。 如遇3次仍無法辨識語意將自動切換至真人文字客服，提供客戶更加即時、適切且多元的諮詢管道。</li> <li>3. 各營業單位皆提供「手語視訊預約服務」，供聽(語)障人士採預約制視訊或臨櫃現場服務。</li> <li>4. 本行官網「金融友善服務專區」刊登「分行設置無障礙服務設施查詢」、「金融友善服務措施一覽表」、「存款開戶流程易讀版」等。</li> <li>5. 本行兼營證券分公司於營業時間(週一至週五 8:00~16:30)，皆有專人提供服務(證券據點資訊查詢：<a href="https://www.tbb.com.tw/zh-tw/about/intro/location/branch">https://www.tbb.com.tw/zh-tw/about/intro/location/branch</a>)，或撥打服務專線0800-01-7171轉9由客服專員提供服務或Email客服信箱(<a href="https://www.tbb.com.tw">https://www.tbb.com.tw</a>)留下訊息及聯絡方式，由專人聯繫。</li> </ol>