

三信商業銀行金融友善服務措施

一、依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 112 年 3 月 10 日全一字第 1120000292 號函之「銀行業金融友善服務準則」辦理。

二、本行提供金融友善服務項目如下：

(一)環境與設施

1. 無障礙環境

- A. 營業場所無障礙設施及設備均依據內政部營建署「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。
- B. 營業場所均設有「無障礙坡道/升降梯」、「無障礙服務櫃台」供身心障礙者來行辦理各項金融服務。
- C. 營業廳出入口適當位置裝設有「服務鈴」，並由專人協助引導服務。
- D. 營業廳設有匯率看板/費用標準公告，提供即時資訊。本行網路銀行亦提供即時匯率及利率，方便身心障礙者無須來行即能隨時掌握金融利率等變動資訊。
- E. 營業廳設有服務專員，協助引導客戶至服務櫃台或洽談專區辦理各項金融服務。
- F. 營業場所皆已提供「手語視訊翻譯服務」，聽、語障客戶可向本行申請現場手語翻譯或利用視訊設備進行線上視訊翻譯，以完成各項業務申請。

2. 無障礙 ATM 服務

- A. ATM 設置皆符合身障輪椅者使用。
- B. 另設有視障 ATM 供視覺障礙者使用，其功能具備提款、餘額查詢、密碼變更、轉帳等。

3. 無障礙網路服務

- A. 官網設置無障礙網頁入口，無障礙網頁已取得數位發展部「網站無障礙規範」A 等級標章。
- B. 無障礙網頁提供台外幣利率、匯率查詢、網路 ATM、網路銀行及表單下載友善專區等相關服務。
- C. 行動網銀 APP 各主要功能並已融入無障礙之設計，客戶透過行動裝置內建報讀軟體或特定 APP 輔助即可使用本行行動網銀服務。
- D. 行動網銀 APP 提供字體大小設定功能，客戶可依需求自行設定使用。
- E. 官網提供存款、授信、信用卡、信託等業務供客戶無須臨櫃辦理，另備有各類書表供民眾下載使用。
- F. 無障礙網頁設置表單下載友善專區，提供常用定型化契約文件及 QR Code 連結一覽表，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行動裝置內建報讀軟體或特定 APP 輔助進行文件內容報讀。

(二)服務

1. 各項業務提供妥適作業流程並配合專人依循作業規範完成金融服務

A. 無法書寫時：

申請資料可由他人協助代為書寫，亦或透過免填單服務，經告知資料及申辦業務後，協助列印相關填寫資料，供客戶確認完成待辦事項。

B. 無法親簽時：

(a)可用印章代簽名者，經親友或社福機構人員或非經辦行員簽名證明。

(b)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行員任二人簽名證明，始與簽名生同等之效力。

C. 視障人士來行辦理業務，除採「依公證法規定辦理公證」外，可僅搭配一名見證人，該見證人需協助視障者閱讀相關文件，若確實無法由其親友協同者，可由非經辦行員協助辦理。

D. 聽覺障礙者開戶時，透過書寫方式（人工或電子設備）或使用本行「手語視訊翻譯服務」等溝通輔具，使聽覺障礙者能表達意見，順利溝通。

E. 受監護宣告者，應由監護人代為辦理金融業務事宜；依民法第 15 條之 2 規定，受輔助宣告者，應取得輔助人同意後始可辦理。

F. 視客戶需求及待辦業務，提供各式到府之服務。

2. 存款服務

A. 臨櫃辦理業務時，客戶提供相關證件後，可由服務人員專人協助，經客戶確認後完成待辦交付事項。

B. 設置外匯業務服務專線及英日語專屬諮詢人員，由專業人員提供完整資訊。

C. 提供外匯網路銀行結購/售存款暨匯出匯款功能且可承作新台幣 50 萬元以上交易，免除大額結匯臨櫃交易之不便性。

D. 外匯各項交易表格 EXCEL 化，可以電腦輸入資訊，方便身障人士口述請人繕打或自行輸入。

3. 授信服務

A. 受理申請：

營業廳設有專業人員，充分向當事人告知申辦授信業務所需之資料，協助其填具相關申請書據，秉持公正客觀與不歧視之立場進行受理與審查。

B. 核准通知：

授信案件之核准，得以如：書面、電話語音、傳真、簡訊、電子郵件等方式進行通知。

C. 簽約對保：

見證人應以其配偶或血親為原則，或由其親友或社福機構人員擔任（應提供證明文件），見證人需具完全行為能力之明眼人，並請該見證人協助閱讀相關文件，並於文書上載明「經朗讀所簽立之本書據內容，當事人○○○已充份瞭解及確認且願確實

遵守」等文意後，再於客戶所簽之約定書上親自簽名或蓋章確認。

D. 貸放：

依本行一般授信業務規定撥貸並進行撥款照會。

4. 理財商品服務

- A. 提供之理財商品均係以客戶之投資適合度為評估基礎，非以身心障礙情形為投資資格之區別；另亦不會以任何形式對身心障礙者作限制、排除、拒絕、或附加條件等差別作法。
- B. 提供各項理財相關商品線上交易、查詢等多樣服務功能。
- C. 客戶如無法親自或有困難前往本行或預定地點辦理時，可洽請承作之營業單位派員到府提供「行外對保」之服務。

5. 信用卡服務

A. 申辦信用卡

至本行服務櫃台由行員以手寫、電腦繕打或朗讀等方式向當事人告知所需之資料，協助填具申請書，並提供徵信照會等協助，另本行官網-線上服務-數位服務專區，亦提供「申請信用卡」服務，供客戶線上申辦信用卡。

B. 開卡

可利用電話服務專線、官網及行動網銀 APP 進行開卡；營業時間內，亦可攜帶個人身分證明文件親洽營業廳，由行員協助開卡服務。

C. 帳務、繳款狀況、調額、刷卡問題等客服諮詢

可利用電話服務專線或於營業時間內，至各營業廳尋求諮詢協助；本行官網亦設置「意見信箱」，提供網路溝通管道或客服諮詢服務。

D. 掛失

可利用電話服務專線或於營業時間內至各營業廳辦理掛失協助。

E. 交易簡訊通知服務

提供實體商店單筆 5,000 元以上及網路交易單筆 1 元以上簡訊通知服務，視障卡友可經申請審核後，個案設定為不限金額消費簡訊通知。

6. 金融卡跨行提款優惠

為提供友善之金融服務，持身心障礙證明之客戶，可臨櫃或網路申請每月 3 次 ATM 跨行提款免手續費優惠，本項優惠每人以 1 個帳戶為限。

三、溝通管道

(一) 本行網站設置「意見信箱」，提供客戶網路溝通管道。

(二) 本行提供客戶服務專線(04) 2224-5324、網銀客服專線(04)2237-9147 及信用卡服務專線(04)2280-5288、0800-003-003 供客戶諮詢。