

合作金庫商業銀行 112 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
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 112 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	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	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	外幣存匯書類新增 QR CODE 圖示	「匯出匯款申請書暨約定書」及「外匯定期存款約定書」新增 QR Code 圖示，以行動裝置掃描後可放大或朗讀文字，俾利視障客戶了解條款內容。	-

合作金庫商業銀行 112 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
10	強化外幣匯款防詐措施	本行外匯系統匯出匯款交易新增「疑涉詐欺帳號」檢核功能。	-
11	強化外幣匯款防詐措施	如遇有客戶突然變更匯款帳戶、受款地國家等異常徵候，應多予關懷提問，慎防詐騙。	-
12	高齡客戶臨櫃關懷提問	高齡客戶提領外幣現鈔、外存轉讓及外幣匯出匯款等交易應行關懷提問。	-
13	身心障礙者辦理外匯業務	訂定本行「外匯業務服務身心障礙者之流程」。	-
14	外匯即時匯率/外幣存放款利率查詢服務	本行官網提供外匯即時匯率及外幣存放款利率之線上查詢功能。	路徑：本行官方網站/個人金融/存款/外匯/利匯率 網址： https://www.tcb-bank.com.tw/personal-banking/deposit-exchange

合作金庫商業銀行 112 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
15	網路銀行外匯轉帳功能	本行無障礙個人網銀提供外幣存款查詢、臺幣轉外幣/外幣轉臺幣、外幣綜存轉定存等功能。	路徑：本行官網/金融友善服務/友善個人網路銀行 網址： https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.BFNB.IDV.WEB
16	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。	-
17	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。	-
18	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。	-
19	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。	-
20	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 112 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
21	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。 11.OTP 推播服務	【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。

合作金庫商業銀行 112 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
22	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.tcb-bank.com.tw/TCB.BFNB.IDV.WEB/description 3. https://eatm.tcb-bank.com.tw/Accessibility
23	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

合作金庫商業銀行 112 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
24	友善個人網路銀行	提供視障民眾以下服務之線上功能 1.臺/外幣存款查詢。2.臺/外幣定期存款查詢。3.借款查詢。4.臺幣約定/非約定轉帳。5.新臺幣轉外幣/外幣轉新臺幣。6.臺/外幣綜存轉定存。7.使用者代號變更。8.使用者及 SSL 密碼變更。9.網站導覽及說明。10.匯利率/黃金牌價查詢。11.信用卡開卡/信用卡掛失。	【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/#/login 。 【註】本網站已取得網站無障礙 2.1 版之 AAA 等級標章。
25	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)「可供視障民眾使用之 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 112 年度金融友善服務措施執行情形

#	項目	執行情況	備註
26	保管箱	已於「保管箱出租契約書」增加 QR Code，供民眾利用行動裝置掃描連至文字檔案	【路徑】 本行官方網網站/下載專區/各項業務定型化契約/存款相關約據文件/保管箱出租契約書
27	身心障礙者財產信託	提供身心障礙者財產信託信託簽約費收取新臺幣 500 元優惠，及信託管理費年率千分之一優惠，每月最低新臺幣 50 元	-
28	「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
29	「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，就客戶所面對健康情況、日常生活事件、財務狀況、教育程度及取得 金融服務資訊能力等層面，就銀行所能蒐集、觀察或詢問之資料範圍，評估對其業務往來需求所造成之影響。	測驗表路徑： 1.臨櫃洽談 2.本行網銀、行動網銀