

金融友善服務作業Q&A

臺幣存款篇

(一) Q：如何辦理開戶？

A：

1. 客戶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，所需文件如下：

身分別	所需文件
成年人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國民身分證正本 2. 第二身分證明文件（如健保卡、護照、駕照、戶口名簿或戶籍謄本等可資證明身分之有效文件） 3. 印鑑章（可簽名、蓋章擇一或合併留存印鑑）
未成年人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國民身分證正本（尚未取得身分證者，請攜帶戶口名簿或戶籍謄本） 2. 第二身分證明文件（如健保卡、兒童健康手冊、戶籍謄本…等） 3. 印鑑章 4. 未成年人辦理開戶方式： <ol style="list-style-type: none"> (1) 由法定代理人雙方持身分證正本及「允許未成年人開立存款帳戶暨衍生事項同意書」共同來行辦理。 (2) 若由父或母一方單獨持「允許未成年人開立存款帳戶暨衍生事項同意書」代辦，須持本人及另一方身分證正本、印章。 (3) 法定代理人雙方無法到場，請限制行為能力人持法定代理人雙方身分證正本及「允許未成年人開立存款帳戶暨衍生事項同意書」來行辦理。

2. 身心障礙人士(含視障)、高齡及其他不具讀寫能力之客戶相關開戶規定：

(1) 可自行選擇採下列其一方式辦理：

① 依「公證法」規定辦理公證。

② 由一名具完全行為能力之明眼人協助其閱讀相關文件，並在旁加簽及載名「經朗讀所簽立之本書據內容，存戶○○○無異議」之文字。

(2) 未能於開戶之相關文件上親簽者，應請具完全行為能力之明眼親友或社福機構人員協助辦理，若確實有困難無法由其親友協同者，可由非經辦其開戶之行員協助辦理。

(二) Q：身心障礙人士(含視障)手寫申請書或親簽時，應如何協助處理？

A：

1. 如因手無法寫字時之處理方式:開戶資料可由他人協助代為書寫，臨櫃交易可透過免填單方式，由客戶口頭告知申辦業務後，由行員以打字列印方式填寫相關資料，供客戶簽名確認。
2. 如無法親簽時之處理方式:
 - (1) 如以印章代替簽名者，並應經親友或社福機構人員或非經辦開戶行員任1人簽名證明。
 - (2) 如以指印、十字或其他符號代簽名，並應經親友或社福機構人員或非經辦開戶行員2人簽名證明。

(三) Q：身心障礙人士(含視障)如何辦理提款？

A：

1. 客戶得憑存摺及印鑑於臨櫃以免填單方式辦理存提交易，或使用金融卡於無障礙自動櫃員機(ATM)辦理提款。
2. 另本行提供視障語音自動櫃員機(ATM)服務，設置地點可至本行官網=>無障礙服務=>金融友善=>分行設置無障礙服務設施一覽表查詢(本行網址：<https://www.tbb.com.tw/zh-tw/about/intro/customer-service/finance-friendly>)或銀行公會網站無障礙專區查詢(公會網址：<https://www.ba.org.tw/accessibility/index>)。

(四) Q：身心障礙人士(含視障)無法親自或有困難前往銀行辦理開戶業務時，應如何協助處理？

A：

1. 本行各營業單位入口處皆有設置「服務鈴」，由服務人員提供協助。
2. 如果無法親自到銀行者，營業單位得以行外預約開戶服務方式，協助辦理身心障礙人士辦理行外開戶見簽相關事宜。

金融友善服務作業Q&A

一、外幣存款篇

(一) Q：如何辦理開戶？

A：身心障礙人士(含視障)辦理開戶，視障人士開立一般存款帳戶時，為使其瞭解與銀行簽訂契約之內容，可自行選擇採「依公證法規定辦理公證」或僅搭配一名見證人，惟見證人需具完全行為能力之明眼人，該見證人協助視障者閱讀相關文件，並在旁加簽並載明「經朗讀所簽立之本書據內容，存戶○○○無異議」之文字。若視障者確實有困難無法由親友協同者，可由非經辦其開戶之行員配合協助辦理。

(二) Q：身心障礙人士(含視障)手寫申請書或親簽時，應如何協助處理？

A：

1. 如因手無法書寫時之處理方式:開戶資料可由他人協助代為書寫，或由客戶口頭告知開戶資料及申辦業務後，由行員以打字列印方式填寫開戶相關資料，供客戶簽名確認。
2. 無法親簽時之處理方式:得以印章代替簽名者，並應經親友或社福機構人員或非經辦開戶行員任1人簽名證明；或得以指印、十字或其他符號代簽名，並應經親友或社福機構人員或非經辦開戶行員2人簽名證明。

(三) Q：身心障礙人士(含視障)如何辦理提款？

A：如因手無法寫字者或其他不具讀寫能力之客戶，於辦理外匯業務交易（如:外匯匯出、匯入及現鈔買賣）時，相關外匯業務申請書或表單之填寫，得由客戶口頭告知或提供交易資料，由銀行行員代為書寫或以打字列印方式，供客戶簽名確認。倘客戶無法親簽確認時，得以「指印、十字或其他符號」代為簽名，但須經兩名見證人簽名證明。

(四) Q：身心障礙人士(含視障)無法親自來行辦理業務時，應如何協助處理？

A：營業單位得以行外開戶或外收方式，協助身心障礙人士辦理開戶及存款交易相關事宜。

金融友善服務作業Q&A

數位網路銀行篇

(一)Q：銀行提供了哪些金融友善(無障礙)網路線上服務？例如：同步聽打或真人即時線上客服。

A：

1. 本行官方網站、網路銀行及行動銀行提供多項線上金融服務，可滿足無法使用語音服務的聽(語)障人士需求，並解決身心障礙人士不便親自來行辦理業務的問題。
2. 本行網站設有24小時客服服務，包含：智能客服、文字客服、電話客服、訪客留言板，並提供存放款、外幣、信用卡、法人服務及數位金融等相關表單供顧客下載使用。其中智能客服〔Money〕提供客戶線上輸入問題，系統自動應答服務，如遇客戶詢問3次仍無法辨識語意時，系統自動切換至真人文字客服，以提供客戶更加即時、適切及多元諮詢管道。
3. 本行提供線上開立數位存款帳戶服務，讓客戶不受分行營業時間、地點限制，簡單三步驟即可完成開戶申請；貸款業務方面本行亦提供享e貸線上申請信用貸款業務功能、線上同意查詢聯徵中心信用資訊及線上簽約對保服務，滿足客戶多元需求。
4. 本行官網及網路ATM分別符合國家無障礙標章2.1及2.0之AA等級標準，其中網路ATM更提供轉帳、繳稅、繳費、變更密碼、查詢帳戶餘額、晶片卡交易記錄、常用轉入帳號編輯等金融交易。
5. 本行行動銀行App導入「智能語音小幫手i-Money」智慧語音語意辨識技術，透過AI人工智慧，快速辨識理解客戶語意並引導客戶完成臺、外幣帳戶、信用卡交易查詢、約定轉帳及非約定轉帳、行動銀行導航、生活繳費等金融服務。
6. 為維護身心障礙人士之權益，提供意見表及溝通管道如下：
 - (1)24小時電話服務專線、智能客服。
 - (2)本行網站之訪客留言板。
7. 視訊核身平台提供客戶重設網/行銀密碼、啟用線上約定轉入帳號、申請裝置認證及提高數三限額等核身機制，客戶可用手機隨時預約客服人員於營業時間進行視訊身分驗證。

(二)Q：銀行「無障礙服務」有提供哪些服務？例如：易讀指引等。

A：本行網路銀行「無障礙服務」依「友善專區網頁開發規範」原則建置，遵循友善專區網站設計規範，提供網頁定位點(：：：)、鍵盤快速鍵(Access Key)、網站導覽(Site Navigator)等友善專區網頁之設計，並提供簡化操作功能、加大字體呈現、加強顏色對比、支援行動裝置輔助功能，以及文字報讀等服務供身心障礙人士進行使用。

(三) Q：身心障礙人士如何使用本行網路銀行通路進行金融交易？

A：身心障礙人士可透過本行網路銀行友善專區，以「無障礙版本」之操作介面登入網路銀行進行金融服務。

(四) Q：身心障礙人士如何以手機使用金融友善服務？

A：本行行動銀行App提供無障礙版本供身心障礙人士進行操作，使用者可於行動銀行App首頁進行版本自行切換。另自111年9月6日起，行動銀行推出「智能語音小幫手i-Money」服務，導入AI人工智慧技術，運用語音識別(ASR)、自然語意處理(NLP)、語音合成技術(TTS)及多年客戶服務經驗及商品資訊，以語音、文字雙模互動對談方式，理解客戶使用意圖後，引導客戶實現「口說金融」服務新型態，客戶動口即可完成金融交易服務，實現普惠金融價值。

(五) Q：金融友善服務行動版提供哪些服務？

A：臺幣餘額查詢、交易明細查詢、臺幣約定轉帳、臺幣非約定轉帳、使用者代號變更、簽入密碼變更、匯率查詢、交易密碼變更、利率查詢、快速交易設定等金融服務。

(六) Q：如何使用數位化服務輔助或引導身心障礙人士(含聽/語障)與高齡客戶使用?避免出現數位落差的情形。

A:

1. 聽(語)障人士可透過本行官網或行動銀行 App 使用 24 小時智能客服 Money 啟用文字對談、於營業時間(9:00~17:30)選擇與真人線上即時文字對談、或直接至客服信箱留言。
2. 本行於自111年9月6日起於行動銀行推出「智能語音小幫手i-Money」服務，利用日常生活對話情境為主軸，讓客戶透過行動銀行建立對談互動語音指令，輕鬆感受「口說金融」帶來的全新體驗，預計可減少銀髮族、視障人士等族群對於使用數位金融工具的排斥、抗拒心理，有效提升客戶使用便利性及效率，實現普惠金融目標。
3. 為滿足高齡化用戶需求，本行推出「行動銀行APP樂齡版」，透過化繁為簡、大圖大字、貼心問候等優質設計，為銀髮族量身打造專屬的口袋銀行，讓銀髮族能用、會用、想用。

金融友善服務作業Q&A

財富管理篇

(一) Q：視障人士或不識字之理財客戶如何辦理KYC及見證？

A：

1. 客戶得依「公證法」規定辦理公證，或由見證人1名協助客戶辦理，於所簽立文件旁簽名，並載明「本文件均經朗讀或以當事人○○○能理解之方式(請自行填寫，例如：手語)確認無誤，當事人完全明瞭其意義並無異議」之文字。
2. 客戶如無法親簽而以其他方式代簽名，應依下列方式辦理，始與簽名生同等效力：
 - (1)以「印章」代簽名時，須經1名見證人簽名證明。
 - (2)以「指印、十字或其他符號」代簽名時，須經2名見證人簽名證明。
3. 見證人應具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、社福機構人員或「非經辦」行員等擔任見證人。

(二) Q：限制行為能力(滿7歲以上之未成年人)及無行為能力(未滿7歲未成年人)之理財客戶如何辦理KYC？

A：辦理「未成年人」投資風險屬性評估作業(KYC)，由法定代理人依照「未成年人」實際狀況辦理。

(三) Q：高齡客戶申購理財商品時，本行提供哪些高齡客戶權益保護措施？

A：

1. 對於高齡客戶辦理投資屬性KYC問卷，已增加高齡客戶弱點問項以落實評估高齡者之投資屬性風險。
2. 為避免客戶投資集中於風險較高之商品，本行已訂定「高齡客戶投資組合集中度監控機制」，加強保護高齡客戶交易。

(四) Q：如何提供適合高齡客戶可承作之理財商品？

A：本行已修訂「商品審查小組設置辦法」，將高齡客戶之友善性納入審查項目，以提供適合高齡客戶可承作之理財商品。

金融友善服務作業Q&A

信託篇

(一) Q：身心障礙人士辦理安養信託有什麼好處？

A：安養信託用以保障受益人未來生活之財產管理、資產保全、安養照護、醫療給付等。例如：客戶將一筆資金存入信託專戶，約定每月給付生活費用至客戶自有帳戶或部分給付養護機構，尚未撥付的款項可存定存，如未來生活無法自理時，得以繼續使用養護機構服務。

(二) Q：高齡客戶辦理安養信託業務時，本行提供哪些消費人士權益保護措施？

A：安養信託之信託財產具獨立性，可保障財產安全，避免家庭紛爭，信託資金專款專用，除可協助給付生活費用及財產管理配置外，得結合同人身照顧，並保障退休資金使用年限。

(三) Q：是否有適合高齡客戶可承作之信託商品？

A：安養信託、保險金信託。

(四) Q：身心障礙人士(含視障)承做信託，其作業流程為何？

A：

1. 無法閱讀了解書類內容時，客戶可選擇採下列其一方式辦理：

(1) 依「公證法」規定辦理公證。

(2) 見證人乙名協助客戶閱讀相關文件，於所簽立書類旁簽名，並載明「本約定條款均經朗讀無誤，當事人○○○完全明瞭其意義並無異議」之文字。

2. 客戶無法親簽時，應依以下方式辦理，始與簽名生同等效力：

(1) 如以「印章」代簽名者，須經乙名見證人簽名證明。

(2) 如以「指印、十字或其他符號」代簽名者，須經兩名見證人簽名證明。

4. 除依公證法規定辦理公證外，營業單位應向見證人徵提身份證影本並留存聯絡電話附卷。

5. 上述見證人應符合下列資格：為具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，或得由非經辦行員擔任見證人。

(五) Q：身心障礙人士無法來行洽辦特金信託業務時，業務人員應如何協助處理？作業流程為何？

A：可由分行同仁親至客戶公司或家中收件，回行後，再由主管電話照會本人，以確認交易真實性。

金融友善服務作業Q&A

保險篇

(一) Q：是否有提供適合弱勢族群及高齡客戶購買之保險商品？

A：本行官網上皆有提供微型保險、小額終老保險及適合高齡客戶之傳統型保險商品等相關資訊。

小額終老路徑如下：<https://www.tbb.com.tw/zh-tw/personal/insurance/products/life-insurance>

微型保險路徑如下：<https://www.tbb.com.tw/zh-tw/personal/insurance/products/injury-health-insurance>

(二) Q：高齡客戶辦理保險業務時，本行提供哪些關懷措施？

A：本行提供予高齡客戶之保險商品，皆已評估適合為高齡客戶之保險商品，並對高齡客戶進行銷售過程錄音、評估客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力及關懷電訪等，以確保高齡客戶之權益。

(三) Q：身心障礙人士無法來行洽辦保險業務時，業務人員應如何協助處理？作業流程為何？

A：依本行「行外招攬作業」辦理，由同仁至客戶指定地點協助辦理相關手續，回行後，再由主管照會本人，確認真實性。

(四) Q：身心障礙人士承做保險業務，其作業流程為何？

A：保險業務員應依不同類別之身心障礙者需求，就要保書相關作業流程向其說明與解釋清楚，並協助填具相關投保文件，以完成投保：

1. 視障(不識字)客戶及肢體障礙客戶：由其親友或經客戶同意之非銷售人員協同辦理，並依各家保險公司見證人作業規範辦理。
2. 聽(語)障客戶：以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋。
3. 精神及智能障礙客戶：如客戶係受監護宣告或輔助宣告等無行為能力或限制行為能力人，應協助由其法定代理人、監護人或輔助人協同辦理。
4. 另視客戶所需，提供利於客戶閱讀之相關協助，例如：提供放大鏡、放大顯示比例或放大列印比例。

金融友善服務作業Q&A

信用卡篇

(一) Q：身心障礙人士(含視/聽障)辦理本行信用卡時，如何對身心障礙人士進行徵信照會？

A：視障、聽(語)障者可本人親臨分行，由分行行員協助辦理見簽及核對身分及財力證明文件，以確認本人申請。

(二) Q：身心障礙人士(含視/聽障)如何辦理信用卡開卡？

A：1. 視障人士可撥打本行客服中心[02-2357-7171或0800-01-7171(限市話)]或語音開卡專線(02-412-1366轉100#)。

2. 聽(語)障人士可登錄本行網路/行動銀行線上開卡。

3. 攜帶個人證明文件至營業單位，由行員受/代理開卡業務。

(三) Q：身心障礙人士(含視/聽障)如何進行信用卡資訊查詢？

A：1. 視障人士可撥打本行客服中心[02-2357-7171或0800-01-7171(限市話)]查詢信用卡資訊。

2. 聽(語)障人士可登錄本行網路/行動銀行查詢信用卡資訊。

(四) Q：身心障礙人士(含視/聽障)無法使用網路、ATM繳款時，如何辦理信用卡款逾期帳款繳納？

A：1. 至本行營業單位繳納信用卡費。

2. 至其他銀行以匯款方式繳納信用卡費。

(五) Q：身心障礙人士(含視/聽障)如何進行信用卡掛失服務？

A：1. 視障人士可撥打本行客服中心[02-2357-7171或0800-01-7171(限市話)]辦理掛失。

2. 聽(語)障人士可登錄本行網路/行動銀行辦理掛失。

3. 可委任親友撥打或營業單位行員本行客服中心[02-2357-7171或0800-01-7171(限市話)]辦理掛失。

金融友善服務作業Q&A

貸款篇

(一) Q：視障人士申辦貸款，銀行如何提供契約、相關申請表單供當事人審閱？

A：視障人士對於字體放大程度各有所需，本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，另為金融友善服務，本行已增加常用契據大字體版本供營業單位使用。

(二) Q：身心障礙人士申辦貸款後，後續銀行相關通知之方式為何？

A：本行會依不同類別之身心障礙人士需求，以書面、電話、簡訊、電子郵件等方式進行通知。

(三) Q：聽(語)障礙人士申辦貸款，銀行如何與當事人溝通？

A：本行會依不同類別之身心障礙人士需求，提供書寫筆談、「手語視訊預約服務」等輔具，使聽(語)障礙人士能表達意見，順利溝通。

(四) Q：身心障礙人士申辦貸款，是否需要請見證人會同辦理對保作業？

A：不具讀寫能力之身障(含視障)、高齡或其他客戶申辦貸款業務之見證規定如下：

1、無法閱讀了解書類內容時，得由客戶選擇採下列其一方式辦理：

(1)依「公證法」規定辦理公證。

(2)見證人1名協助客戶閱讀相關文件，於所簽立書類旁加簽並載明「本約定條款均經朗讀無誤，當事人○○○完全明瞭其意義並自願遵守」之文字。

2、無法親簽而以其他方式代簽名，應注意辦理如下，始與簽名生同等之效力：

(1)以「印章」代簽名：須經乙名見證人簽名證明。

(2)以「指印、十字或其他符號」代簽名：須經兩名見證人簽名證明。

註：為免衍生法律爭議，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。

(五) Q：受輔助宣告人士申辦貸款，相關作業流程為何？

A：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。

金融友善服務作業Q&A

企業貸款篇

(一) Q：視障人士申辦貸款，銀行如何提供契約、相關申請表單供當事人審閱？

A：

(一)具讀寫能力及完全行為能力之身障(含視障)或高齡客戶：依本行一般見簽對保規定辦理

(二)對於不具讀寫能力之身障(含視障)、高齡或其他客戶：

1、無法閱讀了解書類內容時、得由客戶選擇採下列其一方式辦理：

(1)依「公證法」規定辦理公證。

(2)見證人1名協助客戶閱讀相關文件，於所簽立書類旁加簽並載明「本約定條款均經朗讀無誤，當事人000完全明瞭其意義並自願遵守」之文字。

2、無法親簽而以其他方式代簽名，應注意辦理如下，始與簽名生同等之效力：

(1)以「印章」代簽名：需經1名見證人簽名證明。

(2)以「指印、十字或其他符號」代簽名：需經2名見證人簽名證明。

(三)前揭見證人應為具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。

(為免衍生法律爭議，行員一律不得擔任見證人。)

企金部111年11月已於行員專屬園地空白表單下載區提供放大字體版本之專案貸款相關契據供當事人審閱。

(二) Q：身心障礙人士申辦貸款後，後續銀行相關通知之方式為何？

A：對於聽覺障礙人士之核貸通知，除出具「核貸通知書」外，應先以簡訊或e-mail等方式通知。

(三) Q：身心障礙人士申辦貸款，是否需要請見證人會同辦理對保作業？

A：同第一題Q(一)

(一)具讀寫能力及完全行為能力之身障(含視障)或高齡客戶：依本行一般見簽對保規定辦理

(二)對於不具讀寫能力之身障(含視障)、高齡或其他客戶：

1、無法閱讀了解書類內容時、得由客戶選擇採下列其一方式辦理：

(1)依「公證法」規定辦理公證。

(2)見證人1名協助客戶閱讀相關文件，於所簽立書類旁加簽並載明

「本約定條款均經朗讀無誤，當事人○○○完全明瞭其意義並自願遵守」之文字。

2、無法親簽而以其他方式代簽名，應注意辦理如下，始與簽名生同等之效力：

(1)以「印章」代簽名：需經1名見證人簽名證明。

(2)以「指印、十字或其他符號」代簽名：需經2名見證人簽名證明。

(三)前揭見證人應為具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。

(為免衍生法律爭議，行員一律不得擔任見證人。)

金融友善服務作業Q&A

貸款篇

(一) Q：視障人士申辦貸款，銀行如何提供契約、相關申請表單供當事人審閱？

A：本行可提供放大鏡或影印放大字體版契約及相關申請表單。

(二) Q：受輔助宣告人士申辦貸款，相關作業流程為何？

A：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。爰受輔助宣告者申辦貸款，如經輔助人出面，貸款程序比照一般貸款案件，秉持公正客觀與不歧視之立場辦理。

金融友善服務作業Q&A

個人貸款篇

(一) Q：本行有哪些便捷之線上個人貸款服務？

A：本行官網一般網路銀行及行動銀行 APP 均提供享 e 貸 e 信貸線上申請信用貸款業務功能、線上同意查詢聯徵中心信用資訊及線上簽約對保服務。

(二) Q：本行官方網站是否提供表單下載？

A：本行官網已提供消費者貸款等各項申請書表供民眾下載使用。