

高雄銀行金融友善服務措施執行情形公告

113 年 3 月

類別	友善服務項目	執行情形
環境	無障礙環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行營業場所裝修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。 2. 本行營業廳進出入口均裝設「服務鈴」，並設置「無障礙服務櫃檯」，以便利身心障礙人士辦理各項業務。 3. 於本行金融友善服務網可查詢本行「各分支機構可提供之無障礙設(措)施」。
	無障礙 ATM	於本行行內外共 53 處所，提供 77 台符合輪椅民眾使用之無障礙 ATM (內含 6 台符合視障民眾使用)。
	引導服務	本行各分行均有「服務迎賓人員」，主動接待、詢問客戶擬辦理之業務，並提供身心障礙人士引導服務。
溝通	0800 免費服務電話	<p>本行網站>客服中心>聯絡客服，提供 24 小時服務專線及各業務別諮詢專線，便利身心障礙人士瞭解相關業務資訊：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 業務諮詢及申訴專線：0800-751-068 (限市話) 2. 信用卡業務：0800-029-666 3. 電子金融業務：0800-812-668 (限市話) 4. 貸款業務：0800-222-533 (限市話) 5. 就學貸款業務：0800-813-668 (限市話)
	其他溝通服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 見證服務： <ol style="list-style-type: none"> (1) 本行就保險代理業務、債券附條件買賣業務、開戶業務、授信業務等，對於身障(含視障)、不識字致無法簽名之客戶可自行為意思表示，但無法簽署相關文件時，提供見證人服務。 (2) 客戶得以印章代替簽名(保險代理業務除外)，經親友或社福機構人員或非經辦簽約作業之行員任 1 人簽名證明；客戶亦得以指印、十字或其他符號代替簽名，並經親友或社福機構人員或非經辦業務之行員任 2 人簽名證明。 (3) 以上見證服務，不包含貸款業務。 2. 手語翻譯：提供各分行手語翻譯/同步聽打預約服務資訊。 3. 溝通圖卡：提供存款業務溝通圖卡，輔助行員與身障客戶間溝通。 4. 於本行金融友善服務網建置「常用契約及簡易說明 QR CODE」專區，供客戶掃描 QR Code 至手機報讀。

類別	友善服務項目	執行情形
服務	網路行動銀行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 登入及轉帳等交易，成功或失敗之電子郵件通知。 2. 登入及轉帳相關畫面新增防詐騙之提示字樣及彈跳視窗。 3. 「簡便網路銀行」提供存款餘額查詢、交易明細查詢、約定轉帳、非約定轉帳、密碼變更及使用者代號重設等服務，除符合無障礙網頁之規範外，其畫面簡潔、字體放大及採漸進式頁面操作等設計亦適合高齡客戶使用。 4. 行動銀行 APP 亦可依其需要調整顯示字體大小。
	存款業務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為使身心障礙人士同享有金融服務，本行新增「對不識字致無法簽名之客戶提供見證人服務」作業。身障客戶（含視障）開立存款帳戶，除可依公證法辦理公證外，亦可僅搭配一名見證人來行辦理或由非經辦開戶之行員協助辦理。 2. 為強化高齡客戶臨櫃交易保護措施，實施高齡客戶關懷作業。為及早辨識異常交易並保護高齡客戶資產，新增高齡客戶金融交易監控作業。
	貸款業務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶來電/來行洽詢貸款業務時，本於友善服務原則，瞭解客戶所欲申請貸款之需求，並從中關注瞭解其基本健康情形(如行動、聽力、視力、語言表達及對商品/服務認知等能力有無障礙)，如有異常時，洽請其親人從旁協助，如有必要，可依客戶之親人在宅時段，由授信主管與 A/O 或二位 A/O 進行到府解說服務。 2. 提供有關申貸文件填寫時，視覺障礙者可自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1 位見證人」之方式辦理。但身心障礙者以指印、十字或其他符號代替簽名者，依民法第 3 條第 3 項規定，須經 2 人簽名證明(即 2 位見證人)。前述見證人依據民事訴訟法第 314 條第 2 項規定，不得為銀行行員。 視覺障礙者係以「蓋章」簽約，蓋章與簽名生同等之效力，可採用「1 位見證人」之作法。 3. 借款指標利率調整時，本行除於營業場所及網站公告外，借款人得另約定以簡訊通知、書面通知、電子郵件、存摺登錄、繳息收據列印或網路銀行登入等為之。
	財富管理業務	<p>為服務不便蒞行辦理財富管理業務之客戶，本行配合派員外訪收件，並以系統控管各作業程序及透過「照會錄音系統」向客戶電話照會確認客戶資料、申請事項等，以落實確保交易安全機制。</p>
	信託業務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供信託業務線上開戶。 2. 85 歲(含)以上高齡客戶臨櫃辦理特定金錢信託投資國內外有價

類別	友善服務項目	執行情形
		<p>證券業務，需通過本行「客戶辦理金融商品/特定金錢信託投資國內外有價證券風險屬性評量表-客戶智能狀態評估問卷」，始得辦理申購交易，以保護高齡金融消費者。</p> <p>3. 本行為高齡者及身心障礙者規劃信託安養服務，高齡者或身心障礙者將不動產、金錢等財產交付信託，透過信託制度管理及運用信託財產照顧高齡者或身心障礙者本人。</p> <p>對於行動不便無法外出者，本行並提供外出洽談信託及相關簽約服務，以利協助高齡者或身心障礙者辦理安養信託。</p>
	信用卡業務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 網路/郵購信用卡交易即時簡訊通知。 2. 實體店面信用卡交易單筆新臺幣逾 3,000 元，發送簡訊通知。 3. 信用卡款逾期未繳，簡訊或電話通知。 4. 本行官網設置有信用卡專區，提供線上信用卡開卡及掛失服務。
	市稅/國稅/規費/公庫/國庫/市庫業務	設有專人協助引導身心障礙人士辦理左列業務。
	其他服務項目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實體 ATM 每筆達新臺幣 10,000 元(含)以上之轉帳成功交易通知。 2. 提供身心障礙客戶 ATM 跨行提款手續費減免(每人每月 20 次)。
資訊	金融友善服務網	本行官網提供「金融友善服務網」連結，符合國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範」認證「AAA」等級，並提供台幣存放款牌告利率查詢、外幣牌告利率查詢、外匯牌告匯率查詢、外匯歷史匯率查詢、票債券利率查詢、黃金存摺牌價查詢等服務。
	電子銀行服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供電子支付（例：一卡通 Money）約定連結存款帳戶付款服務及交易之電子郵件通知。 2. 簡便個人網銀：提供存款餘額查詢、交易明細查詢、約定及非約定轉帳、密碼變更及使用者代號重設等服務。 3. 簡便網路 ATM：提供餘額查詢、約定轉帳、存摺明細查詢及密碼變更等服務。
權益保障	申訴專線、申訴信箱	本行網站>客服中心>聯絡客服，提供「客服專線」、「客服信箱」及「服務據點」資訊，客戶對本行服務如有疑義或欲申訴時，可以免付費服務專線：0800-751-068(限市話)、傳真專線：(07)557-0518 或電子信箱：service@mail.bok.com.tw 與本行聯絡，以落實客戶權益保障管道。