

華南銀行金融友善服務準則執行情形公告

<p>環境</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。106年度於板橋、新泰等分行進行改修並依相關法令檢討，以提供符合建築物無障礙設施設計規範之相關設施，並於草屯、竹東等100間分行進行無障礙環境改善及無障礙ATM裝設。為提供更好的無障礙環境，本行將投入營業時間外自動化服務區改善工作，讓自有行舍均能提供24小時ATM無障礙服務。</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>服務</p>	<p>一、無障礙ATM服務： 截至107年4月止，本行提供輪椅者使用之無障礙ATM計547台、提供視障者使用之無障礙ATM計10台，共計557台。</p> <p>二、存、放款業務： (一)本行存、放款業務提供到府收件及對保服務。 (二)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。 (三)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。</p> <p>三、信用卡業務： (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、客服溝通： (一)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。 (二)本行官網、網路銀行及「華銀行動網」App提供「網路文字對談(Web Chat、App Chat)」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>五、信託業務： 本行推出「安養愉生傳承信託」，照護身心障礙者的生活。</p> <p>六、手續費優惠： (一)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。 (二)本行外匯之匯出匯款(含臨櫃及網銀)一般收費為按金額0.05%計收，最低NTD100、最高NTD800；優待視障者最低NTD100、最高NTD600(75折)。 (三)透過本行「網路銀行」及「行動銀行」辦理外幣轉帳皆不收取手續費。</p>
<p>資訊</p>	<p>本行為提供身心障礙者更優質的服務，官網、網路銀行及網路ATM皆已取得國家通訊傳播委員會(NCC)無障礙認證「AA」等級標章。</p>
<p>權益保障</p>	<p>申訴專線：0800-231710 0800-231719</p>