

# 中國輸出入銀行金融友善服務辦理情形

113.2.2

一、依據中華民國銀行商業同業公會 111 年 12 月 9 日全一字第 1110001819 號函之「銀行業金融友善服務準則」辦理。

二、本行目前已提供之金融友善服務項目如下：

## (一) 無障礙環境

1. 總行及台中、高雄分行：屬 97 年 7 月 1 日前取得建造執照之既有建築物，皆位於設有電梯辦公大樓內，身心障礙人士可獨立進出及通行，尚符合「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」。
2. 新竹、台南分行：為 97 年 7 月 1 日以後建置之建築物，其無障礙設施及設備均符合「建築物無障礙設施設計規範」。
3. 本行大都為企業客戶，蒞行時皆有專人引導；營業場所之規劃設置「無障礙服務櫃台」、「引導服務」等係符合「銀行業金融友善服務準則」第三條所列規範及原則。
4. 本行陸續完成及持續改善無障礙職場環境工程，包括：設立身障專用廁間，廁所入口將原駁坎拆除改為無障坡道及地面防滑等措施。

## (二) 無障礙網路服務

本行對外網站均已通過國家通訊傳播委員會核發之無障礙標章 AA 認證(如:官網、輸出保險網路服務平台、貿易俱樂部)

## (三) 授信業務

1. 如代表企業戶辦理授信業務之人員為身心障礙人士，其親臨本行辦理業務時，本行業務人員充分告知完整商品資訊及所需之資料，並協助其填具相關申請書據；如不便親赴行內辦理，本行可提供收件及派員對保服務。
2. 對視覺障礙者提供放大鏡輔助觀看，並可依其需求，以影印放大之方式提供契約及各種申請表單。
3. 對聽覺障礙者透過書寫方式或其他溝通輔具提供諮詢服務。
4. 若未能於書據上親簽，而以指印、十字或其他符號代簽名時，須經具完全行為能力之明眼親友或社福機構人員任 2 人簽名證明，始生契約之效力；如用印章代簽名者，得經前述見證人任 1 人簽名證明。
5. 各項金融服務通知(如:核貸或繳息通知等)可由客戶選擇以書面、電話語音、傳真、電子郵件等合適方式進行通知。

## (四) 輸出保險業務

1. 如代表企業戶辦理輸出保險業務之人員為身心障礙人士，其親臨本行時，本行前台業務人員向其說明完整商品資訊，充分告知所需之資料，協助其申請相關服務。
2. 如其不方便於線上操作輸出保險網路服務平台時，依不同類別之身心障礙者，

指派前台業務人員到府說明，協助其線上申請或填具相關申請書據。

3. 對聽覺障礙者透過書寫方式或其他溝通輔具提供諮詢服務。
4. 視覺障礙者服務
  - (1) 提供放大鏡輔助觀看，並可依其需求，以影印放大之方式提供如要保書、代辦買主徵信調查委託書等各項申請表單。
  - (2) 視障者親自來行或前台業務人員到府協助填具如代辦徵信委託書及要保書等相關文件，用印須經具行為能力之明眼親友或社福機構人員或非經辦行員任 1 人見證簽名證明。
5. 依不同類別之身心障礙者需求，以書面、傳真、電子郵件等方式進行輸保相關通知，如核發保險單、寄送買主信用限額核定通知書等。

#### **(五) 溝通管道**

1. 營業據點均設置有「顧客意見箱」及免付費回郵「顧客意見表」提供客戶表達意見，維護其權益。
2. 網站提供「諮詢(意見)信箱」，提供客戶網路溝通管道。
3. 申訴專線(02-2396-1570)及免付費申訴專線(0800-090511)，提供客戶電話溝通管道。

#### **(六) 公益活動**

善用本行資源，對於社區環境之保護、公益活動及弱勢團體之關懷等提供各項援助，貢獻社會不遺餘力，並秉持著取之於社會、用之於社會之精神，以「公益活動」及「節能減碳」作為行動方向，對這片土地付出一份心力，善盡企業社會責任，以提升企業形象，增進社會大眾對本行之認同。