

各信用卡發卡機構提供金融友善服務現況或其他友善替代措施彙整表

更新日期：109年1月16日

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	一般信用卡交易(網路 交易除外)即時通知機 制(註一)		辦卡微信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及單筆三 仟元以下交易， 經申請提供發送 簡訊、電子郵件 或APP推播服務 (註二)	其他 友善替代措施
				提供透過官 網、APP推播 等自行設定消 費交易通知之 服務並宣導	符合 即時 通知 規定	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言		
1	花旗(台灣)銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	
2	國泰世華銀行	V	V	V	V	V			V	V	V	1. 客戶可至分行由行員進行微信照會確認。 2. 提供每筆\$3,000元以上消費簡訊通知。
3	台北富邦銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	1. 客戶亦可於營業時間至各分行，透過行員協助確認身分證明文件後，由行員進線客服協助詢問相關帳務問題。 2. 特定卡別以上提供每筆\$3,000元以上簡訊通知。其他卡別可設定每月收取\$30元方可提供簡訊通知服務，但每月帳單金額達\$10,000元以上可減免相關費用，另身障者亦可申請個案評估減免。
4	日盛銀行	V	V		V					V	V	1. 視障者及聽障者申請信用卡時，需請客戶至居住地鄰近分行提出申請，並由行員與客戶約定可來行時間，由總行徵信人員或分行具徵信資格之行員於該約定時間與客戶面簽進行微信照會，以確認本人申請。 2. 提供\$3,000元以上簡訊通知。
5	陽信銀行	V	V	V	V	V				V	V	1. 身障客戶可至鄰近分行，由分行行員進行身份確認，並擔任見證人及朗讀相關申請文件內容；聽障者可由非招攬行員之行員於分行內與客戶面簽代替照會。 2. 一般客戶提供\$3,000元以上即時簡訊通知，視障者經申請審核後可個案設定\$3,000元以下或不限金額。
6	彰化銀行	V	V	V	V				V	V	V	1. 親臨分行由親友或非

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	一般信用卡交易(網路 交易除外)即時通知機 制(註一)		辦卡徵信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及單筆三 仟元以下交易， 經申請提供發送 簡訊、電子郵件 或 APP 推播服務 (註二)	其他 友善替代措施
				提供透過官 網、APP 推播 等自行設定消 費交易通知之 服務並宣導	符合 即時 通知 規定	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言		
												經辦其申辦信用卡事宜之行員，配合協助擔任見證人並朗讀相關申請文件內容。 2. 擬規劃可透過電話方式向視/聽覺障礙申請者指定之代理人進行徵信照會作業。
7	合作金庫銀行	V	V		V		V	V	V	V	V	提供單筆\$3,000元以上簡訊通知，視障者經申請審核後可個案設定為\$3,000元以下或不限金額。
8	臺灣中小企銀	V	V		V		V			V	V	提供單筆\$3,000元以上簡訊通知，視障者經申請審核後可個案設定為\$3,000元以下或不限金額。
9	臺灣銀行	V	V		V		V			V	V	1. 單筆交易(成功或失敗)達\$5,000元以上或當日網路交易成功及失敗合計達第3、7、10次時，免經申請即會主動以簡訊通知持卡人。 2. 視障者經申請審核後可個案設定為不限金額提供簡訊服務。
10	玉山銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	1. 可透過親友由電話語音代為開卡，電話專人服務代為掛失。 2. 信用卡官網提供「智能文字客服」引導身心障礙顧客使用網路開卡、掛失服務。
11	永豐銀行	V	V	V		V			V	V	V	1. 身心障礙者本人親臨分行可由分行人員確認身分並協助填具申請書。 2. 提供國內單筆消費\$3,000元以上簡訊通知服務，視障者經申請審核後可個案設定為不限金額簡訊通知。
12	中國信託銀行	V	V	V		V			V	V	V	1. 分行友善服務：聽障人士本人親臨分行可由分行人員協助填具聲明書，由人員協助開卡或掛失。 2. 數位友善通路：官網

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	一般信用卡交易(網路 交易除外)即時通知機 制(註一)		辦卡徵信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及單筆三 仟元以下交易， 經申請提供發送 簡訊、電子郵件 或 APP 推播服務 (註二)	其他 友善替代措施
				提供透過官 網、APP 推播 等自行設定消 費交易通知之 服務並宣導	符合 即時 通知 規定	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言		
												/APP/LINE 官方帳號 提供數位自助功能與 智能客服，引導身心 障礙顧客可使用網路 開卡、掛失服務，也可 自助查詢個人帳務相 關資訊及申辦業務。
13	凱基銀行	V	V	V		V	V	V		V	V	1. 聽障人士可透過親友 以電話方式辦理掛 失。 2. 本人親臨分行確認本 人後，由分行人員協 助開卡或掛失或進行 徵信照會，以確認本 人申請。 3. 提供實體交易單筆 \$8,000 元以上及網路 交易單筆\$1,000 元以 上簡訊通知服務，視 障者經申請審核後可 個案設定為\$3000 元 以下或不限金額消費 簡訊或手機推播通 知。
14	土地銀行	V	V		V		V		V		V	1. 於營業時間內攜帶個 人證明文件，可由分 行人員協助開卡及掛 失。 2. 書面掛失手續得委託 他人代辦，委託人應 出具委託書，受託人 並提示身分證明文 件，經發卡單位確認 無誤後辦理。 3. 提供國內單筆消費 \$1,000 元以上簡訊通 知服務，視障者經申 請審核後可個案設定 為不限金額。
15	高雄銀行	V	V		V	V	V			V	V	1. 接受非本人來電掛失 信用卡。 2. 得由分行人員確認本 人後，由分行人員聯 繫處理開卡、掛卡事 宜。 3. 提供網路交易逐筆或 實體交易單筆\$3,000 元以上發送簡訊通 知，視障者經申請審 核後可個案設定為 \$3,000 元以下或不

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	一般信用卡交易(網路 交易除外)即時通知機 制(註一)		辦卡徵信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及單筆三 仟元以下交易， 經申請提供發送 簡訊、電子郵件 或 APP 推播服務 (註二)	其他 友善替代措施
				提供透過官 網、APP 推播 等自行設定消 費交易通知之 服務並宣導	符合 即時 通知 規定	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言		
												金額發送簡訊通知。
16	兆豐銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶可至鄰近分行，由分行行員進行身分認證及核驗親簽作業，以確認本人申辦。 2. 填寫授權書，由受委託人代為處理。 3. 如有個案需求可申請設定為不限金額發送簡訊通知。
17	台新銀行	V		V			V		V	V	V	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已提供人工方式處理信用卡掛失，或透過分行進行身分認證並由指定親友一人代為信用卡相關查詢業務，變更資料/掛失等仍需本人至分行辦理。 2. 針對網路消費單筆滿 \$5,000 元發送簡訊。 3. 特定卡別依照不同消費金額提供簡訊通知，視障者經申請審核後可個案設定為不限金額。
18	華南銀行	V	V	V	V				V	V	V	<ol style="list-style-type: none"> 1. 如客戶非臨櫃辦理而未能於營業廳辦理確認時，本行將視客戶居所或工作處，另請鄰近分行於營業時間內，由行員至客戶處辦理徵信照會確認事宜。 2. 客戶如有消費疑慮，可至分行由行員協助辦理確認事宜。 3. 本行提供「信用卡友善簡訊服務」，視障者可致電本行客服申請，透過手機報讀功能得知信用卡消費金額。 4. 本行官網提供「簡訊服務專線」，俾聽障人士及瘡啞人士得以簡訊方式諮詢本行各項業務資訊或行銷活動等問題。
19	第一銀行	V	V	V		V	V		V	V	V	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視、聽障客戶可透過親友致電本行客服中

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	一般信用卡交易(網路 交易除外)即時通知機 制(註一)		辦卡徵信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及單筆三 仟元以下交易， 經申請提供發送 簡訊、電子郵件 或 APP 推播服務 (註二)	其他 友善替代措施
				提供透過官 網、APP 推播 等自行設定消 費交易通知之 服務並宣導	符合 即時 通知 規定	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言		
												<p>心代為掛失，亦得透過任一營業單位協助處理，依客戶需求選擇方便之方式完成掛失手續。</p> <p>2. 提供單筆\$3,000元以上簡訊通知。</p>
20	渣打銀行	V		V	V		V		V	V	V	<p>1. 聽障人士可透過各分行服務櫃台或可透過指定代理人(例如:親友)致電本行客服中心代為掛失。</p> <p>2. 針對聽障人士申請信用卡時的友善服務: 申請人本人親臨分行，確認為本人後，透過電話方式由分行人員或客觀第三人(非勸募人員)協助進行徵信照會，以確認本人申請。</p> <p>3. 本行聊天機器人服務, 可提供客戶多一管道查詢本行業務。</p>
21	聯邦銀行	V		V	V				V	V	V	<p>1. 身心障礙者本人親臨分行可由分行人員確認身分，必要時可由顧客提供授權代理人，協助處理掛失及信用卡相關業務。</p> <p>2. 可設定每月收取\$25元方可提供不限金額簡訊通知服務，視障者亦可申請個案評估減免。</p>
22	元大銀行	V		V	V		V	V			V	<p>1. 目前無提供網路辦理信用卡掛失服務規劃，但客戶可藉由親友進線客服掛失，另本人於分行進行核身即可補發新卡。</p> <p>2. 提供\$3,000元以上簡訊通知服務。</p>
23	上海銀行	V		V	V	V	V		V	V	V	<p>1. 可接受親友來電代為掛失。</p> <p>2. 可受理持卡人申請\$3,000元以上簡訊通知服務。</p> <p>3. 客戶亦可於營業時間至各分行，透過行員協助確認身分證明文</p>

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	一般信用卡交易(網路 交易除外)即時通知機 制(註一)		辦卡徵信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及單筆三 仟元以下交易， 經申請提供發送 簡訊、電子郵件 或 APP 推播服務 (註二)	其他 友善替代措施
				提供透過官 網、APP 推播 等自行設定消 費交易通知之 服務並宣導	符合 即時 通知 規定	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言		
												件後，由行員進線客 服協助詢問相關信用 卡服務。 4. 聽障客戶可由本行網 路智能客服查詢信用 卡使用相關資訊。
24	新光商業銀行	V			V					V	V	1. 可由非本人代為掛失 處理。 2. 可由推廣人員(或另 行派員)透過面對面 方式辦理照會及確 認。 3. 提供單筆消費\$3000 元以上簡訊通知服 務，可另申請\$3000 元以下簡訊通知，每 則簡訊收取\$3 元費 用，視障者可申請個 案評估減免。
25	樂天信用卡公司	V			V	V		V		V		1. 可直接至本公司或透 過電話、email 等方 式辦理各項事宜。 2. 提供單筆消費\$3,000 元以上簡訊通知，單 筆\$3,000 元以下可來 電或 email 確認消費 內容。
26	遠東銀行	V		V		V				V		1. 可透過至分行洽辦或 email 至客服中心辦 理掛失服務。 2. 可委託其親友來電確 認其消費交易內容。
27	台中銀行	V			V	V	V			V	V	1. 可至全省營業單位， 由分行行員或由親友 透過電話語音系統協 助辦理掛失。 2. 提供實體交易單筆 \$5,000 元以上及網路 交易每筆簡訊通知服 務，視障者經申請審 核後可個案設定為 \$3,000 元以下或不限 金額。
28	星展(台灣)銀行	V	V		V					V		目前本行客服中心提供 對外公用信箱，客戶可 透過該信箱提出相關需 求或諮詢，客服中心將 安排人員與客戶聯繫並 提供所需服務或說明。
29	三信銀行	V			V		V			V	V	1. 各分行行員或業務人 員提供聽障者開卡、

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	一般信用卡交易(網路 交易除外)即時通知機 制(註一)		辦卡徵信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及單筆三 仟元以下交易， 經申請提供發送 簡訊、電子郵件 或 APP 推播服務 (註二)	其他 友善替代措施
				提供透過官 網、APP 推播 等自行設定消 費交易通知之 服務並宣導	符合 即時 通知 規定	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言		
												掛失服務及書面確認等進行徵信照會。 2. 親友電話代為開卡及掛失。 3. 提供實體交易單筆 \$5,000 元以上及網路交易單筆 \$1 元以上簡訊通知服務，視障者經申請審核後可個案設定為不限金額消費簡訊通知。
30	安泰銀行	V			V		V	V			V	1. 由各分行服務櫃台協助確認身分，並由客服中心線上與分行同仁一起協助處理開卡及掛失服務。 2. 提供單筆交易 \$2,000 元以上簡訊通知服務，另可申請每年收取 \$100 元不限金額及次數簡訊通知服務，另視障者亦可申請個案評估減免。
31	華泰銀行	V	V		V	V	V				V	1. 可至分行服務櫃台或委託親友辦理開卡及掛失聯繫服務。 2. 只要於本行登入手機號碼，本行即提供(1)實體商店刷卡消費金額 \$1,000(含)元以上(2)網路商店消費金額 \$1(含)元以上，發送消費簡訊。
32	美國運通公司	V			V	V	V	V			V	1. 可透過指定代理人致電客服中心代為掛失、帳務查詢與服務。 2. 於上班時間至服務櫃台，提供聽障者掛失服務：持卡人須攜帶身分確認證件，依作業程序協助辦理掛失作業。
33	滙豐(台灣)銀行			V	V	V	V	V			V	1. 另提供語音及專人開卡服務，聽障客戶亦可填寫授權書與代理人聯絡方式，將會指派專人主動聯絡代理人完成客戶需求。 2. 為保障客戶權益，針對信用卡掛失，聽障

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	一般信用卡交易(網路 交易除外)即時通知機 制(註一)		辦卡徵信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及單筆三 仟元以下交易， 經申請提供發送 簡訊、電子郵件 或 APP 推播服務 (註二)	其他 友善替代措施
				提供透過官 網、APP 推播 等自行設定消 費交易通知之 服務並宣導	符合 即時 通知 規定	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言		
												客戶只要填寫授權書 與代理人聯絡方式， 將會指派專人主動聯 絡代理人完成客戶需 求。 3. 提供國內交易\$3,000 元以上消費通知，國 外和網路交易不限金 額提供簡訊通知，另 可委任親友確認消費 情形。

註一：1. **網路交易通知機制**：各發卡機構除網路交易業採 3D 安全認證機制外，針對網路交易單筆金額至少達新臺幣 5,000 元（含）以上（不含刷退、保費、學費、醫藥費、稅款、政府採購卡款項及約定信用卡扣繳款項）或當日國外網路交易累計交易次數至少達 5 次（含）以上，即時以簡訊、或 APP 推播、或電子郵件通知持卡人。

2. **一般信用卡交易之通知機制**：

(1) 發卡機構如有提供持卡人透過官方網站、APP 推播等自行設訂消費交易通知之服務，請各發卡機構透過帳單或官網加強宣導，請持卡人依自身需求多加利用該通知機制及服務。

(2) 倘發卡機構未提供上開服務者，針對一般信用卡交易單筆金額至少達新臺幣 5,000 元（含）以上（不含刷退、保費、學費、醫藥費、稅款、政府採購卡款項及約定信用卡扣繳款項），即時以簡訊或電子郵件通知持卡人。

註二：本案係問卷各信用卡發卡機構因應視障者需求，感應式單筆三千元以下免簽名交易，經申請及審核後可提供消費簡訊通知或其他友善替代措施。

註三：本表係為利身心障礙者知悉各發卡機構提供之金融友善服務現況，各發卡機構提供服務方式及條件各有不同，如欲瞭解詳情請直接洽詢各發卡機構。