

渣打國際商業銀行金融友善服務措施

July 25, 2017

渣打國際商業銀行多年來秉持公平對待客戶政策即代表本行之於消費者保護精神所在。為了確保身心障礙客戶在辦理本行各項金融業務時，能夠獲得便利的服務，特說明各項金融商品友善服務如下：

一、友善的服務環境與設備：

1. 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。
2. 本行營業大廳出入口設有服務櫃台，可協助引導身心障礙客戶辦理業務。
- 3.
4. 為方便使用輪椅之客戶操作 ATM，本行絕大多數 ATM 符合使用輪椅客戶高度之無障礙 ATM 機型，其中「無障礙 ATM」，均符合內政部營建署「建築物無障礙設施設計規範」及銀行公會「ATM 無障礙語音模式建議操作流程」之規範。
5. 為提供視障客戶操作 ATM，本行於「復興分行」、「金山分行」及「埔心分行」各設置 1 台視障 ATM，透過無障礙語音引導模式，讓視障客戶可自行辦理提款、轉帳、餘額查詢及密碼變更等業務。

二、友善服務方式：

1. 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。
2. 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；或由本行提供無紙化服務，即由客戶口述個人資料，由經辦行員以打字列印方式輸入資料列印成文件後，請客戶簽名確認。
3. 身心障礙客戶若無法親自簽署文件時，可用印章替代，另請其親友、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。

三、便捷的金融服務管道與訊息通知途徑：

1. 視障人士可以使用電話語音服務或轉接專人提供相關信用卡開卡或掛失服務，無法使用客服語音服務之聽障人士可透過數位直撥客服以文字對話方式辦理信用卡開卡、掛失服務。
2. 銀行客戶 24 小時服務專線：全省市話請撥 4058-0088，行動電話請撥 02-4058-0088。
3. 信用卡客戶 24 小時服務專線：全省市話請撥 4058-0088，行動電話請撥 02-4058-0088
4. 數位直播客服：設置於官方網站可以選擇以視訊、網路電話或文字與客服專員連絡。
5. 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，聽障人士可於官方網站線上申辦數位存款帳戶、信貸及信用卡；也可於網路銀行及行動銀行即時查詢台幣/外幣活期帳戶餘額查詢、帳戶交易明細查詢、信用卡消費查詢、轉帳、繳費稅、理財交易等多項業務，提供身心障礙客戶更便捷的多元服務。
6. 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: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:信用卡帳單、信用卡活動資訊等訊息通知。
 - (3) 電話語音:信用卡活動登錄、線上開卡等訊息通知。
 - (4) 發送簡訊:信用卡消費資訊、信用卡活動資訊等訊息通知。
7. 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. 本行入口網站配合無障礙網頁設計規範第一優先等級要求，取得公共資訊無障礙網頁之無障礙標章，並提供公共資訊之無障礙內容。
<https://vibank.standardchartered.com.tw/vi/index.html>
<https://vibank.standardchartered.com.tw/vi/goLogin>
2. 本行依照無障礙網頁設計原則及「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」，提供匯率、利率、黃金牌價查詢及無障礙網路銀行等服務，讓視障人士可以螢幕報讀軟體(如導盲鼠)瀏覽及操作相關服務。本行於網路銀行提供具有 A+ 等級無障礙認證標章之無障礙網銀服務，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/外幣活期帳戶餘額查詢、帳戶交易明細查詢、約定轉帳、變更使用者名稱及固定密碼。
<https://vibank.standardchartered.com.tw/vi/goLogin>。