

合作金庫商業銀行 111 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.tcbank.com.tw/TCB.TWNB.IDV.WEB/general/onlineInsurance.faces
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。	-

合作金庫商業銀行 111 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
6	開卡服務	1.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/TCB.TWNB.IDV.WEB/general/creditCardOpen/creditCardOpen.faces?__menu=TWNCUT07
7	信用卡掛失	1.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/TCB.TWNB.IDV.WEB/general/creditCardLost/creditCardLost.faces?__menu=TWNCUT08
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	提供外匯即時匯率之線上查詢。	路徑：本行官方網站/匯利率/黃金商品/外匯即時匯率 網址： https://www.tcbbank.com.tw/finance_info/Pages/foreign_spot_rate.aspx

合作金庫商業銀行 111 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
10	外幣存放款利率查詢服務	提供外幣存放款利率之線上查詢。	路徑：本行官方網站/匯利率/黃金商品/外幣存放款利率 網址： https://www.tcbank.com.tw/finance_info/Pages/foreign_deposit_loans_rate.aspx
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/金融友善服務/友善個人網路銀行 網址： https://cobank.tcbank.com.tw/TCB.BFNB.IV.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	設置無障礙服務窗口	已統一製作「無障礙服務窗口」指示牌放置於無障礙櫃檯上適當位置。	-

合作金庫商業銀行 111 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
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	提供視訊手語翻譯服務	與「社團法人台灣手語翻譯協會」合作，遇有分行客戶須手語翻譯時，以視訊方式提供翻譯服務。	-
16	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。	-
17	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>

合作金庫商業銀行 111 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
18	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.tcbbank.com.tw/TCB.BFN.B.IDV.WEB/description 3. https://eatm.tcbbank.com.tw/Accessibility

合作金庫商業銀行 111 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
19	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.tcbbank.com.tw/Accessibility
20	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 111 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
21	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。
22	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

合作金庫商業銀行 111 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
23	身心障礙者財產信託	提供身心障礙者財產信託信託管理費年率千分之二優惠，每月最低新臺幣 300 元。	-
24	「財富管理客戶資料(KYC)暨風險承受度測驗表」(自然人)	自 111 年 9 月 22 日起，本行「財富管理客戶資料(KYC)暨風險承受度測驗表」建立關懷提問項目，綜合考量客戶弱點、財務特性及所擬推介商品之特殊風險事項，建立妥適評估，以確認所行銷商品適合該等客戶。	測驗表路徑： 1.臨櫃洽談 2.本行網銀、行動網銀
25	「高資產客戶資料(KYC)暨風險承受度測驗表」(自然人)	自 111 年 9 月 22 日起，本行「高資產客戶資料(KYC)暨風險承受度測驗表」提供關懷提問項目，並辦理認知評估	測驗表路徑： 1.臨櫃洽談 2.本行網銀、行動網銀