

# 華南銀行金融友善服務準則執行情形公告

108.01.23更新

<p><b>環境</b></p>	<p>一、本行目前營業場所均依現行之「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」提供無障礙相關設施。於107年度已完成18家自有行舍24小時自動化服務區改修，包含營業部、建成等分行，未來將持續進行改修讓自有行舍均能提供24小時無障礙自動化服區。</p> <p>二、本行營業廳出入口適當位置設有「服務鈴」，並設置「無障礙服務櫃台」由服務專員協助引導身心障礙人士辦理各項金融服務。</p>
<p><b>服務</b></p>	<p>一、截至107年12月止，本行提供輪椅者使用之無障礙ATM計601台、提供視障者使用之無障礙ATM計10台，共計611台。</p> <p>二、存款業務：              (一)本行存款業務提供到府收件及對保服務。              (二)受理視覺障礙者申請開立存款帳戶時，除可請其出具授權書委託代理人，並辦理公證手續外，亦可僅搭配一名見證人來行辦理或非經辦其開戶之行員及主管共同擔任見證人，協助辦理開戶事宜。              (三)受理聽覺障礙者辦理存、放款開戶時，透過書寫方式或其他手勢、唇型等肢體語言溝通。</p> <p>三、信用卡服務：              (一)本行官方網站提供「信用卡開卡線上開卡」服務，聽障人士可於官網上直接完成開卡程序，並提供即時簡訊通知，以降低被偽冒盜用之風險。              (二)本行提供「信用卡線上掛失」服務，聽障人士可於官方網站及網路銀行上直接完成掛失程序。              (三)本行提供「信用卡友善簡訊服務」，視障者可致電本行客服申請，透過手機報讀功能得知信用卡消費金額。</p> <p>四、本行官網提供「意見信箱」服務，俾聽障人士及瘖啞人士以文字方式提出金融需求或建議事項，並可查詢本行處理進度及結果。</p> <p>五、本行官網、網路銀行及「華銀行動網」App提供「智能客服」服務，便利聽障人士及瘖啞人士即時以文字對談方式諮詢本行各項業務資訊或行銷活動等問題。</p> <p>六、本行客服中心新增「簡訊服務專線(代表號碼0911-515012)」聯繫管道，俾聽障人士及瘖啞人士得以簡訊方式諮詢本行各項業務資訊或行銷活動等問題。</p> <p>七、信託業務服務：              本行推出「安養愉生傳承信託」，照護身心障礙者的生活。</p> <p>八、提供身心障礙者申請每月ATM跨行提款3次免手續費優惠，請存戶本人提示身心障礙證明或手冊正本及原留印鑑至本行任一營業單位臨櫃辦理。</p> <p>九、貸款業務：              本行貸款業務可提供到府收件及對保服務。</p>
<p><b>資訊</b></p>	<p>一、本行官網已提供友善金融服務網連結，並於友善金融服務網提供符合國家通訊傳播委員會(NCC)認證「A+」等級之公共資訊無障礙網頁內容及無障礙網路銀行服務功能。</p> <p>二、本行官網無障礙服務網頁「友善專區網路銀行」，提供存款餘額及交易明細查詢、新臺幣存款利率查詢、新臺幣放款利率查詢、外幣利率查詢及匯率查詢等服務。</p>
<p><b>權益保障</b></p>	<p>申訴專線：              (一)各地區市話專線:(02)2181-0101(以市話計費)              (二)免付費服務專線:0800-231710              0800-231719</p>