

兌付金融機構因應兌付人潮之配套措施

壹、加強向兌領人(商家) 宣導之措施

一、在官網建置「振興三倍券」專區網頁或發布新聞稿

建議各兌付金融機構參考臺灣銀行做法，於官網建置「振興三倍券」兌領專區，提供兌領表單及兌領應注意事項說明等相關資訊，或透過發布新聞稿方式，教導商家如何兌領。

二、營業場所張貼公告

各兌付金融機構營業場所張貼公告向客戶宣導自 109 年 7 月 23 日開始提供兌付服務。(臺灣銀行已擬具公告例稿)

三、設置專線服務電話

為應客戶詢問振興三倍券兌領相關問題，建議各兌付金融機構於官網上提供諮詢專線。

四、拜訪往來商家宣導兌領時應備資料

建議各兌付金融機構要求所轄營業單位在 109 年 7 月 23 日振興三倍券開始兌領前，密集拜訪鄰近往來商家，宣導兌領時應事先填妥振興券及兌領單資料後，再到金融機構兌領。

五、擴大宣導層面

經濟部中小企業處官網已建置振興三倍券專區，提供廣宣影片、商家如何兌領等相關資訊，建議各兌付金融機構官網可超連接至經濟部中小企業處官網，以利商家了解兌領前之準備作業。

貳、加強兌付作業順暢之建議措施（至少但不限於以下措施，請各兌付金融機構就自身面臨情境擴增配套措施）：

一、兌付前確認整備措施

（一）確認同仁熟稔兌付作業

請各兌付金融機構經過教育訓練後，應再確認第一線承辦同仁，確實了解兌付作業流程及相關規定。（臺灣銀行已就案關資料填寫、辨識振興券真偽、及匯款流程等訂定標準作業流程並提供各兌付金融機構。）

（二）確認資訊系統功能運作正常

因應兌付初期人潮較多，應再確認資訊系統能順利執行相關兌付作業，尤其系統流量承載部分。

（三）開發線上填單系統

建議於官網建置兌領單線上填寫功能，或以超連結方式至臺灣銀行官網振興三倍券專區，以利客戶直接線上填寫兌領單，並於營業廳提供列印服務，縮減營業人填寫兌領單時間。

（四）主動聯繫無統一編號組織辦理兌領

各兌付金融機構對於經濟部彙總分配各事業目的主管機關核定無統一編號之組織，應事先主動聯繫該組織受委託代表人辦理兌領所需文件等作業事項，以利其兌領。

二、兌付人潮較多時因應措施

（一）為紓解人潮，建立分流審查及兌領櫃台

建議視營業據點條件，設置輔導填寫專區、服務台、迎賓服務人員等，事先檢視兌領營業人所填資料及應備文件是否齊

全，再引導至櫃台辦理兌領，以加速兌付作業流程。

(二) 備妥支援人力、落實走動式管理

請各兌付金融機構事先備妥充足之支援人力，以因應可能之兌付人潮。各兌付金融機構應要求所轄營業單位各級主管，落實走動式管理，隨時注意櫃員作業狀況，靈活調度人力相互支援，並適時加開受理櫃檯。

(三) 不得拒絕客戶兌領

振興三倍券匯款無須支付匯款跨行手續費，且基於服務客戶，金融機構不得拒絕他行客戶兌領振興三倍券。

(四) 主動解決客戶抱怨處理，尤其未符合兌領資格案件

如有兌領爭議事件，第一線櫃員不得逕自拒絕客戶兌付，應由主管第一時間安撫客戶並妥善處理爭議事宜，如發生未符合資格客戶，應於第一時間婉轉說明經濟部所定兌付資格規定，及請客戶撥打 1988 服務專線提供解決方案。必要時應通知總行權責單位介入調處。

(五) 總行應指定專責部門掌握兌領情形

總行應指定專責部門掌握各分支機構兌領情形，如有分支機構發生人力不足情事，隨即調度各分支機構人力支援，或主動提供客戶相關協處措施。

三、彈性因應措施

(一) 提供貼心到府服務

各兌付金融機構對於兌領量較多之往來客戶，可評估提供到府收件服務。

(二)彈性兌領服務

各兌付金融機構對於往來多年已建立互信殷實客戶，可評估提供臨櫃先收件，再於後線處理。或請客戶預約時間，再予以處理之彈性作法。