交通銀行臺北分行金融友善服務執行情形

檢核日期：2021 年 12 月 23 日

壹、 依據：

中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 2021 年 11 月 25 日全一字第 1100002089 號函及金融監督管理委員會 2021 年 11 月 1 日金管銀國字第 1100144882 號函之「銀行業金融友善服務準則」辦理。

貳、 目的與範圍：

為提供身心障礙人士適當之金融友善服務，本行提供多項友善服務措施，範圍包括環境、溝通、服務、資訊、權益保障、檢核與統計及公告等無障礙措施。

參、 執行單位:

大陸商交通銀行股份有限公司臺北分公司。

肆、 訓練

本分行對部門主管和第一線接待人員進行友善服務宣導，以落實執行服務身心障礙者之流程及標準。

伍、 檢核與統計

本分行至少每一年需檢核與統計友善服務措施執行情形。

陸、 公告

為提升服務品質，使客戶充分瞭解本分行各項金融友善服務，相關措施之執行情形業公告於本分行官網（www.bankcomm.com.tw）。

柒、 本分行已提供之各項金融友善服務明細如下（包括環境、溝通、服務、資訊、權益保障等無障礙措施）：

一、 環境：

（一）本分行以企業金融業務為主，提供營業場所無障礙環境，辦公地址位於臺北市臺北 101 大樓，如有身心障礙人士預約諮詢服務，臺北 101 大樓設置有無障礙通道，並於一樓設有訪客對講機，可供諮詢。

（二）本分行設有服務鈴並有櫃檯服務迎賓人員，協助引導身心障礙人士辦理各項金融服務。

（三）本分行設有匯率看板，且於公告欄上更新最新版收費標準。

二、 溝通：

本分行官網「關於我們」項下設有「聯繫我們」，以供各項業務諮詢及客訴等事宜，包括分行總機：(02)81011009、傳真：(02)81011169、申訴郵箱：tp_admin@tw.bankcomm.com、營業地址：臺北市信義區信義路五段七號 29 樓 A。

三、 服務：

（一）本分行明確服務身心障礙者之流程及標準，以利遵循。

（二）本分行行員受理身心障礙人士申請各項業務，將充分告知需提供之各項資料並協助其填具相關申請書據；

（三）本分行依照公平待客原則受理客戶業務需求，妥善辦理審查與受理。

四、 資訊：

（一）本分行官網已提供無障礙網頁連結，並擬向國家通訊傳播委員會申請「網站無障礙規範」A 等級以上標章，預計於 2022 年落實。

（二）本分行無障礙服務網頁提供外匯匯率、新臺幣存放款利率及外匯存款利率等服務。

五、 權益保障：

本分行於營業時間提供客戶諮詢服務溝通管道，客服熱線：02-81011009。