

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	攜帶物件
成年人	印鑑、身分證及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
未成年人	印鑑、身分證(14歲以下未請領身分證者可憑戶口名簿或戶籍謄本)、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

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. 心智障礙者開戶時，由行員透過簡化的銀行用語及易讀文件進行溝通。對於意思表達有困難者，可由家屬或社福機構陪同至銀行辦理服務及協助溝通。
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。
6. 開戶申請時，銀行會進行確認客戶身分措施，瞭解開戶動機與目的，並評估開戶合理性後受理或拒絕開戶。銀行不會以開戶人為身心障礙者之理由拒絕開戶。
7. 除依法規或存款開戶契約約定者外，銀行不會任意終止開戶合約。

8. 開戶前，可預先請銀行安排較長的時間以向開戶人詳細說明開戶事項，並可安排在隱密及安靜的空間辦理，如有隨行照護人員亦可在旁陪同。

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. 各銀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，可以就近洽請銀行派員到府提供「行外對保」之服務。
3. 得由本人授權由其家屬代理本人臨櫃辦理，經受理之銀行查證委託之事實無疑義後，完成業務申請。

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，由銀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：得憑存摺及印鑑至銀行櫃檯辦理提款交易，或是透過金融卡於自動櫃員機(ATM)辦理，並可由銀行公會網站無障礙專區查詢可供使用輪椅及供視覺障礙者使用之ATM設置地點。

Q5：如何使用銀行公共資訊無障礙網頁？

- A5：可由銀行公會網站無障礙專區查詢各銀行之公共資訊無障礙網頁網址，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，並於導覽頁面提供常用功能選項區的快速鍵設定。

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？

- A6：1. 使用金融機構提供之放大鏡等視覺輔助工具，以利閱讀契約及各種申請表單。
2. 可請銀行提供放大版之文件，亦可由行員以朗讀等方式協助客戶了解必要資訊。

3. 掃描約據或申請書等文件上之 QRcode 取得文字檔案，並使用螢幕報讀軟體進行語音報讀。

貳、信用卡篇：

Q1：如何申辦信用卡？

- A1：1. 信用卡申請人需準備個人身分證件、財力證明〔如薪資轉帳存摺影本、扣繳憑單影本、定存單影本等〕，並填寫發卡機構之信用卡申請書，透過網路、郵寄、傳真、直接遞交分行、或交由信用卡業務專員提出申請，經發卡機構進行個人信用資料之徵信及審核通過後，即可拿到信用卡。
2. 有關無法親自簽名之身心障礙者，如親至銀行分行申辦信用卡，建議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. 視覺障礙者申請信用卡時，發卡機構可以電話方式或其他適當之方式（如請其至分行由行員或業務人員書面確認等）進行徵信照會，以確認本人申請。
2. 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，由發卡機構以電話向其委任之親友進行徵信照會，發卡機構亦可以其他適當之方式（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。

Q3：發卡機構核發信用卡後，如何開卡？

- A3：1. 目前各發卡機構視其服務提供不同多元開卡服務，包括透過銀行網路、APP、電話語音或電話專人服務之開卡，視覺障礙者或聽覺障礙者亦可依上開管道進行開卡，或傳真開卡授權書（檢附身分證明文件影本及身心障礙文件）人工開卡，請逕洽往來發卡機構。
2. 發卡機構之分行營業時間內亦可攜帶個人證明文件親洽分行由行員協助代撥電話或上網之開卡。

Q4：如何辦理掛失及使用信用卡客服之服務？

- A4：1. 目前各發卡機構提供 24 小時電話專人掛失服務外，或依其服務提供網路辦理掛失，以利視覺障礙者、聽覺障礙者或其他無法接聽電話之障礙者；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依上開管道進行掛失。
2. 目前各發卡機構除提供電話客服外，或依其服務提供線上文字客服(部分提供真人即時文字客服)或訪客留言、傳真等專人回覆服務，提供身心障礙者信用卡服務。
3. 上開服務發卡機構之分行營業時間內亦可攜帶個人證明文件親洽分行，由行員協助代撥電話或上網之掛失服務或由行員協助相關服務。

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：除客戶有精神障礙或其他心智缺陷而須由監護人代行或經輔助人同意外，客戶於完成開戶作業後，均可向各銀行洽詢及要求提供經主管機關核准、核備或法令許可銷售，並經銀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，銀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：客戶與銀行完成開戶作業(包括申請網銀交易)，即得透過銀行現行各項管道(如：臨櫃、網路、自動櫃員機等)，在完成各項商品所應執行之申購或申請程序後，與銀行進行金融商品交易與服務。惟各銀行於對身心障礙客戶銷售理財產品時，宜依客戶之個別情況，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各銀行為保障客戶權益(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，銀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，各銀行尚須符合說明義務，即銀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適合度(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，故銀行可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：銀行會依不同類別之身心障礙者需求，以書面、電話語音、傳真、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：銀行會依不同類別之身心障礙者需求，提供書寫、手語翻譯、遠端視訊或其他溝通輔具等諮詢服務。

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：視覺障礙者可自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1位見證人」之方式辦理。但身心障礙者以指印、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。

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。