

合作金庫商業銀行107年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	業管單位	執行情況	備註
1	設置「無障礙服務櫃台」	行政管理部	已設置「無障礙服務櫃台」，優先提供身心障礙人士各項金融服務。	無
2	於營業廳進出口裝設「服務鈴」	行政管理部	已於營業廳進出口裝設「服務鈴」，協助引導身心障礙人士辦理各項金融業務。	無
3	核卡通知	信用卡部	提供聽覺障礙者，除原通知方式，再增加簡訊通知。	無
4	開卡服務	信用卡部	提供視覺障礙者或聽覺障礙者依下列管道進行開卡服務： (1)本行網路銀行/信用卡專區 (2)本行行動網銀(APP)/信用卡 (3)語音開卡專線：412-1111轉100# (4)24小時客服專線0800-033-175	網址： https://cobank.tcb-bank.com.tw/home/newIBHome.html
5	信用卡掛失	信用卡部	提供視覺障礙者或聽覺障礙者依下列管道進行卡片掛失服務： (1)本行網路銀行/信用卡專區 (2)本行行動網銀(APP)/信用卡 (3)24小時客服專線0800-033-175	網址： https://cobank.tcb-bank.com.tw/home/newIBHome.html

6	貸款核貸通知	個人金融部	對聽覺障礙者之核貸通知，除原通知方式，再增加簡訊或電子郵件通知。	無
7	公共資訊無障礙網頁	國外部	提供以下服務之線上查詢： 1. 外匯即時匯率。 2. 外幣存放款利率。	路徑：本行官方網站/::無障礙服務 網址： http://wcag.tcb-bank.com.tw/finance_info/Pages/foreign_spot_rate.aspx http://wcag.tcb-bank.com.tw/finance_info/Pages/foreign_deposit_loans_rate.aspx
8	視障客戶開立存款帳戶服務	業務發展部	依本行作業規範，視障客戶得依公證或採1位見證人之方式辦理開立存款帳戶。	無
9	無障礙服務櫃檯之設置	業務發展部	已統一製作「愛心服務窗口」指示牌放置於愛心櫃檯上適當位置。	無
10	營業廳設置服務專員	業務發展部	已設置服務專員引導身心障礙者辦理各項金融業務。	無
11	公共資訊友善服務網頁	電子金融部	為提供身心障礙人士更優質且便利的網路金融服務，本行官網、個人網路銀行及網路ATM皆已取得國家通訊傳播委員會(NCC)網站無障礙規範2.0版「AA」等級標章。	路徑： 1. 本行官方網站(全網站) 2. 本行官方網站/網路服務專區/友善個人網路銀行 3. 本行官方網站/網路服務專區/簡易功能eATM 網址： 1. https://www.tcb-bank.com.tw 2. https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.BFNB.IDV.WEB/description 3. https://eatm.tcb-bank.com.tw/Accessibility

12	友善服務網路 ATM	電子金融部	提供視障民眾以下服務之線上功能 1. 轉帳(約定轉帳)。 2. 密碼變更。 3. 餘額查詢。 4. 交易明細查詢。 5. 網站導覽及說明。 6. 匯率及利率查詢。	路徑：本行官方網站/網路服務專區/簡易功能eATM 網址： https://eatm.tcb-bank.com.tw/Accessibility
13	無障礙個人網路銀行	電子金融部	提供視障民眾以下服務之線上功能 1. 臺幣存款查詢。 2. 外匯存款查詢。 3. 借款查詢。 4. 約定轉帳。 5. 使用者代號變更。 6. 使用者及SSL密碼變更。 7. 網站導覽及說明。	1. 路徑：本行官方網站/網路服務專區/友善個人網路銀行。 2. 網址： https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.BFNB.IDV.WEB/description 。 3. 本網站已取得網站無障礙2.0版之AA等級標章。
14	無障礙自動櫃員機	電子金融部	1. 提供輪椅、視障民眾以下自動櫃員機服務： (1) 提款交易。 (2) 轉帳交易。 (3) 密碼變更。 (4) 餘額查詢。 2. 提供以下服務之線上查詢： (1) 「可供使用輪椅民眾操作之ATM設置地點資訊」。 (2) 「視障民眾使用之ATM設置地點資訊」。	路徑：銀行公會網站/無障礙專區/無障礙ATM查詢服務 裝設地點查詢： http://www.ba.org.tw/PublicInformation/AccessibilityAtm