

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：114 年 2 月 17 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)		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	網路智能 文字客服	網路真人 文字客服	可於網路真人文字客 服受理指示類服務	訪客 留言		
1	國泰世華銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	1. 提供多元無障礙溝通管道，包含 24 小時客服專線、智能助理、語音、官網留言、真人文字客服（營業日 9:00~20:00），供客戶依自身需求選擇渠道獲取服務。 2. 身心障礙者本人可於營業時間親臨分行，由行員核身後協助致電客服詢問及處理信用卡相關問題。 3. 本行提供不限金額逐筆發送「CUBE App 推播」、「LINE 官方帳號推播」，另提供單筆\$3,000 元以上之「簡訊」通知、消費次日之「消費彙整電子郵件」通知服務。
2	台北富邦銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	1. 身心障礙客戶可於營業時間至各分行，由行員核身後協助進線客服詢問及處理信用卡相關問題。 2. 特定卡別單筆金額\$3,000 元以上提供免費簡訊通知，另提供每月收取\$30 元不限金額之簡訊服務，但當月帳單金額達\$10,000 可獲減免，身障者亦可個案提出減免申請。行員或客服可協助客戶綁定本行 LINE 好友提供免費之消費通知。
3	陽信銀行	V	V	V	V		V		V	V	1. 身障客戶可至鄰近分行，由親友配合協助擔任見證人並朗讀相關申請文件內容，及分行行員進行身份確認；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。 3. E-mail 消費通知及 App 推播服務不限單筆消費金額。
4	彰化銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	1. 視覺障礙者由其本人與具完全行為能力之明眼人親友協同時，可由其親友擔任見證人，協助視覺障礙者閱讀相關文件，並請見證人於文件空白處加簽載明「經朗讀所簽立之本文件內容，客戶○○○無異議」字句；視覺障礙者獨立前往申請業務時，由非經辦該業務之行員一人，協助擔任朗讀相關申請文件內容；本行可以電話或其他適當之方式（如請其至分行由行員書面確認等）進行徵信照會，以確認本人申請。 2. 聽覺障礙者：可透過書面授權方式委任其親友，由本行以電話向其委任之親友進行徵信照會，本行亦可以其他

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)		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	網路智能文字客服	網路真人文字客服	可於網路真人文字客服受理指示類服務	訪客留言		
											適當之方式（如請其至分行由行員書面確認或提供簡訊、電子信箱確認等）進行徵信照會，以確認本人申請。 3. 提供不限金額逐筆發送「APP 推播」、「LINE 官方帳號推播」、「電子郵件」通知服務，另提供單筆\$2,000 元以上之「簡訊」通知。 4. 客戶於智能客服使用個人網銀或核身驗證碼通過驗證後，轉接真人文字客服，可受理信用卡個人資訊查詢。
5	合作金庫銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	1. 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。 2. 綁定本行官方 LINE 帳號者，提供不限金額逐筆發送「LINE 官方帳號推播」消費通知服務。 3. 視覺障礙者申請信用卡時，可提供以電話照會或其他適當之方式（如，請其至分行由行員書面確認等）進行徵信照會，以確認為本人申請。 4. 聽覺障礙者申請信用卡時，可透過書面授權方式委任其親友，由本行以電話向其委任之親友進行徵信照會，亦可提供以簡訊、電子信箱確認或其他適當之方式（如，請其至分行由行員書面確認等）進行徵信照會，以確認為本人申請。 5. 視覺障礙者或聽覺障礙者或其他無法接聽電話之障礙者，亦可由其委任之親友透過網路或客服專線進行信用卡掛失。或於各分行營業時間內攜帶個人身分證件親洽分行，由行員協助辦理。
6	臺灣中小企銀	V	V	V	V	V	V		V	V	1. 提供單筆\$3,000 元以上簡訊通知。 2. 提供身心障礙人士每筆信用卡交易皆發送簡訊通知。 3. 綁定本行官方 LINE 帳號者，提供不限金額逐筆發送「LINE 官方帳號推播」消費通知服務。 4. 視、聽障客戶可進線客服中心或至營業單位辦理掛失，亦可透過親友代為掛失。
7	臺灣銀行	V	V	V	V	V	V		V	V	1. 單筆交易(成功或失敗)達\$2,000 元以上或當日網路交易成功及失敗合計達第 3、6、9 次時，免經申請即會主動以簡訊通知持卡人。 2. 綁定本行官方 LINE 帳號者，提供不限金額逐筆發送



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)		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	網路智能文字客服	網路真人文字客服	可於網路真人文字客服受理指示類服務	訪客留言		
12	土地銀行	V	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。
13	高雄銀行	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. 客戶可於營業時間至各分行，透過行員確認身分證明文件後，由行員協助開卡及掛失。 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 元以下或不限金額發送簡訊通知。
14	兆豐銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	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，以確認本人身分。 2. 客戶可填寫委託授權書，由受委託人來電「客服中心」代為查詢帳務。 3. 客戶可申請設定不限消費金額逐筆發送「行動銀行 APP」及「LINE 官方帳號」消費推播通知。 4. 客戶如有個案需求，可申請設定為不限金額發送消費簡訊通知。 5. 客戶可透過「網路／行動銀行」、「真人文字客服」或「客服中心」辦理信用卡掛失，亦可接受親友來電代為掛失。 6. 客戶可透過本行提供多元的無障礙溝通管道（包含 24 小時客服專線、智能文字客服、真人文字客服、官網聯絡信箱... 等）取得金融服務或各項協助。
15	台新銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	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. 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。 3. 客戶可透過智能客服轉接真人文字客服，經 OTP 簡訊核身後，可受理個人資訊查詢、緊急掛失問題等服務。

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)		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	網路智能文字客服	網路真人文字客服	可於網路真人文字客服受理指示類服務	訪客留言		
16	華南銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	1. 提供「未能於營業廳辦理服務」：如客戶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. 提供「消費疑慮服務」：客戶如有消費疑慮，可至分行由行員協助辦理確認事宜。 3. 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. 信用卡交易即時通知機制：客戶申請行動銀行 APP 消費推播通知、LINE 即時消費訊息通知功能，只要是單筆大於 1 元以上即可收到消費通知。 5. 提供各式無障礙溝通管道：24 小時客服專線、機器人客服、24 小時真人文字客服、簡訊服務專線及意見信箱等，提供客戶可依需求進行多元化方式與本行進行溝通取得服務。 6. 提供「簡訊服務專線」：針對聽障及語障人士可透過「簡訊服務專線」諮詢信用卡等各項業務，由專人處理並進行簡訊答覆。 7. 信用卡代為掛失：針對聽障、視障人士或其他無法接聽電話之障礙者，亦可由其委任之親友透過網路或客服專線進行信用卡掛失。 8. 24 小時「真人文字客服」：透過本行官網、APP、Line 官方帳號、網路銀行及官方社群之機器人客服提供線上開卡、帳務資訊查詢等服務，並可 24 小時隨時轉接「真人文字客服」，提供即時的諮詢與各項協助。
17	第一銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	1. 提供身心障礙者可依個案需求設定 3,000 元以下或不限金額交易發送簡訊通知服務。 2. 提供客戶自行設定不限金額逐筆發送之行動銀行 APP 消費推播通知、LINE 即時消費訊息通知。 3. 信用卡官網、行動銀行 iLeo APP 皆提供線上開卡、掛失等服務，亦可透過服務專線、真人文字客服或至各分行由專人協助辦理，另可委由親友代為掛失。 4. 本行官網、行動銀行 iLeo APP、LINE 官方帳號之智能客服提供線上開卡、個人帳務資訊查詢等自助服務，另可

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)		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	網路智能文字客服	網路真人文字客服	可於網路真人文字客服受理指示類服務	訪客留言		
											線上轉接「真人文字客服」諮詢個人帳務及申請各項業務。
18	渣打銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	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。 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。 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。 4. 本行官網數位服務自助櫃檯以及 LINE 官方帳號提供年費查詢、取消信用卡、臨時額度調整等常用之信用卡服務。
19	聯邦銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	1. 信用卡服務官網、聯邦行動 APP、LINE 通路提供連結路徑至「網路真人文字客服」及「留言板」功能，如收到聽障者需要掛失服務時，會儘速立即協助完成掛失程序，亦可透過線上客服諮詢信用卡各項業務。 2. 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。 3. 可設定每月收取 25 元方可提供不限交易金額簡訊通知服務，身心障礙者亦可申請個案評估減免。 4. 加入本行 LINE 官方帳號，完成個人化服務綁定，提供信用卡即時消費通知。
20	元大銀行	V		V	V	V	V	V	V	V	1. 目前未提供行動銀行及網路銀行辦理信用卡掛失服務，但客戶本人可藉由網路真人文字客服或親友進線客服辦理掛失服務。 2. 提供單筆\$3,000 元以上簡訊通知服務，並提供客戶申請行動銀行 APP 消費推播通知、LINE 即時消費訊息通知、電子郵件通知。 3. 真人文字客服提供查詢：帳單明細、交易狀況、可用餘額、卡友權益等，申請:補寄帳單、掛失、臨/永調調整額度引導、爭議款、溢付款退回、分期等，惟辦理補卡、解控、變更基本資料、預借現金、停卡、退回卡重

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)		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	網路智能文字客服	網路真人文字客服	可於網路真人文字客服受理指示類服務	訪客留言		
											寄須另外致電客服中心辦理。
21	上海銀行	V		V	V	V	V	V	V	V	1. 可接受親友來電代為掛失。 2. 可受理持卡人申請\$3, 000 元以上簡訊通知服務。綁定官方 LINE 帳號者提供不限金額「LINE 官方帳號推播」消費通知。 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件後，由行員進線客服協助詢問信用卡服務。 4. 聽障客戶可由本行網路智能客服查詢信用卡使用資訊。並提供真人文字客服及 email 訪客留言服務。
22	新光商業銀行	V			V	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\$3, 000 元以上簡訊通知服務，可另申請\$3, 000 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。
23	樂天信用卡公司	V		V	V				V	V	1. 可直接至本公司或透過 email 等方式辦理各項事宜。 2. 客戶無須設定，提供單筆消費\$3, 000 元以上、當日累計國外網路交易達 5 次（含）以上，以簡訊通知服務；單筆消費\$1 元以上皆會發送 email 消費通知；或客戶亦可以 email 確認消費內容。 3. 聽障卡友可逕至本公司網站進行線上開卡作業。
24	遠東銀行	V	V	V	V	V	V	V	V	V	1. 身心障礙者可藉由親友進線客服掛失或可自行透過網銀及真人文字客服掛失，另本人於分行進行核身即可補發新卡。 2. 亦可於營業時間至各分行，透過行員確認身分證明文件後，由客服中心線上與行員一起協助處理信用卡申請案件、掛失及相關信用卡服務。 3. 本行已於官網信用卡業務顯著處新增信用卡掛失服務功能選單，以便利客戶快速查找。
25	台中銀行	V	V	V	V	V	V		V	V	1. 信用卡申辦之照會： (1)本行可以電話或其他適當之方式(如請其至分行由行員或業務人員書面確認等)進行視障卡友之照會，以確認本人申請。 (2)聽障卡友可透過書面授權方式委任其親友，再由本行以

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)		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	網路智能文字客服	網路真人文字客服	可於網路真人文字客服受理指示類服務	訪客留言		
											電話向其委任親友進行照會，或親至分行由行員確認。 2. 信用卡開卡：視障、聽障卡友可親至本行營業單位由行員協助辦理電話語音開卡或進線客服中心代為開卡服務；聽障卡友亦可逕至本行網站進行線上開卡作業。 3. 信用卡掛失：本行提供信用卡掛失專線及網路銀行掛失服務，亦可由營業單位行員或視障、聽障卡友之親友代為進線客服中心辦理掛失作業。 4. 提供實體商店單筆 5,000 元以上及網路交易單筆 1 元以上之消費簡訊及「LINE 官方帳號推播」通知服務。 5. 提供多元無障礙溝通管道，包含 24 小時客服專線、智能客服、留言板、真人文字客服(營業日 9:00~18:00)，供客戶依自身需求選擇於上述管道獲取金融服務。 6. 信用卡優惠：視障、聽障卡友可親至本行營業單位洽詢行員或由其親友代為進線進線客服中心了解詳情。
26	星展(台灣)銀行	V	V	V	V	V	V		V		客服中心提供多樣化諮詢服務(如:外部公用信箱、官網及智能客服留言)，客戶可透過不同管道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。
27	三信銀行	V	V	V	V	V			V	V	1. 本行網站設置「意見信箱」，提供客戶網路溝通管道。 2 本行提供信用卡服務專線(04)2238-4638、0800-003-003 供客戶諮詢。 3. 各分行提供聽障卡友開卡、掛失及書面確認服務，及微信照會等協助。 4. 親友電話代為開卡及掛失。 5. 提供實體商店單筆 5,000 元以上及網路交易單筆 1 元以上簡訊通知服務，視障者經申請及審核後，可個案設定為不限金額消費簡訊通知。
28	安泰銀行	V		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，另亦提供非本人代為掛失之服務。 2. 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。 3. 提供「電子郵件」、「LINE 官方帳號」及「行動銀行 App」不限金額即時消費通知服務。其中，官方 LINE 帳號及行動銀行 App 推播提供卡友自行設定是否開啟消費



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)		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	網路智能文字客服	網路真人文字客服	可於網路真人文字客服受理指示類服務	訪客留言		
											通知服務。
29	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或親友電話代為開卡及掛失。 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。 3. 本行可以電話或其他適當之方式(如請其至分行由行員或業務人員書面確認等)進行視障卡友之照會，以確認本人申請。
30	美國運通公司	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。
31	滙豐(台灣)銀行	V			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。
合 計		31	24	25	31	25	28	18	30	29	

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 3,000 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 3,000 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。