

項目	<p style="text-align: center;">兆豐銀行金融友善服務措施執行情形公告</p> <p style="text-align: right;">日期：113 年 12 月 20 日</p>
環境	<p>一、本行營業廳進出口裝設有「服務鈴」，並設置「無障礙服務櫃台」及「友善服務空間」，由專人協助引導身心障礙客戶辦理各項金融服務。</p> <p>二、本行提供 24 小時自動化設備服務，為方便身心障礙客戶、進出自動化服務區之動線，已設置無障礙坡道服務。</p> <p>三、配合身心障礙者權益保障法規定，導盲犬、導聾犬及肢體輔導犬等得自由出入各營業單位之營業廳。</p> <p>四、本行營業廳設有「匯(利)率看板」/「電子布告欄」，提供即時匯(利)率及業務收費標準公告等資訊。</p> <p>五、已於86家營業單位設置「無障礙車位」、105家營業單位設置「無障礙廁所」(部分係與鄰近大樓或公共設施共用)，本行各營業單位相關設置情形可詳閱「兆豐銀行各分行可提供之無障礙服務設(措)施一覽表」。</p> <p>六、本行新設置行舍均符合無障礙相關法令規範，前老舊建築物(97年7月前建造者)如受限於結構空間，無法依現行法令設置無障礙設施者，將配合依「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，倘無障礙設備及設施因建物構造或設備限制等因素，致改善有困難者，則提具替代改善計畫經縣市政府核定後進行改善。</p>
溝通	<p>一、本行營業單位設有無障礙服務櫃台，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且給予諮詢及各方面協助。</p> <p>二、身障或視障者如因手無法寫字，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，由行員以打字列印方式填寫相關資料，供客戶簽名確認。</p> <p>三、身障或視障者若無法親簽文件時，可提供印章代簽名，並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。</p> <p>四、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，另本行將依客戶需求，提供銀行公會之合約易讀版本，給予淺顯易懂之說明。</p>

	<p>五、本行提供手舉牌、溝通字卡及臨櫃客戶手語服務，供聽語障礙客戶使用，手語服務提供即時視訊或預約現場手語翻譯，以協助完成各項業務申請。</p> <p>六、本行提供 QR Code 連結至各業務申請書、定型化契約、各業務線上申請契約書等文件，供客戶事先或當場閱讀。</p> <p>七、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，亦可利用官網「智能客服小咩」進行文字對談，輸入「聽障」、「身障」等關鍵字時，智能客服即可提供選擇「轉真人文字客戶」之服務，由真人客服協助後續問題即時回覆與處理(服務時間 09:00-20:00、非營業時間 09:00-17:00)。</p>
服務	<p>一、符合輪椅者使用之無障礙 ATM 共計 447 台；符合視障者使用之無障礙 ATM 共計 167 台，以「無障礙語音播放模式」，提供視覺障礙者操作，具備提款、轉帳、餘額查詢及密碼變更等功能，本行國內各營業單位無障礙 ATM 提供情形請另閱「兆豐銀行各分行可提供之無障礙服務設(措)施一覽表」。</p> <p>二、本行存戶且持有中華民國身心障礙證明或手冊者，得至本行國內任一營業單位臨櫃申請，或透過線上申請 ATM 跨行提款手續費減免優惠，每人以申請一個帳戶為限，每月得享有 3 次減免優惠。</p> <p>三、為協助視覺障礙者閱讀契約及各種申請表單，「無障礙服務櫃台」設有放大鏡外，另可依視覺障礙者之需求，以影印放大之方式提供，或由行員以朗讀等方式協助客戶了解必要資訊。</p> <p>四、為配合政府打造在地化失智友善社區，形成失智守護網，本行全部 108 家分行已加入「失智友善組織」，並有 3,201 位同仁成為「失智友善天使」，提供失智或疑似失智者適當協助。</p> <p>五、本行規劃友善服務空間，當高齡者、身心障礙、失智者或疑似失智者之客戶，不方便於營業廳櫃檯辦理業務時，可提供客戶至友善服務空間，協助客戶辦理各項業務。</p> <p>六、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。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。</p> <p>七、身心障礙者欲臨櫃辦理貸款業務，可先以電話聯繫本行預約辦理時間，由本行行員協助提供服務(包含引導進入分行營業廳、以電子郵件或書面進行溝通洽談等)，若無法親自來行辦理，可由分行派員到府收件及對保等服務。</p>

	<p>八、信用卡查詢服務:</p> <p>(一) 智能客服：客戶可透過文字詢問並由智能客服即時回覆，亦可透過真人文字客服，由真人客服即時處理(服務時間 09:00-20:00、非營業時間 09:00-17:00)。</p> <p>(二) 客服專線：客戶可來電客服專線(02)8982-0000 透過智能語音辨識功能，直接口說：「轉客服人員」，系統即會轉接專人服務，以便服務視障人士。</p> <p>九、為打造更友善之線上金融服務，以符合金管會打造無障礙之金融友善服務政策，客戶可使用平版或手機等電子產品，進入本行無障礙網路銀行，若客戶使用手機開啟兆豐銀行 APP，會自動偵測該裝置是否有開啟「旁白」輔助功能，使用者就可以自行選擇是否要開啟無障礙友善專區。</p> <p>十、無障礙網路銀行提供之服務內容包含：(1)24 小時客服專線(2)臺幣帳戶餘額(3)臺幣帳戶交易明細查詢(4)臺幣約定轉帳(5)臺幣非約定轉帳(6)變更使用者代號及密碼。</p> <p>十一、提供「身心障礙者安養信託」服務，保障身心障礙者未來生活與安養照護之財產安全，並於智能客服建置友善服務資訊，提供失智症關懷資訊供家屬查詢。另編撰「安養信託業務」好讀版說明置於官網，提供客戶淺顯易懂之說明。</p>
資訊	<p>本行入口網站已取得數位發展部「網站無障礙規範」AA 等級標章認證。</p>
權益保障	<p>一、本行遵守「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，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。</p> <p>二、本行提供申訴專線或利用本行官方網站(www.megabank.com.tw)之客服專區或智能客服小咩輸入聯絡信箱留言，供身心障礙人士以文字表達意見，另設有「真人文字客服」提供客戶即時諮詢服務(服務時間 09:00-20:00、非營業時間 09:00-17:00)。</p> <p>三、本行提供各式意見表達管道：</p> <p>(一) 可透過各分行營業據點，協助客戶解決問題或反應事項。</p> <p>(二) 官網提供智能客服、服務電話、及聯絡信箱，客戶可於官網留言詢問，本行於一個工作天內回覆客戶。</p> <p>(三) 服務電話:</p> <p>(1) 24 小時服務專線：0800-016168。</p> <p>(2) 金融卡掛失：0800-016168。</p> <p>(3) 信用卡掛失專線：02-8979-1559。</p>

