

合作金庫商業銀行 109 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
1	設置「無障礙服務櫃台」	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。	-
2	於營業廳進出口裝設「服務鈴」	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。	-
3	網路預約投保	提供身心障礙消費者辦理投保之線上預約。	https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.TW/NB.IDV.WEB/general/onlineInsurance.faces?_menu=TWNCUT12
4	行動投保	本行已建置行動投保系統，以電子文件方式代替紙本要保書及相關文件，提供身心障礙消費者更便利的投保服務。	適用商品：合庫人壽全系列商品(旅平險除外)。僅受理新案件投保服務。
5	核卡通知	提供聽覺障礙者，除原通知方式，再增加簡訊通知。	-
6	開卡服務	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	https://cobank.tcb-bank.com.tw/home/newIBHome.html

7	信用卡掛失	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	https://cobank.tcb-bank.com.tw/home/newIBHome.html
8	貸款核貸通知	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。	-
9	外匯即時匯率查詢服務	提供視障民眾外匯即時匯率之線上查詢。	https://www.tcb-bank.com.tw/finance_info/Pages/foreign_spot_rate.aspx
10	外幣存放款利率查詢服務	提供視障民眾外幣存放款利率之線上查詢。	https://www.tcb-bank.com.tw/finance_info/Pages/foreign_deposit_loans_rate.aspx
11	視障客戶開立存款帳戶服務	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。	-
12	設置愛心櫃台	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。	-
13	營業廳設置服務專員	已設置服務專員引導身心障礙者辦理各項金融業務。	-

14	ATM 跨行提款手續費減免優惠	提供本行身心障礙新臺幣存款客戶，每月 ATM 跨行提款手續費減免優惠 3 次。	-
15	友善行動網銀	<p>提供視障民眾以下服務之線上功能：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 非約定轉帳。 6. 裝置綁定服務。 7. 使用者代號變更。 8. 使用者密碼及 SSL 密碼變更。 9. 功能導覽。 10. 外幣匯率及臺、外幣存放款利率查詢。 	<p>【下載】請至 Play 商店或 APP Store 搜尋合作金庫銀行</p> <p>【註】已取得行動版應用程式(APP)無障礙檢測合格證明。</p>
16	公共資訊友善服務網頁	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. https://www.tcb-bank.com.tw 2. https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.BF.NB.IDV.WEB/description 3. https://eatm.tcb-bank.com.tw/Accessibility

17	友善服務網路 ATM	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。	https://eatm.tcb-bank.com.tw/Accessibility
18	ATM 跨行交易	提供視障民眾以下服務之線上功能 1.ATM 跨行交易手續費減免申請。 2.ATM 跨行交易手續費減免查詢。	https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.DISABLED.IDV.WEB/ApplicationPublicAnnouncement.faces
19	無障礙個人網路銀行	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.非約定轉帳。 6.使用者代號變更。 7.使用者及 SSL 密碼變更。 8.網站導覽及說明。	https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.BFNB.IDV.WEB/description
20	無障礙 ATM	1.提供輪椅、視障民眾以下 ATM 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」。	https://www.ba.org.tw/PublicInformation/AccessibilityAtm

