

## 聯邦銀行金融友善服務準則辦理情形

更新公告日期 112 年 10 月 19 日

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 號函之「銀行業金融友善服務準則」辦理。

二、本行目前已提供之金融友善服務措施如下：

### (一)無障礙環境

1. 各分行出入口適當位置均設有「服務鈴」，且設有「營業廳長」於營業時間中專人引導身心障礙人士辦理各項金融服務。
2. 營業廳均設有即時匯/利率看板，各作業櫃檯並公告最新服務收費標準。
3. 本行目前自行興建之行舍，均符合無障礙相關法令規範。

### (二)行內、外無障礙 ATM 服務

1. 本行於各營業單位據點、桃園機場捷運車站、台中捷運車站、高雄捷運車站、微風百貨及小北百貨等處提供符合輪椅者使用之 ATM。
2. 本行於各營業單位據點、桃園機場捷運車站、台中捷運車站及高雄捷運車站等處提供符合視障者使用之 ATM。

### (三)無障礙網路服務

本行入口網站已提供利率、匯率等公開資訊之無障礙網頁，並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，另提供友善服務專區，本行存戶可輕鬆登入網銀，友善介面引導協助視障人士完成所需服務，體驗無障礙之金融服務，亦可透過文字客服及留言板服務，協助聽障人士可透過網路文字諮詢各項業務。

### (四)電話、電子郵件及線上文字客服

1. 設置 24 小時客戶服務專線(02)2545-1788、電子郵件信箱(web@ubot.com.tw)、官網留言版及線上真人即時文字客服(https://www.ubot.com.tw/customer-service)，受理銀行業務諮詢、申訴與掛失服務等。
2. 設置信用卡 24 小時客服專線、留言版及真人線上即時文字客服：
  - (1)提供客服專線(02)2545-5168 及(07)226-9393 受理信用卡掛失。
  - (2)提供客服電話(02)2545-5168、(07)226-9393、聯邦行動銀行、網站、QR CODE 掃碼及中華電信電話語音等管道受理信用卡開卡服務。
  - (3)設置留言版(https://card.ubot.com.tw)及真人線上即時文字客服(https://es.ubot.com.tw/WebChat)，受理信用卡業務諮詢、申訴等。

### (五)存款開戶

1. 本行提供身心障礙人士存款開戶易讀版圖卡與其進行溝通，並將存匯業務相關契約置於本行官方網站「定型化契約專區」，且常見表單(如開戶申請書及金融卡暨電子銀行申請/變更/註銷申請書)亦印有 QR CODE 可連結至網頁，以提供身心障礙人士能事先或當場瞭解服務內容。對於意思表達有困難者，可由家屬或社福機構陪同至本行各營業單位辦理服務及協助溝通。

2. 視障人士申請開立存款帳戶時，為使其了解與本行簽訂契約之內容，本行各營業單位皆提供放大版之新台幣存款約定書，或由行員以朗讀等方式協助了解必要資訊。視障人士辦理開立帳戶時，除可由具完全行為能力之明眼人親友協同或選擇採「依公證法規定辦理公證」外，可由本行非經辦開戶之行員，擔任見證人協助配合辦理。
3. 身心障礙人士如因手無法寫字或無法親簽時，開戶資料可由他人協助代為書寫，或可由客戶口頭告知開戶資料及申辦業務後，由本行人員以打字列印方式填寫開戶相關資料，供客戶確認。
4. 身心障礙人士未能於開戶相關文件上親簽時，如用印章代簽名者，可經親友或社福機構人員或非經辦開戶行員任 1 人簽名證明；如以指印、十字或其他符號代簽名者，應經前述具完全行為能力之明眼見證人任 2 人簽名證明，始與簽名生同等之效力。
5. 如身心障礙人士無法親自或有困難前往銀行辦理業務時，本行提供服務如下：
  - (1) 本行各營業單位出入口適當位置均設有「服務鈴」，且設有「營業廳長」於營業時間中專人引導身心障礙人士辦理各項金融服務。
  - (2) 如無法親自到銀行辦理開戶者，可近洽請本行就近分行派員到府提供「行外對保」之服務，或得由身心障礙人士本人填具授權書授權由其家屬代理人臨櫃辦理，經受理行查證委託之事實無疑義後，完成業務申請。

#### (六) 貸款業務

1. 視障同胞辦理銀行貸款業務得自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1 位見證人」；惟如以指印、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。【如以蓋章加指印代簽名者，僅須提供 1 位見證人】
2. 貸款業務之見證人身分以配偶或血親為原則，如提供配偶或血親有困難者，得由一般親友或社福機構人員擔任。

#### (七) 身心障礙者 ATM 跨行提款手續費減免優惠

本行存戶且領有身心障礙證明或手冊者(每人以申請一個帳戶為限)，每月可享有 3 次 ATM 跨行提款手續費減免優惠，請存戶本人提示身心障礙證明或手冊正本臨櫃辦理。

#### (八) 樂輔長青安養信託專案

1. 「樂輔長青安養信託專案」是指為了保障自己、配偶、長輩及身心障礙親人等之未來生活、安養照護及醫療等目的，以信託的方式規劃，讓自身或家人可以不必為養老、照顧家人或資產傳承的問題煩惱，無憂無慮的過後半輩子。
2. 另在本行網頁設置「樂輔長青安養信託網頁專區」，讓高齡及身心障礙客戶查詢與了解本行安養信託服務內容，內容除整合各政府機構之長照資訊讓客戶方便搜尋各項補助申請方式及各縣市之長照機構位置，另提供本行已洽談之異業合作業者名單，供本行客戶了解已整合之合作通路資訊及相關優惠活

動。

3. 針對高齡及身心障礙客戶需求進行異業合作整合，提供客戶多面向商品服務，透過異業結盟，讓本行與合作業者均能提升服務層面、共盡社會公益，並結合異業合作業者相關資訊及建議，改善客戶之生活品質。目前合作業者有輔具業者、包租代管業者、室內裝修業者及健檢醫療服務業者。

(1) 輔具業者：

高齡及身心障礙客戶日常生活可能需倚賴輔具器材，若客戶與本行簽訂安養信託契約後，日後有任何輔具需求時，可向本行配合之業者接洽以享有諮詢、適配、到府安裝、優惠價格及協辦後續補助申請等服務。

(2) 租賃住宅服務業者：

高齡及身心障礙客戶其資產如有閒置房產且無力自行處理出租事宜時，可與本行配合之租賃住宅服務業者接洽，規劃將不動產以參與社會住宅包租代管計畫方式由業者協助包租代管，其產生之租金收入除可增裕日後安養照護費用外，藉由政府機關審核業者資格及後續完善的理賠機制，以降低發生租賃糾紛之風險。

(3) 室內裝修業者：

結合長照及室內設計等跨領域之專業服務，如家中需設計無障礙空間，其設計及施工皆得由本行合作之廠商完成，該廠商目前為雙北市/桃園市政府社會局的特約廠商。

(4) 健檢醫療服務業者：

其服務內容涵蓋健檢、門診、運動醫學、營養與健康管理等項目，並有完整的後續治療團隊，如：醫檢師、物理治療師、藥師、營養師等，從各方面提供最完善的健康照顧，提供每位顧客客製化健康方案。