

合作金庫商業銀行 113 年度金融友善服務措施執行情形

編號	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。	無
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。	無
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。	無
5	核卡通知	提供以簡訊方式發送核卡通知。	無

合作金庫商業銀行 113 年度金融友善服務措施執行情形

編號	項目	執行情況	備註
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：412-1366 轉 100# (4)24 小時客服專線(04)2227-3131 或免付費專線(限市話)0800-033-175	https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.PRIVATE.SERVICE/#/card-center/activate-card/main
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(04)2227-3131 或免付費專線(限市話)0800-033-175	https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.PRIVATE.SERVICE/#/card-center/lost-card/main
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。	無

合作金庫商業銀行 113 年度金融友善服務措施執行情形

編號	項目	執行情況	備註
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.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.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。	無
12	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。	無
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。	無

合作金庫商業銀行 113 年度金融友善服務措施執行情形

編號	項目	執行情況	備註
14	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。	無
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。	無
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.投資損益報告。5.約定轉帳。6.非約定轉帳。7.臺幣綜活存轉綜定存。8.臺幣綜定存中途解約。9.外幣綜活存轉綜定存。10.外幣綜定存中途解約。11.臺幣轉外幣交易。12.外幣轉臺幣交易。13.信用卡未列帳單明細。14.信用卡帳單查詢。15.裝置綁定服務。16.使用者代號變更。17.使用者密碼及 SSL 密碼變更。18.掛失服務 19.功能導覽。20.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。

合作金庫商業銀行 113 年度金融友善服務措施執行情形

編號	項目	執行情況	備註
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，本行官方網站(AA)、網路 ATM(AA)及友善個人網路銀行(AAA)皆已取得國家通訊傳播委員會(NCC)網站(現為數位發展部)無障礙規範 2.1 版標章。	【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/友善網路 ATM 3.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】 1.https://www.tcb-bank.com.tw 2.https://eatm.tcb-bank.com.tw/Accessibility 3.https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.BFNB.IDV.WEB

合作金庫商業銀行 113 年度金融友善服務措施執行情形

編號	項目	執行情況	備註
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

合作金庫商業銀行 113 年度金融友善服務措施執行情形

編號	項目	執行情況	備註
19	友善個人網路銀行	提供視障民眾以下服務之線上功能:1.帳戶查詢*存款查詢(臺/外幣)*定存查詢(臺/外幣)*借款查詢 2.轉帳服務*約定/非約定(臺幣)*幣別互轉(臺/外幣)3.綜存轉定存(臺/外幣)4.綜定存中途解約(臺/外幣)5.綜定存續存方式變更(臺/外幣)6.信用卡開卡/掛失/本期帳單/未出帳消費明細 7.投資損益報告 8.設定及申請*使用者代號、密碼變更*SSL 密碼變更*常用帳號設定*金融卡掛失補發 9.網站導覽及說明 10.匯利率/黃金牌價查詢 11.線上專區*身心障礙者 ATM 跨堤手續費減免申請/查詢	【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 。【註】本網站已取得網站無障礙 2.1 版之 AAA 等級標章。

合作金庫商業銀行 113 年度金融友善服務措施執行情形

編號	項目	執行情況	備註
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)「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
21	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

合作金庫商業銀行 113 年度金融友善服務措施執行情形

編號	項目	執行情況	備註
22	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 元計收，每月最高新臺幣 10,000 元計收。	無
23	財富管理客戶資料(KYC)暨風險承受度測驗作業(自然人)	1.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。 2.為提供金融友善服務，如客戶臨櫃填寫 KYC 表有放大字體閱讀的需求，分行人員得將 KYC 表影印放大為 A3 大字版供客戶簽署，並配置老花眼鏡、放大鏡等輔具，讓客戶能以更舒適、便利的方式閱讀表單。	測驗表路徑：1.臨櫃洽談 2.本行網銀、行動網銀

合作金庫商業銀行 113 年度金融友善服務措施執行情形

編號	項目	執行情況	備註
24	「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