

## 全國農業金庫 114 年度公平待客原則執行情形報告

- 一、為落實執行公平待客原則及強化對脆弱族群之金融友善服務，本公司已訂定經董事會通過之「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」，並訂有「友善服務準則作業流程」及「臨櫃作業友善服務高齡客戶標準作業流程」以資遵循。
- 二、有關年度執行公平待客原則之組織運作、各單位年度自我評鑑、重點工作、教育訓練執行情形，說明如下：
  - (一)組織運作：依據本公司公平待客原則政策第 5 條規定略以，本公司由督導業務發展部之副總經理統籌，並由業務發展部負責規劃與推行公平待客原則，每年由總經理邀集總公司相關部門主管召開公平待客原則推動小組會議提出檢討與因應，定期向董事會報告。
  - (二)各單位年度自我評鑑：各單位(不含稽核室)已完成公平待客原則策略自我評鑑，皆符合公平待客原則，各原則執行情形摘述如下：
    1. 訂約公平誠信原則：配合主管機關修正定型化契約，如個人購屋/房屋修繕貸款契約、消費者綜合性貸款契約等。
    2. 注意與忠實義務原則：訂定個人資料管理政策及相關作業要點，建立顧客個資保護機制。
    3. 廣告招攬真實原則：本公司訂有從事廣告業務招攬及營業促銷活動注意事項，刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動均依照標準作業流程辦理。
    4. 商品或服務適合度原則：與顧客訂立金融商品或服務之契約皆訂有商品適合度評估，如黃金存摺業務之客戶投資風險屬性評估表。
    5. 告知與揭露原則：與顧客訂立提供金融商品或服務契約，皆以顧客能充分瞭解之文字或其他方式，向顧客說明金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露風險，如授信、信託業務。
    6. 酬金與業績衡平原則：本公司業已訂定業務人員酬金制度作業準則，據以發放業務人員酬金。
    7. 申訴保障原則：已導入 ISO10002：2018 客訴品質管理系統。
    8. 業務人員專業性原則：定期舉辦行員及業務人員在職教育，以持續提升專業，114 年度所有同仁皆已完成 3.5 小時「金融消費者保護

法暨公平待客原則認知及金融友善服務研習班」課程及 1.5 小時「金融消費者保護法暨公平待客原則認知及金融友善服務加強班」課程。

9. 友善服務原則：公平對待高齡、身心障礙等族群，提供無障礙網路銀行、無障礙網路 ATM、無障礙行動 APP、手語視訊翻譯服務，不定期依銀行公會召開之金融機構友善服務溝通會議改善辦理情形，114 年度金融友善服務措施執行情形(如附件)將依金融友善服務準則置放於本公司官網金融友善專區。

10. 落實誠信經營原則：

(1) 本公司強化董事會職能與資訊透明度，落實誠信經營政策，遵守「誠信正直、信守承諾、言行一致」的核心價值，訂定「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」推動誠信經營價值。

(2) 為防範不誠信行為，本公司訂定「道德行為準則」，要求全體員工遵守，並透過裁罰案例宣導、網站公告、新人訓練及法規教育訓練等方式宣導相關規範。

(3) 本公司納入重要政治性職務人士或其家庭成員及密切關係人列為客戶風險面向指標，並已對 8 家營業單位及總公司進行反貪腐風險評估，評估結果顯示本公司整體貪腐風險低。

(三) 重點工作：依金管會 114 年公平待客原則加強評核重點，本公司執行成果如下：

1. 防制詐騙之措施及其成效(注意與忠實義務原則)：

(1) 本公司依法設立「防制詐欺犯罪危害督導小組」(以下稱本小組)，秉持忠實義務與善良管理人之注意義務，落實內控機制。本小組由法遵長擔任召集人，成員涵蓋業務發展部、國外部、資訊部及法令遵循室等單位主管。原則上每季召開一次工作會議；必要時得邀請副總經理、專家學者或相關單位主管列席指導。

(2) 本小組負責督導、追蹤並檢討防制詐欺危害之相關計畫，協調跨單位落實防詐措施。透過定期評估執行成效與滾動式修正機制，確保公司營運符合防詐法規與誠信經營原則。

(3) 為維護存款人權益並落實企業社會責任，本公司於 114 年 7 月 1 日協同農漁會代表與警政署刑事警察局共同簽署「反詐騙合作意向書(MOU)」。藉由加強農業金融機構與執法機關之資訊共享，構

築嚴密之防範與阻斷詐騙網絡，積極實踐公平對待客戶之承諾。

2. 申訴處理機制之健全性(申訴保障原則)：本公司 114 年已完成 ISO10002:2018 客訴品質管理系統續證，全年度共 11 件客訴案件，其中以營業單位同仁服務態度欠佳占比最高(5 件)、其次為顧客反應作業處理流程問題(3 件)、網銀 APP 及官網申辦數位帳戶操作不便(2 件)、主管機關接獲催收戶申訴(1 件)。所有案件皆於 30 日內結案，案件妥處率(結案後 30 日未因相同事由再發生客訴)大於 90%。

(四)教育訓練：

1. 依本公司「公平待客原則政策」第六條，應定期辦理教育訓練(含數位課程)，宣導公平待客原則之政策、策略及相關執行規章(每年至少 3 小時)。為強化金融友善教育訓練，本公司高階主管(包含董事、監察人及負責人)及所有同仁均應參與。
2. 有關 114 年度公平待客原則暨金融友善教育訓練課程，受訓完成率為 100%，課程內容如下表。

上課時間	課程名稱	參訓對象	時數	參訓人數
114 年 4~5 月	金融消費者保護法暨公平待客原則認知及金融友善服務研習班	本公司全體同仁及高階人員(包括董事、監察人、負責人及高階經理人)	3.5	430
114 年 9 月	金融消費者保護法暨公平待客原則認知及金融友善服務加強班	本公司全體同仁	1.5	419

- (五)有關本公司對於顧客權益保護政策及推動事務已揭示於永續報告書，並榮獲第 18 屆「TCSA 台灣企業永續獎」之「金獎」殊榮。

三、檢討及未來因應措施：

- (一) 依據金融監督管理委員會 115 年度防制詐騙金檢重點，持續宣導關於

異常帳戶監控、高風險客群審查、聯防機制運作等配合事項。

(二) 落實「ISO10002：2018 客訴品質管理系統」及本公司「顧客申訴處理辦法」規定，妥善處理申訴案件。

(三) 營業部、新竹分行、嘉義分行 ATM 已具備視障語音系統，惟因 ATM 設置空間問題，僅營業部及新竹分行實際操作高度符合輪椅族使用，另桃園分行及新竹分行營業廳前有階梯且無固定式坡道，目前如有身障人士臨櫃辦理業務，則以人工架設移動式斜坡因應，未來規劃購置或租用之新行舍，將依無障礙相關法令規範辦理。

四、金融監督管理委員會公布 115 年公平待客原則加強評核重點維持同 114 年，項目涵蓋「防制詐騙之措施及其成效」、「申訴處理機制之健全性」及「解決改善高齡及身心障礙者數位落差之措施及成效」，請相關單位研擬執行措施並落實辦理。

五、本公司將隨時注意公平待客原則相關法規之修正情形，並依最新修正內容更新「公平待客原則」內部規範，鼓勵各業管單位依據不同族群之需求，持續精進線上、線下各項金融友善產品與服務，落實公平待客原則之執行情形。

## 全國農業金庫金融友善服務措施執行情形

115 年 4 月

類別	友善服務項目	執行情形
環境	無障礙環境	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本公司規劃新租用或採購行舍，均符合無障礙相關法令規範，老舊建築物(97年7月前建造者)若受限於結構空間，無法依現行法令設置無障礙設施者，依「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」辦理</li> <li>2. 官網「金融友善專區」可查詢「各營業單位可提供之無障礙服務設(措)施」</li> <li>3. 各營業單位營業廳出入口適當位置皆裝設「服務鈴」</li> <li>4. 各營業單位皆裝置「無障礙服務櫃檯」及「雙語櫃檯」</li> <li>5. 營業部、新竹分行設置符合輪椅族使用之ATM</li> <li>6. 營業部、新竹分行、嘉義分行設置視障語音ATM</li> </ol>
	引導服務	各營業單位每日視需要安排同仁擔任「服務專員」並著本公司綠色背心以利顧客識別
溝通	0800 免費服務電話	提供平日週一至周五 08:50~17:00 免付費服務專線 0800-220-668
	其他溝通服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 官網首頁提供「顧客意見信箱」</li> <li>2. 官網、電子週報、臉書粉絲頁、綜合對帳單及各營業單位皆設置「顧客滿意度問卷調查表」供顧客填寫</li> </ol>
服務	無障礙金融服務 (存匯業務)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 視覺障礙者申請開戶，可出具授權書並經公證或認證後委託代理人辦理</li> <li>2. 視覺障礙者開立一般活期儲蓄存款帳戶時，除前述方式外，亦可由一名具完全行為之明眼人協助其閱讀文件。若確實有困難無法由其親友協同者，可由非經辦其開戶之行員協助辦理</li> <li>3. 身(視)障礙者未能於存匯相關文件上親簽者，以指令、十字或其他符號代簽名者，應經親友或社</li> </ol>

		<p>福機構人員或非經辦其開戶之行員任 2 人簽名證明，使與存戶親簽生同等之效力；如用印章代替簽名者，應經前述見證人任 1 人簽名證明</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. 不識字人士申請開戶，若未能於開戶文件上親簽者，得以按指印代替簽名，經金融機構任者之 2 名見證人親簽證明</li> <li>5. 受監護宣告者，應由監護人代為辦理開戶；受輔助宣告者，應取得輔助人事前之書面同意始可辦理</li> <li>6. 無行為能力者，應由法定代理人代為辦理開戶；限制行為能力者，應取得法定代理人同意(允許)或由法定代理人代為辦理</li> <li>7. 如觀察顧客出現一種或多種行為態樣(如理解能力問題、認知及記憶能力問題、邏輯判斷能力問題、表達能力問題等)可能為失智者，可透過司法院「家事事件公告專區」網站公告資料查詢失智者是否已受監護或輔助宣告</li> <li>8. 本公司 ATM 機臺旁皆張貼 QR Code，以供聽覺障礙者以手機掃描查閱各類常見問答</li> <li>9. 本公司存戶且領有身心障礙證明文件者，得臨櫃申請 ATM 跨行提款手續費減免優惠，每人以申請 1 個帳戶為限，每月得享有 3 次減免優惠</li> </ol>
服務	無障礙金融服務 (貸款業務)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供放大鏡或以影印放大之方式提供契約等相關文件予視覺障礙者，如依法有見證需求，得予以協助</li> <li>2. 聽覺障礙者可透過書寫方式、手勢、唇形等肢體語言，或事先申請「手語視訊翻譯服務」</li> <li>3. 身心障礙者如不便赴本公司辦理，本公司提供派員對保服務</li> <li>4. 依不同類別之身心障礙需求，除採行面對面溝通方式外，亦可依書面、電話語音、傳真、電子郵件等合適方式進行通知</li> </ol>
	無障礙金融服務 (高齡顧客服務)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本公司官網「顧客意見信箱」增加高齡欄位，提升員工對高齡顧客脆弱性因素之認識，加強關懷提問</li> <li>2. 相關存款報表增加高齡註記，包括「存款帳戶疑似不法或顯屬異常交易預警指標明細表」、「異常或可疑交易日報表」、「大額存款明細表」及「聯徵</li> </ol>

		警示帳戶衍生之管制帳戶異動表」，建立對高齡顧客異常金融交易監控及加強查核機制，以及早辨識異常交易，提供應對保措施，防範金融詐騙
服務	無障礙網路服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 官網及主要電子銀行服務(含網路銀行、網路ATM)已取得數位發展部「網路無障礙規範」AA等級標章，提供優質之無障礙網路服務</li> <li>2. 無障礙網路銀行及無障礙網路ATM可提供視覺障礙者自行搭配螢幕報讀軟體操作網路銀行各項功能</li> <li>3. 官網提供開戶總約定書及存款(含數位存款)、外匯、授信(包含房屋貸款、信用貸款、農業貸款等)各項申請書表供顧客下載使用</li> <li>4. 官網提供「存款開戶流程易讀版」資訊，以利顧客下載閱覽</li> <li>5. 本公司農金行動銀行APP除提供無障礙操作環境供視覺障礙者使用(手機須有無障礙設定)，亦已導入生物辨識功能(如Face ID、指紋辨識)</li> </ol>