

## 新光銀行金融友善服務措施執行情形

更新日期：112.12.26

### 一、依據

依中華民國銀行商業同業公會全國聯合會訂定之「銀行業金融友善服務準則」暨本行「金融友善服務措施」辦理。

### 二、各項友善服務範圍（含環境、溝通、服務、資訊、權益保障等無障礙措施）。

服務範圍	具體服務措施
環境	一、本行營業場所裝修均依據內政部建署「建築物無障礙設施設計規範」及「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」辦理。 二、本行營業單位設置「無障礙櫃台」提供身心障礙人士、老、弱、婦、孺等專人之友善服務。 三、本行營業單位出入口適當位置裝設有「服務鈴」，以協助引導服務。
溝通	一、存款業務 (一) 身障者及視障者開立一般活期儲蓄存款規範： 1. 基於保障視障者權益，視障者開立存款帳戶時，為使其能瞭解開戶契約之內容並保障其權益，視障者可選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1位見證人」（具完全行為能力之明眼人）協助辦理。該見證人協助視障者閱讀相關文件，並在開戶申請書立約人簽章欄位旁，親簽『見證人○○○』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其親友協同者，可請非經辦開戶之行員配合協助辦理。 2. 視障者如因手無法寫字，開戶資料可由他人協助代為書寫，或本行提供免填單服務，可由客戶口頭告知開戶資料及申辦業務後，由本行行員以打字列印方式填寫開戶相關資料，供客戶簽名確認。 3. 身障者（含視障者）無法親簽時，如用印章代簽名者，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；如以指印、十字或其他符號代簽名者，應經親友或社福機構人員或非經辦開戶行員任2人簽名證明，始與簽名生同等之效力。 (二) 視障人士開立支票存款帳戶規範： 1. 身障人士申請開立支票存款戶，以另委託代理人方式辦理為宜， (1) 即請其出具授權書，並辦理公證手續。 (2) 約定印鑑留存代理人壹式印鑑有效，並加註某某人（即視障人士）代理人字樣。 (3) 凡簽發票據或有關文件，均須按上列印鑑使用辦理。 2. 視障人士本人依公證法規定辦理開戶之公證，並得單獨留存視障人

士印鑑簽發支票，嗣後變更印鑑等作業時，亦宜依公證法規定辦理公證。

3. 視障人士不委任代理人辦理支存開戶及留存發票印鑑時，由本行行員向視障人士詳細解說「存款、信託業務總約定書」中「支票存款約定條款」內容外，並特別提醒視障人士注意相關風險之控管，包括開戶及嗣後變更印鑑之公證費用須由開戶人自行負擔，開戶人應妥慎保管領用之空白票據及發票印鑑，票據或印鑑如有遺失或被竊時，應依票據法、票據法施行細則及票據掛失止付處理規範等，向原開戶單位辦理掛失止付，本行受理掛失止付書面申請前，如該票據已經提示兌現或因存款不足退票致影響開戶人之票據信用，應由開戶人自行負責。
- (三) 聽覺障礙者開戶時，本行行員透過書寫方式或其他溝通輔具(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)協助辦理。
- (四) 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。
- (五) 本行「存款、信託業務總約定書」封面已印製 QR Code，可供身心障礙人士下載聽讀。
- (六) 為提供身心障礙人士金融友善服務，本行配合身心障礙人士之需求，提供非臨櫃辦理開戶或存匯業務各項申請／變更／終止作業。

## 二、外匯業務

- (一) 有關外幣存款相關業務依前項存款業務內容辦理。
- (二) 為提供金融友善之永續服務，對於年滿一定歲數以上之高齡客戶臨櫃辦理外幣匯出匯款交易至非本人帳戶，倘匯出金額達等值新臺幣3萬元(含)以上者，本行行員本於善良管理人之注意義務，透過臨櫃對客戶之近身觀察，以高齡客戶能理解及接納之溝通方式提供友善關懷、瞭解匯款用途並評估合理性，視情形給予必要之協助、建議或採取適度之處置措施，尤以異常交易行為、鉅額資金轉移等情形，以預防高齡客戶因遭詐騙或其他原因作出有損本身權益之決定。
- (三) 為落實友善服務原則，對於年滿一定歲數以上之高齡客戶臨櫃辦理外匯存款提領外幣現金，且提現金額達等值新臺幣3萬元(含)以上者，本行行員本於善良管理人之注意義務，提供親和服務及友善關懷，以臨櫃近身觀察其外觀、行動能力及言語表達等情況，以其能理解之溝通方式向其瞭解資金之轉出性質及去處。如有陪同者隨同臨櫃辦理，即觀察其雙方間之互動，視需要於適當時機委婉探詢高齡匯款者與陪同者之關係。

## 三、貸款業務

	<p>(一) 視覺障礙者或不識字人士得自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1位見證人」方式辦理對保，惟如以畫上「十」字或其他符號或蓋指印（原則上以大拇指第一節之全部指印為準）替代簽名者，依民法第3條第3項之規定，須經2人簽名證明（即2位見證人），始與簽名生同等之效力。見證人須於文件上加註『已講解契約內容令其瞭解並得其同意』之字句後，由見證人簽名確認並註記身分證字號。</p> <p>(二) 見證人以配偶或血親為原則，如提供配偶或血親有困難者，得由一般親友或社福機構人員擔任；惟避免衍生法律爭議，本行行員不得擔任見證人。</p> <p>四、信用卡業務</p> <p>(一) 如遇有特殊需求之身心障礙者申辦信用卡，本行將引導客戶親至分行臨櫃辦理為原則，申請人若屬身心障礙人士，因特殊情形不便親簽者，得改依主管機關認定之其他方式替代。</p> <p>(二) 本行於官方網站提供信用卡定型化契約及用卡須知QR Code，卡片寄送函上亦有信用卡定型化契約及用卡須知QR Code可供身心障礙人士掃描聽讀。</p> <p>五、財富管理業務</p> <p>為提供金融友善服務，本行對身心障礙人士及高齡客戶銷售理財產品時，依客戶之個別情況，提供專人服務。</p> <p>六、信託業務</p> <p>(一) 針對信託契約條款說明時，應以白話口語、淺顯易懂的方式說明，以利身心障礙客戶知悉契約內容。如身心障礙客戶有需求，應提供字體全部放大且重要條款以顯著方式表達的信託契約予身心障礙客戶審閱，並以該信託契約與身心障礙客戶簽約。</p> <p>(二) 本行所提供之各項信託商品或服務若有較優惠條件，雖身心障礙客戶不知情，但信託業務人員仍應主動告知。</p> <p>(三) 辦理簽約作業時應依身心障礙者狀況採取適切之簽約方式，例如視障者簽約時得以1位見證人協助辦理。</p> <p>(四) 信託業務人員應盡量配合身心障礙客戶之需求，於符合本行內部作業規範前提下，提供到府服務辦理各項信託業務之簽約／變更／終止作業服務。</p>
<p>服務</p>	<p>一、本行於官方網站、網路銀行及行動銀行提供多項便利之線上金融服務，客戶可於線上辦理預約開戶、申辦數位存款帳戶、房貸增貸、車貸增貸、信貸、貸款線上對保及信用卡、即時查詢信用卡消費、辦理信用卡開卡等多項業務。</p> <p>二、本行提供 0800-081108／02-2171-1055 作為本行全天候 24 小時語音電話服務專線，提供客戶查詢、轉帳及繳款、密碼變更、掛失、傳真等服務。</p>

	<p>三、本行提供符合輪椅族民眾使用之 ATM，另亦提供符合視障民眾使用之 ATM，同時視障 ATM 已具備約定、非約定轉帳功能及提領其他非固定金額之功能。</p> <p>四、對聽覺障礙客戶之核貸通知方式，本行針對授信案件經審核程序核定准駁後，均可透過通知書、電話、簡訊、電子郵件及其他等適當方式通知申請人，可依個案需求提供適當之核貸准駁通知。</p> <p>五、本行對聽語障人士到行辦理銀行業務時，提供預約專人到場手語或線上視訊手語翻譯服務。</p> <p>六、本行提供身心障礙存戶每月 3 次跨行提款免手續費之優惠，並以每位存戶 1 個帳戶為限，提供身心障礙客戶便利的金融服務。</p> <p>七、本行各業務權責單位皆應擬訂相關服務身心障礙者之流程及標準，以利營業單位人員遵循並提供服務。</p>
<p>資訊</p>	<p>本行入口網站提供無障礙網頁服務，並應取得數位發展部「網站無障礙規範」A 等級以上標章。</p>
<p>權益保障</p>	<p>一、本行入口網站「幫助中心」項下設有「個別業務客戶服務」之管道，並由專責單位列管以即時處理，供客戶與本行互動交流。</p> <p>二、本行設有 24 小時客服專線(0800-081108/02-2171-1055)、線上真人文字客服服務(服務時間 09:00~21:00)可即時處理各項業務諮詢；另設置客戶申訴留言及專線 02-2768-2979(服務時間平日 09:00~12:00、13:00~17:30)，該專線增設高齡選項(按 3)優先轉接專人服務機制。</p>