

瑞興銀行各分支機構可提供之無障礙服務設(措)施

114.12.22

分行	服務鈴	服務專員(註1)	無障礙坡道	導盲磚	無障礙服務櫃檯	營業廳設有匯(利)率看板提供即時資訊	營業廳設有費用公告提供即時資訊	設置符合輪椅族使用之ATM(註4)	設置視障語音ATM	其他，請詳述(註2)：
營業部	○	○	○	/	○	○	○	○	○	設置「無障礙廁所」
民生分行	○	○	註3	/	○	○	○	○	○	設置「無障礙廁所」
建成分行	○	○	/	/	○	○	○	○	○	設置「無障礙廁所」，另針對寬度不足，進一步改善。
大橋分行	○	○	○	/	○	○	○	○	/	
南京分行	○	○	○	/	○	○	○	○	○	設置「無障礙廁所」
昆明分行	○	○	○	/	○	○	○	○	○	設置「無障礙廁所」，另針對寬度不足，進一步改善。
長安分行	○	○	/	/	○	○	○	○	○	設置「無障礙廁所」，另針對寬度不足，進一步改善。
永吉分行	○	○	○	/	○	○	○	○	○	設置「無障礙廁所」，另針對寬度不足，進一步改善。
和平分行	○	○	○	/	○	○	○	○	○	設置「無障礙廁所」，另針對寬度不足，進一步改善。
石牌分行	○	○	○	/	○	○	○	○	/	設置「無障礙廁所」
內湖分行	○	○	註3	/	○	○	○	○	/	設置「無障礙廁所」
成功(簡)分行	○	○	/	/	○	○	○	○	○	設置「無障礙廁所」，另針對寬度不足，進一步改善。
古亭分行	○	○	註3	/	○	○	○	○	/	設置「無障礙廁所」
景美分行	○	○	○	/	○	○	○	○	/	設置「無障礙廁所」，另針對寬度不足，進一步改善。
南港分行	○	○	註3	/	○	○	○	○	○	設置「無障礙廁所」
信義(簡)分行	○	○	○	/	○	○	○	○	/	設置「無障礙廁所」，另針

											對寬度不足，進一步改善。
萬華分行	○	○	○		○	○	○	○			設置「無障礙廁所」
士林分行	○	○	○		○	○	○	○			設置「無障礙廁所」
松山(簡)分行	○	○	○		○	○	○	○			設置「無障礙廁所」，另針對寬度不足，進一步改善。
城內分行	○	○	○		○	○	○	○	○		設置「無障礙廁所」
桃園分行	○	○	○		○	○	○	○	○		設置「無障礙廁所」
中和分行	○	○	○		○	○	○	○	○		設置「無障礙廁所」

註1：服務專員係由行員擔任，不包含保全。

註2：包括，但不限於下列事項：

- a. 手語翻譯服務、無障礙廁所、無障礙車位。
- b. 辦理貸款服務業務，聽障人士之核貸通知可採簡訊或 e-mail 方式。

註3：採活動式無障礙坡道。

註4：本行各分支機構 ATM 共 25 台，全數為符合輪椅者使用之無障礙機型。

瑞興銀行金融友善服務措施辦理情形

公告日期:114.12

辦理情形	
營業場所及營業廳環境	<ol style="list-style-type: none">營業場所已設置「無障礙服務櫃台」。營業廳進出口適當位置已裝設有「服務鈴」，協助引導服務。營業場所已設置服務人員引導身心障礙人士辦理各項金融服務。
台、外幣存款、黃金存摺開戶及服務	<ol style="list-style-type: none">存款、外匯、黃金存摺開戶，為使身心障礙人士瞭解其所簽立之文件內容，得自行選擇依公證法規定公證外，亦得按 4.2、5.1 或 5.2 方式辦理。視障人士能於開戶之相關文件上親簽者，可由非經辦開戶之行員見證，或可搭配一名具完全行為能力之明眼人親友見證人，協助其閱讀相關文件並確認相關內容，或由本行提供放大鏡等視覺輔助工具，或掃描約據與申請書等文件上之 QRcode 取得文字檔案，以利瞭解契約及各種申請表單。身障人士及視障人士未能於開戶之相關文件上親簽時，如用印章代簽名者，可經親友或社福機構人員或非經辦其開戶業務之行原任一人簽名證明。如以指印、十字或其他符號代簽名者，可經其親友或社福機構人員或非經辦其開戶業務之行員任二人簽名證明。身障人士及視障人士臨櫃辦理存款開戶業務時，如因無法寫字，開戶資料可由他人協助代為書寫，如有提供免填單服務，已可由客戶口頭告知開戶資料及申辦業務後，由本行行員以打字列印方式填寫開戶資料，供客戶簽名確認。聽障人士已能透過書寫方式、其他溝通輔具方式協助辦理。聽障人士需手語服務者，將協助其使用手機自行登入視訊手語譯聯網提供 LINE 線上立即翻譯視訊手語服務功能，由譯聯網專業手語翻譯人員進行線上視訊雙向手語翻譯。受監護宣告者，已可由監護人代為辦理開戶事宜(依法令規定支存不得申請)。受輔助宣告者，已可由輔助人同意後辦理開戶事宜(依法令規定支存不得申請)。身心障礙者開戶時，已可由行員以簡化的銀行用語及易讀文件進行溝通。身心障礙者已有提供 ATM 跨行提款手續費每月減免 3 次之優惠。
個人貸款服務	<ol style="list-style-type: none">身、視、聽障人士辦理本行貸款業務已提供到府收件及對保服務。核貸通知方式可由身、視、聽障人士選擇書面、傳真、電子郵件等合適方式。受輔助宣告者申辦貸款，經輔助人出面即貸款程序比照一般案件辦理。
友善措施公告	<ol style="list-style-type: none">本行已於無障礙網頁公告友善服務措施之執行情形。

財富管理業務開戶及服務	<p>15.1 身、視、聽障人士及受輔助宣告之人辦理基金信託開戶之友善服務措施，比照本行存款開戶之服務措施辦理。</p> <p>15.2 要(被)保險人為視障人士辦理人身保險時，得以大拇指指印代替簽名並加蓋印章，若受捺手指有殘缺或傷病者，依序以該手食指、中指、環指、小指接受按捺，並註明該指名稱。</p> <p>15.3 為使視障人士瞭解所投保之保險商品及所簽訂要保書內容，須由二位已成年見證人見證簽名，並於要保書要保人及被保險人簽名處旁載明見證人之身分證字號及說明與要保人及被保險人關係，二位見證人應由要(被)保險人之親友擔任為優先，惟不得惟該保單受益人或由本行之理財業務人員或本行行員見證。</p> <p>15.4 聽障人士辦理人身保險時，依個別情況提供適當之輔助工具(如紙筆、圖卡與字卡)，說明契約內容與應揭露風險告知，以確保客戶充分瞭解契約內容與風險。</p> <p>15.5 客戶為精神障礙或其他心智缺陷等身心障礙者辦理人身保險時，由監護人代行或經輔助人同意即可辦理。</p> <p>15.6 本行提供身心障礙人士保險商品或服務，配合承保單位及客戶所需，予以適當之友善協助。</p> <p>15.7 本行依不同類別之身、視、聽障人士及受輔助宣告之人對於財富管理投資需求，提供適當之友善服務措施，如線上預約、到府服務等，由本行理財業務人員充分說明完整商品資訊內容，並協助採用合適之交易方式及操作流程完成金融服務。</p>
信託服務	<p>16. 本行為服務身心障礙人士財產信託管理所需，依身心障礙者個別需求，提供適當之友善服務措施及協助，及針對其特殊需求，提供各式信託業務契約，如「安穩養老信託」、「代代相傳信託」等。除簡化簽訂契約之流程外，並由信託部專業同仁配合分行業務同仁，依客戶需求，協同提供專業諮詢、規劃及簽訂契約之服務。</p>
利率/匯率	<p>17. 本行修正市場匯率及利率時，已連結於本行網路銀行及行動銀行提供即時匯率及利率，方便身障礙人士能隨時掌握雙率變動資訊。</p>
無障礙網頁	<p>18. 本行友善金融服務網已配合國家通訊傳播委員會無障礙網頁設計規範，並取得 A 等級以上無障礙網路認證標章，提供公共資訊之無障礙內容，另在兼顧資訊安全及消費者權益下提供主要的電子銀行服務。 (標章到期日：117/07/11)</p>
溝通管道	<p>19. 本行網站已設置之「申訴與諮詢(建議)信箱」，提供客戶網路溝通管道。</p> <p>20. 本行已設置申訴專線(0800-222-036)及 24 小時客服電話(02-2557-8559、0800-818-101)，提供客戶電話溝通管道。</p> <p>21. ATM 螢幕已設置 QRCode 連結至業務問答及留言信箱。</p>