

合作金庫商業銀行 110 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。	路徑：本行官方網站/個人金融/保險信託/常用服務/網路預約投保 網址：https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.TWNB.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。	<u>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。</u>
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	網址：https://cobank.tcb-bank.com.tw/home/newIBHome.html

合作金庫商業銀行 110 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
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	網址： 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。	路徑：本行官方網站/個人金融/存款外匯/匯率/即期匯率 網址： https://www.tcb-bank.com.tw/personal-banking/deposit-exchange/exchange-rate/spot
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。	路徑：本行官方網站/個人金融/存款外匯/利率/存放款利率/外幣存放款利率 網址： https://www.tcb-bank.com.tw/personal-banking/deposit-exchange/deposit-rate/deposit-loans-rate/foreign-deposit-rate

合作金庫商業銀行 110 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
11	網路銀行外匯存款查詢服務	提供外匯存款餘額之線上查詢。	路徑:本行官方網站/個人金融/數位金融/數位平台/友善個人網路銀行 網址:https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.BFNB.IDV.WEB/description
12	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。	—
13	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。	—
14	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。	—
15	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。	—

合作金庫商業銀行 110 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
16	友善行動網銀	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.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。	【下載】請至 Play 商店或 APP Store 搜尋合作金庫銀行 【註】已取得行動版應用程式(APP)無障礙檢測合格證明。
17	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。	【路徑】 1.本行官方網站 2.本行官方網站/個人金融/數位金融/數位平台/友善個人網路銀行 3.本行官方網站/個人金融/數位金融/數位平台/友善網路 ATM 【網址】 1.https://www.tcb-bank.com.tw 2.https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.BFNB.IDV.WEB/description

合作金庫商業銀行 110 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
			3. https://eatm.tcb-bank.com.tw/Accessibility
18	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。	【路徑】本行官方網站/個人金融/數位金融/數位平台/友善網路 ATM 【網址】 https://eatm.tcb-bank.com.tw/Accessibility
19	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。	【路徑】本行官方網站/金融友善服務專區/ATM 跨行交易。 【網址】 https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.DISABLED.IDV.WEB/ApplicationPublicAnnouncement.faces 。 【註】本網站已取得網站無障礙 2.0 版之 AA 等級標章。

合作金庫商業銀行 110 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
20	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。	【路徑】 本行官方網站/金融友善服務專區/友善個人網路銀行。 【網址】 https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.BFNB.IDV.WEB/description 。 【註】 本網站已取得網站無障礙 2.0 版之 AA 等級標章。
21	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」。	【路徑】 銀行公會網站/無障礙專區/無障礙 ATM 查詢服務 【網址】 https://www.ba.org.tw/PublicInformation/AccessibilityAtm