

# 將來商業銀行股份有限公司

## 金融友善服務辦法

制定單位：客服暨作管處客戶服務部

109年4月9日總經理核定

111年10月31日總經理核定修正

112年2月2日總經理核定修正

### 第一條 依據

本行為確保身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，爰依銀行業金融友善服務準則，訂定金融友善服務辦法（下稱「本辦法」）。

### 第二條 範圍

本行應依不同類別身心障礙人士需求，提供適當之金融友善服務措施。前項服務措施至少應有溝通、服務、資訊、檢核與統計及公告等無障礙措施，並不得為歧視性之行為。

### 第三條 溝通

本行客服中心提供二十四小時說明服務，並充分告知客戶其所需資料及完整商品資訊，協助其瞭解填具相關申請書據或商品之重要內容。依法應為見證者，須尊重身心障礙者之選擇，適時給予協助且秉持公正、客觀與不歧視之立場進行審查。本行應提供適當形式之協助，如：文字對談、電話對談、遠端視訊或其他溝通輔具諮詢服務工具，使身心障礙人士適時表達意見、行使權利。

### 第四條 服務

本行應擬具明確服務身心障礙者之流程及標準，以利遵循。本行應依不同類別身心障礙人士需求，提供適當之友善服務措施，如：各項手機自助服務功能、遠端視訊諮詢等，並引導身心障礙人士採用合適之交易方式及操作流程完成本行金融服務，並以雙方合意與其他符合主管機關要求等方式進行通知。

### 第五條 資訊

本行入口網站應取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範」A等級以上標章，並提供公告資訊之無障礙內容，且於兼顧資訊安全及消費者權益下提供網路服務。

### 第六條 權益保障

本行設置二十四小時客戶服務電話、視訊或文字對談等溝通服務，提供身心障礙人士表達意見之權益。

### 第七條 訓練

本行每年需對董事、負責人、高階經理人、客服主管及客服人員辦理金融友善相關訓練課程，以推動及落實金融友善服務精神及作法。

**第八條 檢核及公告**

本行應每年檢核並統計友善服務措施執行情形，並將其公告於無障礙網頁。

**第九條 未盡事項**

本辦法未盡事項，悉依照本行相關規章及其他相關法令規定辦理。

**第十條 制定施行及修訂**

本辦法經總經理核定後施行，其修正或廢止時亦同。