

合作金庫商業銀行金融友善服務作業 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，所需文件如下：

身分別	攜帶物件
成年人	開戶人及代理人之國民身分證及第二證件(如健保卡、護照、駕照、學生證、戶口名簿或戶籍謄本等)、開戶人印章
未成年人	未成年人身分證件或戶口名簿或戶籍謄本及第二證件(健保卡或學生證或兒童健康手冊或保險單據)、父及母之國民身分證及第二證件(如健保卡或駕照)

※第二證件應具辨識力，未強制規定應貼有照片，且毋須影印留存，惟應有查核紀錄可供日後查考。

2. 視覺障礙者前往申請開立帳戶時，可搭配一名見證人，惟見證人需具完全行為能力之明眼人，若視障者確實有困難無法由親友協同者，由非經辦其開戶之行員一名見證，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。
3. 聽覺障礙者開戶時，透過書寫方式、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本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」如客戶為受監護宣告或輔助宣告等無行為能力或限制行為

能力人，不得辦理支票存款。

6. 開戶申請時，本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。本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，本行不會任意終止開戶合約。
8. 開戶前，可預先向本行申請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：本行於各分行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。如果無法親自到銀行，可以就近洽請分行派員到府提供「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，由分行列印相關填寫資料，供客戶簽名確認。
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：身障者(含視障者)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：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？

A5：為提供金融友善服務，本行官網下載專區新臺幣存款定型化契約新增 QR Code 圖示，客戶得以行動裝置掃描 QR Code 取得新臺幣存款定型化契約電子文件，並利用行動裝置「放大」或「朗讀文字」等功能，提供客戶多元化選擇審閱契約內容方式。

貳、外匯篇

Q1：身心障礙人士(含視障者)如何辦理外幣提款？

A1：客戶得臨櫃憑存摺及印鑑辦理外幣提款交易，或持本行新臺幣帳戶金融卡至全臺 15 個據點之外幣櫃員機提領美金及日幣現鈔。

註：外幣櫃員機據點：<https://www.tcb-bank.com.tw/about-tcb/info/locations/locations#>)

Q2：高齡客戶辦理外匯業務時，銀行提供哪些消費者權益保護措施？

A2：本行於受理高齡客戶辦理臨櫃業務時，如：提領外幣存款、現鈔及匯出匯款等外匯業務，交易系統將提示行員對客戶進行臨櫃關懷提問，防止金融詐騙，保障民眾財產安全。

Q3：身心障礙人士(含視障者)如何辦理外幣匯出匯款交易？

A3：1. 客戶除臨櫃交易外，另可透過本行個人網路銀行辦理外幣匯出匯款交易，扣款帳號不限於外幣帳戶，如僅持有本行新臺幣帳戶，亦可直接辦理結購匯出，免重新開立外幣帳戶。

2. 為提供金融友善服務，本行官網下載專區提供「外幣匯出匯款申請書」，客戶得以行動裝置掃描申請書上 QR Code 取得電子文件，並利用行動裝置「放大」或「朗讀文字」等功能，多元化選擇審閱契約內容方式。

參、信用卡篇

Q1：如何申辦信用卡？

A1：1. 信用卡申請人須準備個人身分證件、財力證明(如，薪資轉帳存摺影本及扣繳憑單影本等)，本行提供網路申請(網路銀行或合庫 APP 等)、填寫申請書郵寄本行或直接遞交分行等多元的申請管道，身心障礙者可自行選擇合適之方式提出申請，並經本行個人信用資料之徵信及審核，通過後即可核發信用卡。

2. 有關無法親自簽名之身心障礙者，如親至分行申辦信用卡，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，本行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。

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，由本行以電話向其委任之親友進行徵信照會，本行亦可提供以簡訊、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。

Q3：如何辦理信用卡開卡？

A3：1. 本行提供多元的開卡服務，包括透過網路銀行/信用卡專區、合庫 APP/信用卡、電話語音或電話專人服務(24 小時客服專線(04)2227-3131 或免付費專線(限市話)0800-033-175)等方式進行開卡。

2. 亦可於本行各分行營業時間內攜帶個人身分證件親洽分行，由行員協助代撥電話或以網路開卡。

Q4：如何辦理掛失及使用信用卡客服之服務？

- A4：1. 本行提供 24 小時電話專人掛失服務(客服專線(04)2227-3131 或免付費專線(限市話)0800-033-175)，並提供網路辦理掛失(網路銀行/信用卡專區、合庫 APP/信用卡)，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. 或於本行各分行營業時間內攜帶個人身分證件親洽分行，由行員協助代撥電話或以網路掛失。
3. 本行除提供 24 小時（客服專線(04)2227-3131 或免付費專線(限市話)0800-033-175)及網路文字客服外，亦於本行網路銀行/信用卡專區及合庫 APP/信用卡提供各項線上申請及查詢服務(如，申請額度調整、帳單查詢、繳卡費等服務)，以提供身心障礙者多元的信用卡服務管道。

Q5：如何進行信用卡資訊查詢？

- A5：1. 視障人士可撥打本行 24 小時客服專線(04)2227-3131 或免付費專線(限市話)0800-033-175 查詢信用卡資訊。
2. 聽障人士可於本行網路銀行或合庫 APP 之信用卡專區查詢信用卡資訊。

Q6：無法使用網路或 ATM 繳款時，如何辦理信用卡逾期帳款繳納？

- A6：1. 至本行各分行繳納信用卡費。
2. 至其他銀行以匯款方式繳納信用卡費。

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，通知之方式為何？

A2：本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：本行會依不同類別之身心障礙者需求，提供書寫方式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。

伍、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？

A2：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，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，如何辦理財管業務？

A2：客戶與本行完成開戶作業(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。本行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。

Q4：身心障礙者不便至銀行，應如何辦理財管業務？

A4：可使用本行「網路銀行」或「合庫 APP」線上辦理財富管理業務。

陸、信託篇

Q1：高齡客戶、身心障礙者辦理安養信託業務時，銀行提供哪些消費者權益保護措施？

A1：1. 資產保全：避免財產遭不當挪用或他人覬覦詐騙等問題。
2. 專款專用：可約定每月定期定額給付生活費或不定期申請給付照護醫療費用，讓資產能按照計畫使用。
3. 資產配置：可預先規劃適用投資計畫，利用穩健投資配置打造幸福安康人生。

Q2：是否有提供適合高齡者及弱勢族群客戶購買之信託商品？

A2：本行現有推出高齡者及身心障礙者安養信託、預開型安養信託及保險金信託等商品。另可依客戶不同需求，提供量身訂做契約，以滿足客戶各式需要。

Q3：如何協助處理無法至銀行辦理信託業務之身心障礙者客戶？

A3：身心障礙者如果無法親赴本行辦理信託業務，可就近洽請分行派員到府提供「行外對保」之服務。

Q4：身心障礙人士(含視障者)承作信託業務時，如何辦理簽約？

A4：有關無法親自簽名之身心障礙者(含視障者)、不識字或因其他因素致無法親簽時，可採取下列方式：

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人員任一人簽名證明。
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。

Q5：客戶如為受監護或受輔助宣告，如何辦理財產信託業務？

A5：客戶如為受監護人或受輔助人時，應由監護人或輔助人協同客戶辦理。

柒、保險篇

Q1：高齡客戶辦理保險業務時，銀行提供哪些消費者權益保護措施？

A1：本行於招攬高齡客戶投保有解約金或保單價值準備金之保險商品時，會辦理銷售過程錄音，說明商品重要內容及揭露風險，並辦理關懷提問電訪，以確認高齡客戶瞭解保險商品之特性及潛在影響，確保高齡客戶之權益。

Q2：身心障礙人士(含視障者)承作保險業務時，銀行作業流程為何？

A2：1. 本行保險招攬人員會以手寫或其他適當方式向客戶說明與解釋清楚商品內容，並協助填具相關投保文件，如有需要亦會請保險公司加派專人協助。

2. 如客戶為視障人士，由其親友或經客戶同意之非經辦行員至少 1 名協同辦理及擔任見證人，並於要保文件上簽名。

3. 如客戶為受監護宣告或輔助宣告等無行為能力或限制行為能力人，其法定代理人、監護人或輔助人應協同辦理，並於要保文件上簽名。

Q3：身心障礙者無法來行辦理保險業務時，銀行應如何協助處理？

A3：倘身心障礙者不便臨櫃辦理保險相關事宜，本行保險招攬人員可攜帶相關設備到府提供服務，為客戶進行商品解說、協助填具相關要保文件等服務。

Q4：是否有提供適合高齡者及弱勢族群客戶購買之保險商品？

A4：本行為提供適合高齡者及弱勢族群客戶之保險商品，持續精選優質商品上架，目前已上架相關商品如合作金庫人壽「輕鬆守護」小額終老保險及凱基人壽「微型傷害保險」等。

捌、友善數位金融篇

Q1：本行提供哪些金融友善數位網路線上服務？

A1：為提供身心障礙人士更優質且便利的網路金融服務，本行官方網站(AA)、網路 ATM(AA)及友善個人網路銀行(AAA)皆已取得國家通訊傳播委員會(NCC)網站(現為數位發展部)無障礙規範 2.1 版標章。

1. 【本行官方網站】<https://www.tcb-bank.com.tw>
2. 【友善網路 ATM】<https://eatm.tcb-bank.com.tw/Accessibility>
3. 【友善個人網路銀行】<https://cobank.tcb-bank.com.tw/TCB.BFNB.IDV.WEB>

Q2：友善服務網路 ATM 提供哪些服務？

A2：提供視障民眾以下服務之線上功能：

1. 轉帳(約定轉帳)。
2. 密碼變更。
3. 餘額查詢。
4. 交易明細查詢。
5. 網站導覽及說明。
6. 匯率及利率查詢。

Q3：友善個人網路銀行提供哪些服務？

A3：1. 帳戶查詢

*存款查詢(臺/外幣)

*定存查詢(臺/外幣)

*借款查詢

2. 轉帳服務

*約定/非約定(臺幣)

*幣別互轉(臺/外幣)

3. 綜存轉定存(臺/外幣)

4. 綜定存中途解約(臺/外幣)

5. 綜定存續存方式變更(臺/外幣)
6. 信用卡開卡/掛失/本期帳單/未出帳消費明細
7. 投資損益報告
8. 設定及申請
 - *使用者代號、密碼變更
 - *SSL 密碼變更
 - *常用帳號設定
 - *金融卡掛失補發
9. 網站導覽及說明
10. 匯利率/黃金牌價查詢
11. 身心障礙者 ATM 跨行提款手續費減免申請/查詢

Q4：身心障礙者如何以手機使用金融友善服務？

A4：客戶可至 Play 商店或 APP Store 搜尋「合作金庫銀行」下載本行行動網銀 APP，本行已取得行動版應用程式(APP)無障礙檢測合格證明，並提供自動切換友善操作介面之手機輔助功能。