

彰化銀行金融友善服務措施執行情形公告

日期:113.12.25

一、環境

- (一)97 年 7 月 1 日後新增或增設之營業場所皆符合「建築物無障礙設施設計規範」，97 年 7 月 1 日前取得建造執照之營業場所，業依各場所環境許可範圍內提供無障礙相關設施，爾後續依「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)本行營業廳出入口適當位置裝設有「服務鈴」，並設置「無障礙服務櫃台」及由專人協助引導身心障礙者辦理各項金融服務。
- (三)配合身心障礙者權益保障法規定，導盲犬、導聾犬及肢體輔助犬等得自由出入各營業單位之營業廳。
- (四)本行金融友善分行(南港分行、北門分行及古亭分行)皆符合建築物無障礙設計規範，並提供具容膝空間之 ATM、擴視機及電動升降桌等設備；將持續規劃北、中、南金融友善分行。

二、溝通

- (一)服務櫃檯設有專門人員，向客戶告知／揭露各項契約重要內容說明事項，並協助填具相關申請書並給予諮詢及各方面協助。
- (二)為協助視覺障礙者或肢體障礙者完成業務申請(含臺、外幣存款帳戶、保管箱或相關業務申請)，如客戶有見證需求，本行提供見證人服務。
- (三)本行提供臨櫃客戶「現場手語翻譯預約」、「手語視訊」及「聽打預約」服務。另因聽覺、語言障礙者由外觀不易察覺，本行於營業廳明顯處設有提供服務之告示，以利客戶知悉並主動提出需求。
- (四)於業務櫃檯提供常用定型化契約文件連結之 QR Code 一覽表，客戶可使用手機掃描 QR Code 取得電子文件，供客戶事先或當場閱讀，視覺障礙者亦可透過特定 APP 進行文件內容報讀，113 年起，亦於信託相關約據封面新增 QR Code 圖示。
- (五)本行已提供「存款開戶流程易讀版」，113 年起，亦提供「學會使用銀行自動提款機(ATM)」、「學會到銀行櫃台做的事」及「簽帳金融卡出門就靠它」易讀文件，協助心智障礙者瞭解開戶流程及銀行常見業務相關應注意事項。
- (六)心智障礙者對於意思表達有困難者，得由陪同之親屬、監護人、輔助人或社工人員協助瞭解心智障礙者之意思表示。
- (七)本行服務失智或疑似失智者之客戶時，會依客戶需求適時提供友善服務或支援，耐心地與其進行溝通，如客戶意思表達能力仍有欠缺或不足之情形，則請第三方人士(如家人或親友)協助確認客戶之意思表示，以保障客戶財產安全。
- (八)本行客服中心提供多元管道，以利不同障別客戶進行業務諮詢。客戶可撥打本行 24 小時服務專線或網路電話、官網「客戶留言」，或於彰銀行動網 APP、本行社群媒體等管道、本行 ATM 首頁或暫停服務頁面掃描文字客服 QR Code 連結，使用「智能客服」、「真人文字客服」交談。
- (九)視覺障礙者可利用 24 小時客服專線(含免付費服務專線)諮詢業務，或於互動式語音應答系統(IVR)選擇符合需求的銀行或信用卡服務，自助完成交易，操作過

彰化銀行金融友善服務措施執行情形公告

程如需專人服務，每個服務項目於語音流程皆設有轉接專人選項，方便立即轉接客服人員提供協助。

三、服務

- (一)無障礙服務櫃台提供放大鏡等視覺輔助工具，以利視覺障礙者閱讀契約及各種申請表單，並可依視覺障礙者之需求，以影印放大之方式提供，且由行員以朗讀等方式協助客戶了解必要資訊。
- (二)對親筆書寫有困難之客戶，本行提供各項客戶口說填單服務，本行依客戶口述之內容，列印相關申請書表，供客戶確認，113 年適用業務項目擴增外幣存、提款及信託業務；另導入智慧櫃員機(STM)，優化開戶系統，減少開戶時間及所需簽名文件，透過雙向螢幕操作方式，協助客戶即時確認申請內容，並可同時開立不同業務(信託及信用卡等)。客戶亦可事先利用本行線上預填單服務，來行辦理時，由本行列印相關書表供客戶確認。
- (三)身心障礙者欲臨櫃辦理各項業務，可先以電話聯繫本行預約辦理時間，由營業單位指派相關人員協助提供服務，若無法親自來行辦理，可由分行派員到府提供「行外核對親簽」、「行外對保」或「外出收件」之服務。如為辦理保險相關業務時，本行可聯繫保險公司安排專人協助辦理。
- (四)本行貸款業務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核貸通知。
- (五)信用卡業務：
 - 1. 可透過網路、郵寄、傳真、或直接遞交分行申辦信用卡。
 - 2. 視覺障礙者若親臨分行，可由親友或非經辦其申辦信用卡事宜之行員，配合協助擔任見證人並朗讀相關申請文件內容。
 - 3. 聽覺障礙者可透過書面授權方式委任其親友，由發卡機構以電話向其委任之親友進行徵信照會，發卡機構亦可以其他適當之方式(如請其至分行由行員書面確認或提供簡訊、電子信箱確認等)進行徵信照會，以確認本人申請。
 - 4. 信用卡開卡及掛失：
提供 24 小時客服中心線上專人服務，亦可使用個人網路銀行、彰銀行動網 APP 進行開卡、掛失；或營業時間攜帶個人證明文件由行員代撥電話或上網協助開卡及掛失。
 - 5. 本行 113 年攜手馬偕醫院共同發行「彰化銀行馬偕認同卡」，並針對視障人士推出「視障專屬 Touch Card」，該卡獲得英國皇家盲人協會和美國 VISIONS 組織的審查認可，為臺灣首張、更是全球首張與醫療單位攜手發行的 Touch Card，利用簡單且明顯的凹槽設計，使視障者可透過觸摸快速辨識卡片。每筆交易及每月帳單提供簡訊通知服務，方便視障人士透過手機報讀即時掌握刷卡狀態。
- (六)提供身心障礙者臨櫃或線上申請 ATM 跨行提款每月 3 次免手續費優惠。
- (七)本行有 302 台(統計至 113 年 11 月底)「無障礙語音提款機(ATM)」提供完全語音導引之「提款」、「餘額查詢」、「密碼變更」及「轉帳」等服務，113 年亦於具存

彰化銀行金融友善服務措施執行情形公告

款功能之 ATM 增加語音存款功能；將持續增加提供無障礙語音功能之 ATM。目前分行覆蓋率為 98.38%(182 家分行)，預計 113 年底可達 100%；另為利輪椅使用者更容易貼近操作 ATM，本行已採購設置容膝式語音存提款機共 3 台(設置於南港分行、古亭分行及北門分行)，嗣後將持續增加設點。

(八)本行 ATM 為改善觸控螢幕較高，輪椅使用者較難輕易觸碰操作之問題，於 113 年度調整本行 ATM，客戶可利用較低位置之數字鍵盤進行操作。

(九)「安養撫育信託業務」提供身心障礙者簽訂金錢信託契約之簽約費得減免，且管理費免受每月 NTD1500 元之最低收費限制，透過信託機制協助身心障礙者作優質生活規劃。

(十)113 年 11 月 14 日起，建立金融友善資料庫，嗣後如客戶臨櫃辦理業務時，系統將主動提醒行員，以提供客戶妥善服務。

四、資訊

(一)本行官網全網站已取得「網站無障礙規範 2.1 版」AA 等級標章。

(二)本行友善專區網路銀行已取得「網站無障礙規範 2.0 版」AA 等級標章，提供存款餘額及交易明細查詢、新臺幣約定及非約定帳號轉帳、新臺幣定存、外幣約定帳號轉帳、外幣定存及信用卡開卡/掛失/註銷掛失等服務；本行友善專區網路 ATM 服務提供存款餘額查詢、交易明細查詢、新臺幣約定帳號轉帳、密碼變更及網站導覽等服務。

(三)本行彰銀行動網 APP「友善專區網路銀行」已符合主管機關之行動版應用程式無障礙開發指引。

五、權益保障

(一)本行恪遵「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，建立金融消費爭議處理制度並確實執行，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。

(二)本行提供申訴專線或利用本行官方網站(www.bankchb.com)→客服中心→客戶留言，供身心障礙者以文字表達意見，另設有「智能客服」、「真人文字客服」提供客戶即時諮詢服務。

(三)申訴專線：

(1)各地區市話請撥：412-2222 按 9 轉接專人(以市話計費)。

(2)手機請撥：(02) 412-2222 按 9 轉接專人。

(3)免付費服務專線：0800-365-889 按 9 轉接專人。