

臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/4/18

| 情形 檢核項目 | 執行 相關措施名稱 |
|--|---|
| 一、環境 | |
| 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。 | 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。 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=>關於臺灣企銀=>認識臺灣企銀=>金融友善服務專區=>分行設置無障礙服務設施查詢(本行網址： https://www.tbb.com.tw/zh-tw/about/intro/customer-service/finance-friendly) 或銀行公會網站無障礙專區查詢 (公會網址： https://www.ba.org.tw/accessibility/index)。 3. 各證券分公司營業時間內，皆有專人提供服務與協助。 |

臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/4/18

| 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. 身障人士(含視障人士)無法親簽時之相關開戶規定：</p> <p>(1) 視障人士未能於開戶之相關文件上親簽者，可自行選擇採下列其一方式辦理：</p> <p>(甲) 依「公證法」規定辦理公證。</p> <p>(乙) 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。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>(2) 身(視)障人士及高齡客戶未能於開戶之相關文件上親簽者，應經具完全行為能力之明眼親友或社福機構人員或非經辦其開戶之行員。</p> <p>(甲) 以「印章」代簽名：需經1名見證人簽名證明。</p> <p>(乙) 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>(丙) 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) 身(視)障人士及高齡客戶辦理存款開戶時，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> |



臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/4/18

| 情形 檢核項目 | 執行 相關措施名稱 |
|------------|--|
| | <p>(4)聽(語)障礙人士開戶時，透過書寫方式、提供「手語視訊預約服務」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> <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. 對不同類別之身心障礙人士需求，應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. 針對高齡客戶提供字體放大以及重要內容加粗底線之「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」，並置於行員專屬園地金融交易商品契據中。</p> <p>6. 提供放大字體版本之專案貸款相關契據供當事人審閱。</p> |



臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/4/18

| 情形 檢核項目 | 執行 相關措施名稱 |
|---|---|
| | <p>7. 提供放大字體版本之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供當事人審閱。</p> <p>8. 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」紙本或 QR CODE，供客戶翻閱或掃描讀取。</p> <p>9. 為使高齡及身心障礙人士更容易了解信託服務內容，另提供本行「辦理安養信託易讀版」。</p> <p>10. ATM 旁設置「QR-CODE 智能客服」提供文字客服。</p> <p>11. 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>三、服務</p> | |
| <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</p> | <p>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。</p> <p>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</p> |

臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/4/18

| 情形 檢核項目 | 執行 相關措施名稱 |
|--|--|
| <p>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> | <p>址：https://www.tbb.com.tw/zh-tw/personal/loans/online-apply/online-loans)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 本行24小時提供電話語音信用卡開卡服務。 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：https://www.tbbstock.com.tw/tbb/index/home.jsp) 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：https://robot.tbb.com.tw/web/index.php) 6. 本行官網提供客服信箱(https://www.tbb.com.tw)留下訊息及聯絡方式，由專人聯繫。 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。 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。 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。 10. 身(視)障人士如因手無法寫字，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，由銀行行員以打字列印方式填寫開戶相關資料，供客戶確認，另針對同步聽打服務，提供臨櫃辦理存款、取款、轉帳「免填單」功能。 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 |



臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/4/18

| 情形 檢核項目 | 執行 相關措施名稱 |
|---|--|
| | <p>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. 本行官網「智慧分行網路預約系統」及「行動網路銀行」皆提供預約外幣現鈔交易、預約外幣匯款之服務。</p> <p>13. 各營業單位皆設有「匯(利)率看板」/「業務收費標準公告」，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>14. 本行目前可透過 QR Code 讓視障者掃描至手機報讀者，有下列各項文書資料： (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 另有關保險商品 DM 本行另已通知保險公司若該資料有異動時，協助本行於商品 DM 增設連結保險公司網頁金融友善相關服務專區之 QR Code。</p> |
| 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</p> | <p>1. 本行官方網站符合無障礙AA標章。 2. 提供無障礙個人網路銀行。</p> |

臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/4/18

| 情形 檢核項目 | 執行 相關措施名稱 |
|--|--|
| 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。 | 3. 網路ATM符合無障礙AA標章。 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： (1)網路ATM。 (2)一般網路銀行。 (3)臺幣、外幣及票券(債券)匯利率查詢。 (4)金融友善服務區→分行友善措施提供「金融友善服務措施一覽表」、「分行設置無障礙服務設施查詢」、「雙語分行查詢」、「存款開戶流程易讀版」、「ATM環境精進一覽表」。 (5)身心障礙者ATM手續費減免申請。 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」。 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。 |
| 五、權益保障 | |
| 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。 | 1. 本行官網客服信箱。(https://www.tbb.com.tw) 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 |



臺灣中小企業銀行金融友善服務措施一覽表

更新日期：113/4/18

| 情形 檢核項目 | 執行 相關措施名稱 |
|------------|--|
| | <p>諮詢管道。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5. 16處證券分公司營業時間(週一至週五 8:00~16:30)，皆有專人提供服務，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(https://www.tbb.com.tw)留下訊息及聯絡方式，由專人聯繫。</p> <p>(服務據點查詢：https://www.tbb.com.tw/zh-tw/about/intro/location/branch)</p> |