

華南銀行金融友善服務準則執行情形

113 年 3 月版

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 號函修正之「銀行業金融友善服務準則」辦理。

二、本行目前已提供金融友善服務項目如下：

(一) 無障礙環境與設施

1. 本行國內各營業單位均依據「建築物無障礙設施設計規範」辦理，若建築物(97 年 7 月前建造者)如因受限於結構空間無法依現行法令設置無障礙設施者，則依「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。
2. 於營業廳出入口適當位置裝設「服務鈴」，並安排服務人員協助引導身心障礙者至「無障礙服務櫃台」辦理各項金融服務。

(二) 無障礙 ATM 及跨行提款優惠

1. ATM 共 670 台，全數符合輪椅者使用之無障礙機型。
2. 符合視障者使用之無障礙 ATM 共 83 台，以「無障礙語音播放模式」供視覺障礙者操作，具備提款、餘額查詢、密碼變更、約定及非約定轉帳等功能，亦有提供提領其它非固定金額之功能。
3. 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。

(三) 無障礙線上服務與資訊

1. 信用卡線上服務
 - (1) 客戶可透過官方網站、網路銀行或 APP 查詢信用卡帳務資訊，亦建置信用卡線上申請、額度調整、設定自動授扣帳號、電子信箱及變更基本資料等功能。
 - (2) 本行提供信用卡線上開卡及掛失服務，如客戶不便透過電話語音開卡及掛失時，可透過官方網站及 APP 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，如卡片遺失則可透過官方網站及網路銀行直接完成掛失程序。

2. 本行友善金融服務網「個人網路銀行」提供帳號餘額、明細查詢、新台幣轉帳、變更代號密碼、新台幣存放款利率查詢、外幣利率及匯率查詢等服務。
3. 本行官方網站「華南銀行全球資訊網」及「華南銀行友善金融服務網」提供符合數位發展部認證「AA」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。

(四) 無障礙金融服務

1. 本行提供即時視訊及預約現場手語翻譯服務，協助聽障者及語障者臨櫃辦理金融業務時，可透過手語表達及溝通；如聽障者及語障者不會手語或對手語較不熟悉，亦可選擇同步聽打服務。
2. 本行備有溝通字卡、溝通板、簽名板暨閱讀輔助工具及桌上型放大鏡等輔具，可依客戶需求提供使用，以完成業務。
3. 受理身障者(含視障者)申辦存匯、黃金存摺、外匯、貸款、理財、信託等業務，除依「公證法規定辦理公證」外，可僅搭配一名具「完全行為能力」見證人或非經辦其業務之行員擔任見證人，協助辦理相關事宜。惟為保障客戶權益，如客戶為視障者時，其見證人需具「完全行為能力」外，並應為「明眼人」。
4. 受理身障者(含視障者)申辦存匯、黃金存摺、外匯、貸款、理財、信託等業務無法親簽時，以印章代簽名者，應由親友或社福機構人員或非經辦其業務之行員任 1 人簽名證明；如以指印、十字或其他符號代簽名者，應經前述見證人任 2 人簽名證明。
5. 視障者來行時可協助掃描 QR Code 下載存匯、外匯、個人授信、信託、組合式投資商品、企業網路銀行等常用契據表單，透過手機報讀功能瞭解相關契據表單內容。
6. 貸款業務
 - (1) 本行提供字體放大版本之「額(限)度申請書」，方便身心障礙者讀取相關內容。
 - (2) 本行提供到府收件及對保業務。
 - (3) 本行將依不同身心障礙者之需求，以簡訊或電話通知核貸結果。
7. 信用卡業務
本行提供「信用卡友善簡訊」服務，視障者可致電客服申請，透過手機報讀功能得知信用卡消費金額。

8. 信託業務

本行提供多幣別身心障礙者安養信託商品，以照護身心障礙者生活。

(五) 無障礙溝通管道及權益

1. 本行「機器人客服」便利聽障者、視障者及語障者，得即時以文字對談或全語音方式進行對話問答，諮詢本行各項業務資訊。
2. 本行提供 24 小時真人線上即時文字回覆服務，亦可透過「意見信箱」留下諮詢需求及聯絡內容後，由專人處理並進行答覆，並提供線上查詢功能，以利客戶得隨時了解案件處理進度及結果。
3. 聽障者及語障者可透過「簡訊服務專線(0911-515-012)」諮詢本行各項業務資訊或行銷活動等，由專人處理並進行簡訊答覆。
4. 申訴專線
 - (1) 各地區市話專線：(02)2181-0101(以市話計費)
 - (2) 免付費服務專線：0800-231-710、0800-231-719

(六) 無障礙公告

本行每季定期更新「金融友善服務準則執行情形」及「各分支機構可提供之無障礙服務設施」，並公告於「友善金融服務網」。