

2021 年高雄銀行金融友善服務統計表

本行依銀行業及保險業金融友善服務準則提供客戶友善金融服務，項目如下表：

類別	友善服務項目	說明
環境	1、無障礙櫃台	36 處分行、公庫部
	2、服務鈴	36 處分行、公庫部
	3、引導服務	36 處分行、公庫部
	4、無障礙 ATM	52 處所，74 台符合輪椅民眾使用之無障礙 ATM，且包含 3 處符合視障民眾使用
溝通	1、0800 免費服務電話	業務諮詢及申訴專線 0800-751068 信用卡業務 0800-029666 貸款業務諮詢專線 0800-222533 電子金融業務 0800-812668
	2、協助填具書表及提供完整商品資訊	36 處分行、公庫部
	3、見證協助	36 處分行、公庫部
	4、手語翻譯	各營業單位均提供預約服務
服務	1、線上預約	存匯、授信、信託業務
	2、到府服務	存匯、授信、信託及保險業務
	3、引導合適交易方式及操作流程	36 處分行、公庫部、授信、信託及保險業務
	4、書面通知	存匯、保險、公庫部及信託業務
	5、電話語音通知	存匯、授信、公庫部
	6、傳真通知	存匯、公庫部
	7、簡訊通知	存匯、信用卡、信託及授信業務
	8、電子郵件通知	存匯、信託、電子支付、信用卡、行動銀行、網路銀行、企業金融網、電話語音轉帳、實體 ATM 之 3 萬元以上轉帳等
資訊	1、金融友善服務網	金融友善服務網 AAA 標章 簡便個人網銀 A 標章 簡便網路 ATM A 標章 身心障礙戶 ATM 跨行提款手續費減免 A 標章
	2、電子銀行服務	提供電子支付（例：LINE Pay Money）約定連結存款帳戶付款服務
權益保障	1、提供本行客戶行使個資當事人權利申請表。	全行各營業單位
	2、提供意見表及溝通管道	首長信箱 服務信箱
檢核統計	每年檢核與統計執行情形	
公告	公告於本行官網企業社會責任頁面	