

# 台北富邦銀行金融友善服務措施

2024.11 更新

台北富邦銀行為了確保身心障礙客戶在辦理本行各項金融業務時，能夠充分享有基本、平等及合理便利之服務，特提供多項金融友善服務措施，服務範圍包含提供友善的金融環境與設備、充分有效的溝通方式、便捷的金融服務管道與訊息通知途徑、無障礙的網路資訊服務以及多元透明的意見表達管道，並且定期進行最新執行情況的檢核與公告，歡迎多加利用！

## 一、友善的服務環境與設備：

1. 本行各分行均設有無障礙設施或替代改善設備，且均依據內政部營建署「建築物無障礙設計規範」及「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及設定原則」辦理。
2. 本行營業大廳出入口明顯處設有服務鈴，以便利身心障礙客戶使用。
3. 本行營業大廳出入口設有迎賓櫃台及引導人員，可協助引導身心障礙客戶辦理業務。
4. 本行提供輪椅族友善之無障礙 ATM：為方便輪椅使用客戶操作 ATM，本行 ATM 皆為符合坐輪椅者高度之無障礙 ATM 機型，共 700 台。(截至 2024/11/30 止)
5. 本行提供視障客戶友善 ATM：於高鐵車站、大型醫院及分行營業據點設置視障 ATM，並符合銀行公會訂定之「ATM 無障礙語音模式建議操作流程」規範，透過無障礙語音模式讓視障客戶可自行辦理提款、存款、約定與非約定轉帳、餘額查詢及密碼變更等業務，共 242 台。(截至 2024/11/30 止)
6. 本行各分行均設置「樂齡專櫃」讓高齡客戶可坐著辦理業務，透過樂齡專櫃拉近服務距離，讓長輩聽得更清楚，有效降低高齡者溝通上的隔閡與不便。

## 二、充分有效的溝通方式：

1. 身心障礙客戶來行辦理業務時，由本行行員進行充分溝通及相關資料登錄，確保客戶能獲得完整商品資訊，並順利完成業務辦理。
2. 視障客戶來行辦理業務時，可由一名具完全行為能力的明眼人協助其閱讀相關文件，比如其親友或由非經辦其開戶之行員協助，以確保客戶充分了解相關資訊。
3. 身心障礙客戶若無法填寫申請文件時，可由他人代為書寫資料後，提供客戶簽名確認；或由本行提供免填單服務，即由客戶口述個人資料，由經辦行員以打字列印方式填寫文件，再提供客戶簽名確認。
4. 身心障礙客戶若無法親自簽署文件時，可用印章替代，再請其親友、社福機構人員或非經辦開戶行員等見證人中任 1 人簽名證明；如以指印、十字或其他符號代簽名者，需請前述見證人中任 2 人簽名證明。

5. 為提供金融友善環境，提升聽語障客戶之服務品質，本行各分行均提供「手語翻譯服務」及「同步聽打服務」，若需此服務請洽詢本行各分行。

### 三、 便捷的金融服務管道與訊息通知途徑：

1. 本行於官方網站、網路銀行及行動銀行提供多項便利之線上金融服務，客戶可於線上辦理預約開戶、申辦數位存款帳戶、房貸及信用卡、查詢信用卡消費明細、辦理信用卡開卡或掛失等多項業務，可滿足無法使用語音服務的聽障客戶需求，也改善了身心障礙客戶親自來行辦理業務的耗時與不便問題。
2. 本行提供電話銀行理財服務，客戶可攜帶身分證及印章至任一分行申請電話銀行理財密碼，即可透過電話銀行享有 24 小時的利率/匯率查詢、帳戶餘額查詢、轉帳、轉繳費用、基金交易等服務。
3. 本行貸款業務會視客戶需求提供到府收件與對保服務，並於貸款審核完畢後，以書面郵寄、Email 通知或當面拜訪具聽覺、聲音機能或語言機能障礙客戶，通知核貸准駁結果。
4. 本行透過多元管道通知金融服務相關訊息，以協助身心障礙客戶充分掌握資訊：
  - (1)書面郵寄：核貸結果通知、信用卡帳單、信用卡約定條款修訂及其他重大訊息通知。
  - (2)Email 通知：核貸結果通知、信用卡消費通知、信用卡帳單、信用卡約定條款修訂、信用卡活動資訊等。
  - (3)電話語音：核貸結果通知、信用卡活動登錄、線上開卡等訊息通知。
  - (4)發送簡訊：指定卡消費通知、信用卡單筆分期申辦成功、信用卡資訊等。
  - (5)Fubon+行動銀行 App/LINE 官方帳號：信用卡帳單、信用卡消費通知、信用卡活動資訊等。
5. 本行提供身心障礙存戶每月 3 次跨行提款免手續費之優惠，並以每位存戶 1 個帳戶為限，提供身心障礙客戶便捷的金融服務。

### 四、 無障礙的網路資訊服務：

1. 視障友善網路銀行 (<https://accessible.taipeifubon.com.tw/BFS/common/Index.faces>)：  
本行於網路銀行提供具有 A 等級標章之視障友善網路銀行，提供視障客戶便利快速的金融服務平台，服務內容包含台幣轉帳、帳戶交易明細查詢、匯/利率查詢。
2. 視障友善網路 ATM (<https://accessible.taipeifubon.com.tw/BFS/common/BFA/Index.faces>)：  
本行於網路銀行提供具有 A 等級標章之視障友善網路 ATM，提供視障客戶便利快速的金融服務平台，服務內容包含台幣約定轉帳、餘額查詢等。
3. 數位客服：本行於官方網站、網路銀行、行動銀行及 ATM 提供線上文字客服

工具，客戶可點選畫面中【數位客服】選項，即可獲得問題之即時回覆與處理；本行也持續針對該工具功能進行優化，以有效協助客戶解決問題。

4. 檔案格式支援：目前本行於官方網站刊登之各項服務辦理說明及表單皆以 PDF 檔案為主，可支援視障客戶使用之螢幕報讀軟體。

## 五、多元透明的意見表達管道：

1. 目前本行提供各式意見表達管道如下，身心障礙客戶可選擇合適之管道表達意見：
  - 各分行營業據點  
<https://www.fubon.com/banking/locations/locations.htm>
  - 銀行客戶 24 小時服務專線：(02)8751-6665/0800-007-889
  - 信用卡客戶 24 小時服務專線：(02)8751-1313/0800-099-799
  - 樂齡關懷及申訴 24 小時服務專線：(02)6600-8890/0809-00-8890
  - 服務信箱及申訴信箱：設置於官方網站的【服務信箱】及【申訴信箱】選項
  - 數位客服：設置於官方網站、網路銀行、行動銀行及 ATM 的【數位客服】選項
2. 客戶滿意度調查：為確保本行服務，除每日即時蒐集客戶對本行服務之滿意度以外，另不定期委託外部廠商執行客戶電訪，蒐集客戶意見回饋，並針對服務問題積極改善。