上海商業儲蓄銀行金融友善服務措施執行情形

113.12.31更新

項目	執行情形
環境	一、本行營業場所依現行之「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，目前有1家分行因受限建築物結構等因素暫無法改善無障礙坡道，但已藉由服務鈴及大廳引導/保全人員協助進出營業廳。 二、本行營業廳出入口適當位置裝設有「服務鈴」且貼有點字貼紙，並設置「無障礙服務櫃台」及無障礙「保險專區」，另有保全人員及服務專員協助引導身心障礙人士辦理各項金融服務。本行已將「無障礙設施」納入行舍規劃項目，以提供身心障礙人士各項友善金融環境。 三、配合身心障礙者權益保障法規定，導盲犬、導聾犬及肢體輔導犬等得自由出入各營業單位之營業廳 四、各分支機構提供之無障礙服務設(措)施一覽表可於本行網頁查詢。 (網址：https://www.scsb.com.tw/content/about/about05_a.html)
溝通	**■ 開戶及存提款業務** 一、身心障礙人士臨櫃辦理存提款相關業務，由本行行員進行充分告知所需資料，並協助辦理相關業務。存款開戶及各項服務約定書已放置於本行官網，網頁提供字體放大縮小功能。客戶亦可使用手機掃描存款開戶及各項服務申請書內頁 QR Code 取得電子文件，事先或當場閱讀，視覺障礙者亦可透過特定 APP 搭配手機之朗讀功能聆聽約定書內文。 二、視障人士臨櫃開立一般活期儲蓄存款帳戶(包含信託帳戶)，為使其了解與本行簽訂契約之內容，除可自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或可搭配一名見證人（視障同胞以親自簽名辦理開戶者），如確有困難無法由親友協同者，可請非經辦其開戶之行員配合協助辦理。 三、本行提供臨櫃客戶「手語翻譯」及「同步聽打」服務，客戶可向本行預約申請現場手語翻譯/同步聽打，或利用視訊設備進行線上視訊翻譯/同步聽打。 四、本行提供「辦理存款開戶流程易讀版」，透過簡易的圖文，協助心智障礙或有需要之客戶瞭解開戶流程及注意事項。 五、為方便視障者辨識本行存摺及金融卡，各分行提供「點字貼紙」，由本行行員協助黏貼於存摺封套及金融卡套。 六、各分行提供「溝通字卡」及「寫字板」，透過簡易的圖文或文字書寫，加速心智障礙客戶與行員之溝通。 **■ 保險業務**

項目	執行情形
	身心障礙人士臨櫃辦理保險投保/理賠/契約變更業務，若有服務需要，可先以電話聯繫本行預約辦理時間或由本行安排保險業務員到府服務，本行依以下不同類別身心障礙人士需求，充分告知所需資料及協助辦理保險相關業務，本行可依身心障礙人士需要，聯絡保險公司併同提供協助。 • 視覺障礙人士：可由親友或經當事人同意之非銷售通路之人員協同辦理。 • 聽覺或語言障礙人士：保險業務員以手寫或其他適當方式向當事人說明與解釋清楚，並協助辦理相關業務。 • 肢體障礙人士：保險業務員協助填具相關投保文件，並就要保書相關作業流程向當事人說明與解釋清楚，並協助辦理相關業務。 •精神及智能障礙人士：本行將聯絡保險公司安排專人會同保險業務員共同協助填具相關投保文件，如當事人係受監護宣告或輔助宣告等無行為能力或限制行為能力人，可由其法定代理人、監護人或輔助人協同辦理。 **■ 文字客服服務** 本行官網首頁「客服專區」可查詢各項業務資訊、智能客服可提供文字諮詢及對談。
服務	**■ 存匯服務** 一、本行提供親筆書寫有困難之客戶各項口說填單服務(包含開戶、存提款、匯轉款、存入交換票等業務)，本行行員依客戶口述之內容輸入資料後，列印提供客戶簽名確認。客戶亦可事先利用本行線上預填單服務，臨櫃辦理時，由行員列印相關書表供客戶確認。 二、為協助視覺障礙者，本行提供放大鏡視覺輔助工具，並可依客戶需求，以影印放大之方式提供，便利視覺障礙者閱讀契約及各種申請表單。 **■ 個人貸款服務** 一、可提供到府收件及對保服務。 二、對於視覺障礙或能意思表示之行動不便客戶對保採用「依公證法規定辦理公證」 或「一位見證人」，如以指印、十字或其他符號代簽名者，依民法第3條第3項之規定，須經2人簽名證明(即2位見證人)，始與簽名生同等之效力。 三、對於聽覺障礙客戶之核貸通知方式，可配合客戶需求採取簡訊或email等合適之方式。 四、配合內政部營建署辦理106~113年度「住宅補貼」貸款業務，對符合資格之身心障礙人士提供利息補貼貸款服務。 五、符合本行「高齡銀髮族及弱勢族群紓困專案」之適用對象，於辦理個人擔保貸款時，提供優惠利率及減免開辦費、轉期手續費及變更授信條件手續費等優惠措施。

項目	執行情形
	■ 信託服務 一、本行為服務身心障礙人士財產管理所需，提供身心障礙者財產信託服務（制式化商品如「傳家寶信託」及「保險金信託」，亦可量身訂作信託契約）。身心障礙者本人或其父母、親人，可透過信託制度規劃照護資金之管理及運用，以安養信託模式照護身心障礙者。本行並提供外出洽談及簽約服務，以便利不方便外出者辦理安養信託。 二、信託費用優惠：提供身心障礙人士信託手續費減免及管理費優惠。 **■ 信用卡服務** 一、信用卡開卡服務： (1) 本行網站「信用卡」網頁，提供線上開卡。 (2) 24小時服務專線：0800-003-111 二、信用卡掛失服務： (1) 24小時服務專線：0800-003-111 (2) 身心障礙人士可於營業時間至各分行，透過行員協助確認身分證明文件後，由行員進線客服協助掛失。 三、信用卡活動及消費通知： 提供各項書面通知、簡訊通知(如消費簡訊、活動通知簡訊)、APP 推播消費通知、LINE官方帳號個人化服務(「刷卡通知」及「繳款提醒」)、網路智能客服及電子郵件通知 (如帳單、活動通知)等服務， 另於本行網站「信用卡」網頁提供本行各項活動公告之文字檔，便利身心障礙人士了解各項活動訊息。 **■ 手續費優惠** 本行於臨櫃/官網提供「身心障礙者自動化服務手續費減免申請及修改帳號」服務申請功能。 **■ 友善服務** 一、本行營業廳取號機設有「友善服務」功能，可提供高齡、孕婦、身心障礙等客戶優先叫號服務。 二、本行積極響應政府失智友善社會政策，打造在地化失智友善社區，所有分行均已加入「失智友善組織」，並有約 1,500位同仁成為「失智友善天使」， 提供失智或疑似失智者適當協助，持續落實本行「處處為您著想」的服務精神，強化失智友善金融。 三、本行設置友善服務空間，當高齡者、身心障礙、失智者或疑似失智者之客戶，不方便於營業廳櫃檯辦理業務時，提供友善服務空間， 協助客戶辦理各項業務，善盡對相關身心障礙者之關懷與權益保護。

項目	執行情形
資訊	**■ 本行官網入口網站、網路銀行取得無障礙認證「A」等級標章。** **■ 無障礙官網** 本行官網能符合多數使用者跨平台瀏覽的習慣，並取得無障礙認證「A」等級標章，提供全站無障礙 A 等級標準的友善介面，完整呈現全新風貌。 **■ 無障礙網路銀行** 在本行官網首頁之數位金融「交易專區」，提供視障服務之網路銀行服務，服務功能包括：(1)台幣約定帳號轉帳 (2)台幣非約定帳號轉帳 (3)身心障礙者自動化服務手續費減免申請 (4)台外幣利率查詢 (5)當日外匯匯率查詢 (6)餘額查詢 等功能。 **■ 無障礙APP** 一、本行全新行動銀行「掌上銀」APP已提供友善版功能，並通過社團法人台灣數位有聲書推展學會-行動應用程式無障礙功能檢測，客戶可透過APP store或是Play store下載使用「掌上銀」APP。 二、友善版功能提供之視障服務，包括：(1)台幣約定帳號轉帳 (2)台幣非約定帳號轉帳 (3)存款帳戶查詢 (4)帳戶交易明細查詢 (5)台、外幣利率查詢 (6)當日外匯匯率查詢 等功能。 **■ 無障礙 ATM 服務** 一、目前全行ATM皆符合身障規格，截至113年12月31日，符合輪椅者使用之無障礙ATM且環境同時符合(自動門、斜坡等設施)計170台，提供視障人士使用之無障礙ATM計269台。 二、本行提供視障人士之ATM服務功能包括： （1）提款（2）轉帳（3）餘額查詢（4）密碼變更（ 5 ）存款 三、無障礙ATM裝設地點查詢： 銀行公會網站/無障礙專區/無障礙ATM查詢 (網址：http://www.ba.org.tw/PublicInformation/AccessibilityAtm) 四、本行於各分行之24小時無人銀行區緊急服務電話旁張貼智能文字客服QR-CODE標示，客戶掃描後可與本行電話客服中心透過文字溝通。

項目	執行情形
權益保障	一、本行遵守「金融消費者保護法」及「金融服務業公平待客原則」等相關法規並確實執行，以公平合理之方式對待全體金融消費者，落實保障金融消費者權益。 二、本行提供下列溝通管道，以供客戶表達意見： 1.可透過各分行營業據點或進線客戶服務中心專線，協助客戶解決問題或反應事項。 2.本行官網提供24小時客戶服務中心電話及意見信箱: (1)客戶服務中心 24 小時服務/申訴專線 •免付費專線 0800-003-111 •市話 (02) 2552-3111 (2)意見信箱：service@scsb.com.tw