

金融友善服務作業 Q&A

壹、存款篇：

Q1：如何辦理開戶？

A1：

1. 客戶應本人親持身分證明文件來行辦理，或由委託代理人出具公證（包括法院公證及民間公證人）之授權書代為開戶，所需物件如下：

身分別	攜帶文件
成年人	(1) 身分證。 (2) 其他具辨識力之身分證明文件（如健保卡、護照、駕照、學生證、戶口名簿或戶籍謄本等）。 (3) 印鑑。
未成年人	(1) 身分證（如未請領身分證者可憑戶口名簿或戶籍謄本）。 (2) 其他具辨識力之身分證明文件及父母雙方之身分證及同意書。 (3) 印鑑。

2. 視覺障礙者獨立前往申請開立帳戶時，由非經辦開戶之行員一名見證，或可搭配一名具完全行為能力之明眼人親友見證人，以協助視覺障礙者開戶。
3. 聽覺障礙者開戶時，透過書寫方式、提供手語翻譯或其他溝通輔具（例如：起身面對面使能清楚看見說話者嘴型唇型、一對一、正常音量、確保接收語音訊息、用較慢較短的句子說明、或以簡單手勢加以引導辦理）。
4. 心智功能障礙或腦性麻痺者之口語（齒）表達受限者開戶時，
 - (1) 行員洽談時，語調宜緩慢且清晰，並搭配文字、手勢動作等輔助，以協助客戶理解。
 - (2) 對於心智功能障礙者所回答內容，應判斷是否符合邏輯，倘發現有異狀或不合常理的行為時，應主動給予協助關懷並視情況聯繫家屬。

- (3)提供相關協助後，如申請開戶之人意思表示能力不足，不能自行開戶並與本行商訂存款契約內容，宜請其配偶或親屬依法向法院聲請監護或輔助宣告。
5. 受監護宣告者，應由監護人代為辦理開戶事宜；依民法第15條之2規定，受輔助宣告者，應取得輔助人同意後始可辦理。惟依「支票存款戶處理規範」無行為能力人(受監護宣告之人屬之，民法第15條規定)／受輔助宣告者不得辦理支票存款。

Q2：如無法親自或有困難前往銀行辦理業務時，應如何處理？

A2：

1. 本行於入口處皆有設置方便輪椅者使用之「服務鈴」，由服務人員提供協助。
2. 如果無法親自到銀行，可以就近洽請本行派員到府提供「行外對保」之服務。

Q3：身障者（含視障者）辦理業務時如因手無法寫字或無法親簽時，應如何處理？

A3：

1. 申請資料可由他人協助代為書寫，亦或透過免填單服務，經口頭告知資料及申辦業務後，由本行列印相關填寫資料，供客戶確認。
2. 身障者(含視障者)無法親簽之處理方式：
 - (1)如用印章代替簽名者，得經親友或社福機構人員或非經辦行員任一人簽名證明。
 - (2)如以指印、十字或其他符號代替簽名者，依民法第3條第3項規定，須經2人簽名證明(即2位見證人)，即親友或社福機構人員或非經辦行員任二人簽名證明，始與簽名生同等之效力。

Q4：如何辦理提款？

A4：

得憑存摺及印鑑至臨櫃辦理提款交易，或是透過金融卡於自動櫃員機(ATM)辦理，並可由本行無障礙網頁查詢可供使用輪椅及視覺障礙者使用之 ATM 設置地點。

Q5：如何使用無障礙網頁？

A5：

可由本行官網進入無障礙網頁，網頁提供臺幣存放款利率查詢、外幣存放款利率查詢及外幣即期匯率查詢功能。

Q6：視覺障礙者可透過何種方式瞭解銀行提供之金融服務相關申請書件、契約或商品資訊？

A6：

本行提供放大鏡等視覺輔助工具，以利閱讀契約及各種申請表單。

貳、信用卡篇：

Q1：如何申辦信用卡？

A1：

1. 申請資格

(1) 正卡申請人：法定成年人

(2) 附卡申請人：年齡須年滿15歲（含）以上，限為正卡申請人之父母、配偶、配偶父母、子女及兄弟姐妹。

2. 必備文件

(1) 正卡及附卡申請人身分證正反面影本（郵寄申請，須加附第二身分證明文件，限健保卡、駕照或護照）。

※學生請加附學生證正反面影本或足以佐證其學生身分證明之文件。

(2) 財力證明文件：

A. 收入證明文件（非現職不予認列）：

最近一年所得扣繳憑單、薪資證明或最近三個月薪資入帳銀行存摺交易明細（含封面）影本。

B. 其他財力證明文件（不含土地、建物所有權狀及建物謄本）：

各種存款證明或最近房屋稅、地價稅影本或其他證明文件可資證明還款能力之相關資料。

3. 申請管道

(1) 本行提供客戶得透過郵寄、網路（限申請正卡）或填寫紙本申請書親至各營業單位臨櫃申請。

(2) 有關無法親自簽名之身心障礙者親至本行營業單位申辦信用卡，可由親友或社福團體人員陪同辦理（身心障礙者以指印、十字或其他符號代替簽名者，依民法第3條第3項規定，須經2人簽名證明，即2位見證人。上述見證人依據民事訴訟法第314條第2項規定，不得為銀行行員。視覺障礙者係以「蓋章」簽約，蓋章與簽名生同等之效力，可採用「1位見證人」之作法）。

Q2：如何進行徵信照會？

A2：

1. 可以電話方式進行徵信照會以確認本人申請。
2. 聽覺、視覺障礙者可親至本行營業單位由行員書面確認。
3. 聽覺障礙者亦可於申請時檢附書面授權文件委任其親友，由本行以電話向其委任親友進行徵信照會。

Q3：發卡機構核發信用卡後，如何開卡？

A3：

1. 視覺障礙者可使用電話語音方式開卡（412-3666，手機請加02），或進線客服中心由客服人員確認本人後代為開卡。
2. 聽覺障礙者可於本行官網使用線上開卡服務。
3. 身障人士（含聽覺、視覺障礙）亦可於營業時間攜帶個人身分證明文件親洽本行營業單位，委由行員協助辦理電話語音或網頁開卡。

Q4：如何辦理掛失？

A4：

1. 視覺障礙者可逕自或委由親友進線客服中心進行掛失作業。
2. 聽覺障礙者可委由親友致電客服中心代為掛失。
3. 身障人士（含聽覺、視覺障礙）亦可於營業時間攜帶個人身分證明文件親洽本行營業單位，委由行員代為進線客服掛失。

Q5：如何使用信用卡客服之服務？

A5：

可直接進線客服中心洽詢，或使用本行官網所提供之智能文字客服進行文字對談諮詢各項業務，或於本行官網進行訪客留言。

參、財富管理篇：

Q1：客戶如為聽障、視障等身心障礙者可否購買理財商品？

A1：

除依法律規定設置監護人之未成年人及受監護宣告之人外，客戶於完成開戶作業後，均可向本行洽詢及要求提供經主管機關核准、核備或法令許可銷售，並經本行依內部程序上架之金融商品或服務；基於反歧視、公平對待客戶原則，本行所提供之理財商品均係以客戶之投資適合度為評估基礎，非以身心障礙情形為購買資格之區別。

Q2：客戶如為聽障、視障等身心障礙者，如何辦理財富管理業務？

A2：

客戶與本行完成開戶及投資風險屬性評估作業（包括申請網銀交易），即得透過本行現行各項管道（如：臨櫃、網路銀行、行動銀行等），在完成各項商品所應執行之申購或申請程序後，與本行進行金融商品交易與服務。惟本行於對身心障礙客戶銷售理財產品時，將依客戶之個別情況，提供適當之輔助工具、協助、說明或其他便利措施。

Q3：客戶辦理財富管理業務時，銀行會因客戶為聽障、視障等身心障礙者，而有差別待遇嗎？

A3：

除法令對於身心障礙者另有規定或本行為保障客戶權益（如視障者開戶除依公證法規定辦理公證外，亦可搭配一名見證人）外，本行並不會以任何形式對身心障礙者作限制、排除、拒絕、或附加條件等差別作法。惟依金融消費者保護法及相關金融法令規定，本行尚須符合說明義務，即本行於提供金融商品或服務前，應向客戶說明契約重要內容與揭露風險之義務，以確保客戶得充分了解相關交易內容與風險，同時應落實銀行對於客戶投資風險屬性評估（KYC）之審查流程，以提供客戶符合其風險承受度之商品或服務。

肆、貸款篇

Q1：視覺障礙者申辦貸款，銀行可否提供放大字體版契約及相關申請表單？

A1：

視覺障礙者對於字體放大程度各有所需，若提供固定規格，恐無法滿足所有視覺障礙者之實際需求，故本行提供放大鏡或其他儀器輔助觀看，並可依視覺障礙者之需求，以影印放大之方式提供契約及各種申請表單。

Q2：身心障礙者申辦貸款，銀行通知之方式為何？

A2：

本行依不同類別之身心障礙者需求，以書面、電話、簡訊、電子郵件等方式進行通知。

Q3：聽覺障礙者申辦貸款，與銀行溝通表達意見之方式為何？

A3：

本行依不同類別之身心障礙者需求，提供書寫雙向諮詢服務。

Q4：身心障礙者申辦貸款，是否需要見證人一同辦理對保作業？

A4：

1. 由身障者（無法書寫）或視障者自行選擇採用下列其一之作業方式辦理對保：

(1) 依公證法規定辦理公證。

(2) 以「指印、十字或其他符號」代簽名者，應提供「2位見證人」（即經2人簽名證明）；餘得提供「1位見證人」。

2. 前揭見證人應：

(1) 具識字、讀寫能力及完全行為能力之明眼人，以配偶或血親為優先，如提供配偶或血親有困難者，得改由一般親友或社福機構人員

擔任。

- (2) 被見證人所簽立文字或符號旁，見證人應加簽「見證人」三字及簽名；被見證人如為視障者，見證人應另載明「本契約條款均經朗讀無誤，契約當事人○○○完全明瞭其意義並自願遵守」之文字。
- (3) 依據民事訴訟法第 314 條第 2 項規定，行員一律不得擔任見證人。

Q5：受輔助宣告者申辦貸款，相關作業程序是否不同？

A5：

依民法第 15 條之 2 規定，受輔助宣告之人辦理消費借貸應經輔助人同意。因此如經輔助人出面，貸款程序比照一般貸款案件程序辦理。

伍、信託業務篇：

Q1：客戶如為高齡、聽障、視障等身心障礙者，如何辦理信託業務？

A1：

1. 高齡或視障客戶親至本行營業單位辦理信託業務，如對於字體放大程度各有所需，可自行取用營業廳提供之放大鏡或其他輔視設備（如老花眼鏡），或要求本行提供放大影印後之信託申請文件。
2. 身心障礙人士親至本行營業單位辦理信託業務，得透過同行親友代為書寫或利用本行其他輔助溝通服務，例如由行員起身與客戶面對面平視，使客戶能清楚看見說話者嘴型唇型、一對一使客戶能清楚聽見說話者聲音、確保接收語音訊息、用較慢較短的句子加強說明、或以簡單手勢加以引導客戶表達，並由非經辦之任一人行員協助(在客戶所陳述有不明瞭或不完備處)替客戶補充或敘明，使身心障礙人士縱使未有親友陪同，仍可以享受金融服務。

Q2：客戶如為高齡客戶或身心障礙人士親至本行營業單位辦理信託業務，因故無法寫字或無法親簽，應如何辦理？

A2：

高齡客戶或身心障礙人士親至本行營業單位辦理信託業務，因故無法寫字或無法親簽，得用印章代替簽名，或經親友、社福機構人員或非經辦之任一人行員簽名證明；如以指印、十字或其他符號代替簽名者，依民法第3條第3項規定，須經2人簽名證明（即2位見證人），即親友或社福機構人員或非經辦行員任二人簽名證明，始與簽名生同等之效力。

Q3：如無法親自或有困難前往銀行辦理業務時，應如何處理？

A3：

如果無法親自到銀行，可以就近洽請本行營業單位派員到府提供「行外對保/行外交易」服務。