

泰國盤谷銀行金融友善服務措施執行情形公告

日期：112年6月12日

環境	<p>一、本行營業廳出入口適當位置裝設有「服務鈴」，並設置「無障礙服務櫃台」，由專人協助引導身心障礙客戶辦理各項金融服務，並設置無障礙坡道服務。</p> <p>二、配合身心障礙者權益保障法規定，導盲犬、導聾犬及肢體輔導犬等得自由出入各營業單位之營業廳。</p> <p>三、本行營業廳設有「匯利率看板」，且於公告欄上更新最新版收費標準。</p> <p>四、本行台北、台中及高雄分行皆屬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」。</p>
溝通	<p>一、服務櫃檯設有專門人員，向客戶告知/揭露各項契約重要內容說明事項，並協助填具相關申請書並給予諮詢及各方面協助。</p> <p>二、身障或視障者如因手無法寫字，開戶資料可由他人協助代為書寫；或由客戶口頭告知開戶資料及申辦業務，由行員協助填寫相關資料，供客戶簽名確認。</p> <p>三、身障或視障者若無法親簽文件時，可提供印章代簽名，並經具完全行為能力之明眼親友或社福機構人員或非經辦行員任1人簽名證明；如以指印、十字或其他符號代簽名者，應由前述見證人任2人簽名證明。</p> <p>四、心智障礙者對於意思表達有困難者，得由陪同之親屬、監護人、輔助人或社工人員協助瞭解心智障礙者之意思表示。</p> <p>五、本行提供臨櫃客戶「手語視訊」服務，客戶可向本行申請利用視訊設備進行線上視訊翻譯，以完成各項業務申請。</p> <p>六、本行官網設有聯繫方式，以供各項業務諮詢及客訴等事宜。</p>
服務	<p>一、本行提供放大鏡協助視覺障礙者閱讀契約及各種申請表單，或依視覺障礙者之需求，由行員以影印放大或朗讀等方式協助客戶了解必要資訊。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

資訊	本行官方網站已取得數位發展部「網站無障礙規範」A 等級標章認證。
權益保障	<p>一、本行遵守「金融消費者保護法」及「金融服務業公平待客原則」等相關法規，以公平合理之方式對待全體金融消費者，落實保障金融消費者權益。</p> <p>二、本行提供申訴專線及身心障礙人士權益保障之溝通管道，可以將書函投遞至台北市中山區松江路121號文經理收，或撥打專線電話(02)2506-6657 文經理，亦可透過電子郵件信箱 Lancelot.Wen@bangkokbank.com 表達意見。</p>