

聯邦銀行金融友善服務準則辦理情形

更新公告日期 114 年 3 月 7 日

- 一、依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 113 年 10 月 9 日全一字第 1120001754 號函之「銀行業金融友善服務準則」辦理。
- 二、本行為提供身心障礙者金融友善服務，特依不同類別身心障礙者之需求提供適當之友善服務措施，以引導其採用合適之交易方式及操作流程完成金融服務，如屬特定類別之身心障礙者，將以「視覺、聽覺及心智障礙者」說明，如非屬特定類別之身心障礙者之需求，將以「身心障礙者」說明。
- 三、本行目前已提供之金融友善服務措施如下：

(一) 無障礙環境

1. 本行各營業單位營業廳均設有即時匯/利率看板，各作業櫃檯並公告最新服務收費標準。
2. 本行各營業單位出入口適當位置均設有「服務鈴」，且設有「營業廳長」於營業時間中專人引導身心障礙人士至「無障礙服務櫃台」，以便提供身心障者各項金融服務。
3. 依身心障礙者權益保障法規定，導盲犬、導聾犬及肢體輔導犬等得自由出入各營業單位之營業廳，值勤中不應打擾。
4. 本行目前自行興建之行舍，符合無障礙相關法令規範，詳 113 年度本行「各分支機構可提供之無障礙服務設(措)施」。

(二) 行內、外無障礙 ATM 服務

1. 本行於各營業單位據點、桃園機場捷運車站、台中捷運車站、高雄捷運車站、家樂福、微風百貨、OK 超商複合店及萊爾富超商等處提供符合輪椅者使用之 ATM。
2. 本行於各營業單位據點、桃園機場捷運車站、台中捷運車站、高雄捷運車站、OK 超商複合店及萊爾富超商等處提供符合視覺障礙者使用之 ATM。
3. 本行 ATM 畫面皆具備 QR Code 供身心障礙者連結至本行「24 小時線上智能好邦手 <https://smartub.ubot.com.tw/Webhook/>及提供「24 小時緊急聯絡電話:(02)2545-1788」，受理其辦理銀行業務諮詢、申訴與掛失服務等。

(三) 電子銀行服務

1. 本行入口網站已提供利率、匯率等公開資訊之無障礙網頁，並取得數位發展部「網站無障礙規範」A 等級以上標章，另提供友善服務專區，本行存戶可輕鬆登入網銀，友善介面引導協助視覺障礙者完成所需服務，體驗無障礙之金融服務，亦可透過文字客服及留言板服務，協助聽覺障礙者可透過網路文字諮詢各項業務。
2. 本行官網已提供友善金融服務網連結，提供「本行各分支機構可提供之無障礙服務設(措)施一覽表」，以利查詢使用。
3. 本行官網已提供各類業務相關約定書、契約書及申請書等，供客戶下載後

隨時查閱。

4. 本行設置 24 小時客戶服務專線(02)2545-1788、電子郵件信箱(web@ubot.com.tw)、官網留言版及 24 小時線上智能好邦手(smartub.ubot.com.tw/Webhook/)，受理銀行業務諮詢、申訴與掛失服務等。

(四) 信用卡服務

1. 視覺障礙者申請本行信用卡時，可透過電話或本人親臨分行，由本行行員或業務人員書面確認等方式進行徵信照會；聽覺障礙者申請本行信用卡時，可透過本人親臨分行或業務人員書面確認等方式進行徵信照會。
2. 本行設置信用卡 24 小時客服專線、留言版及智能好邦手：
 - (1) 提供掛失專線(02)2162-1123 受理信用卡掛失。
 - (2) 提供客服電話(02)2545-5168、(07)226-9393、聯邦行動銀行、網站、QR CODE 掃碼及中華電信電話語音等管道受理信用卡開卡服務。
 - (3) 設置留言版(<https://card.ubot.com.tw/eCard/message-board.aspx>)及智能好邦手(<https://smartub.ubot.com.tw/Webhook/>)，受理信用卡業務諮詢、申訴等。

(五) 存款開戶服務(包含一般存款帳戶、證券帳戶及信託帳戶)

1. 視覺障礙者申請開戶時：
 - (1) 為使其了解與本行簽訂契約之內容，本行各營業單位皆提供放大版之新台幣存款約定書，或由行員以朗讀等方式協助了解必要資訊。
 - (2) 除可由具完全行為能力之明眼人親友協同或選擇採「依公證法規定辦理公證」外，可由本行非經辦開戶之行員，擔任見證人協助配合辦理。
 - (3) 如因手無法寫字或無法親簽時，開戶資料可由他人協助代為書寫，或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，供客戶確認。
 - (4) 如未能於開戶相關文件上親簽時，選擇採用印章代簽名者，可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；如選擇以指印、十字或其他符號代簽名者，應經前述具完全行為能力之明眼見證人任 2 人簽名證明，始與簽名生同等之效力。
2. 聽覺障礙者申請開戶時：

聽覺障礙者可透過書寫方式或其他溝通輔具向本行行員溝通，本行行員會盡力配合其需求來溝通，如起身面對面使其能清楚看見行員嘴型唇型、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。
3. 心智障礙者申請開戶時：

行員會透過簡化的銀行用語及易讀文件進行與心智障礙者溝通，倘心智障礙者對於意思表達有困難者，可由家屬、社福機構或第三方人士陪同至銀

行辦理業務並予以協助溝通。

4. 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。
5. 身心障礙者若臨櫃辦理開戶，派專人協助填具相關開戶文件，以手寫或口述方式向客戶說明與解釋清楚，協助完成開戶。如無法親自到銀行辦理開戶者，可逕洽請本行就近分行派員到府提供「行外對保」之服務，或得由身心障礙人士本人填具授權書授權由其家屬代理本人臨櫃辦理，經受理行查證委託之事實無疑義後，完成業務申請。
6. 為落實公平待客原則，協助並確保身心障礙人士取得妥適金融服務，本行提供「金融友善預約服務」，提前告知本行欲前往分行單位、日期與時間、待辦理銀行業務內容及需要協助事項，申辦業務當日將由專人協助引導。另本行與社團法人台灣手語翻譯協會合作，提供預約制「手語視訊翻譯服務」(須至少提前一個營業日申請)，經預約後將由專業手語翻譯員於線上同步進行翻譯，以達到有效傳遞訊息與溝通之目的，預約方式如下：
 - (1) 臨櫃或致電各分行/單位洽詢。
[營業日 9:00 至 15:30(含補行上班日)]
 - (2) 致電本行客服專線(02)2545-1788 按 19，由專人為您服務。
 - (3) 本行官網信箱 web@ubot.com.tw 留言預約。

(六) ATM 跨行提款手續費減免優惠

1. 依主管機關規定，金融機構對身心障礙者透過 ATM 跨行提款給予手續費減免，每人於每家金融機構以申請 1 個帳戶為限，每月有 3 次 ATM 跨行提款免手續費，不併入其他手續費優惠計算。優惠計算週期為每月 1 日至當月底止，且當月未使用之優惠次數，不得累積至下月使用。
2. 申請方式如下：
 - (1) 臨櫃申請:身心障礙者臨櫃申請本項優惠時，應至原開戶分行，並檢附身心障礙證明正本、申請減免帳戶之存摺及原留印鑑。若由委託人代辦，受委託之他人另應檢附個人身分證明文件正本及委託授權書。
 - (2) 網路申請:身心障礙者須備妥自然人憑證、讀卡機及身心障礙證明/手冊文件，透過本行官網-「友善金融服務」-「申請 ATM 手續費減免優惠」，於存戶線上提交申請後次一營業日內，本行將發送成功或失敗簡訊通知。

(七) 貸款業務

1. 受理視覺障礙者申辦企業貸款時，為使其了解與本行簽訂契約之內容，得自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1 位見證人」，見證人(由非本行行員擔任)須具完全行為能力之明眼人；惟申貸戶如以指印、十字或其他符號代替簽名者，依民法第 3 條第 3 項之規定，須經 2 人簽名證明(即 2 位

見證人，由非本行行員擔任），始與簽名生同等之效力。

(1) 如視覺障礙者以「蓋章」簽約，蓋章與簽名生同等之效力，僅需提供 1 位見證人。

(2) 貸款業務之見證人身分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。

2. 受理視覺障礙者申辦個人信用貸款、房屋貸款、車輛貸款及各項金融業務時，視覺障礙者得自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1 位見證人（由非本行行員擔任）」；惟如以指印、十字或其他符號代簽名者，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，由非本行行員擔任），始與簽名生同等之效力。

(1) 如視覺障礙者以蓋章加指印代簽名者，僅需提供 1 位見證人。

(2) 貸款業務之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。

3. 如身心障礙者無法臨櫃辦理貸款業務，本行可提供線上申請個人信用貸款、房屋貸款、車輛貸款、視訊對保以及外出對保等服務，可提供因行動不便無法親臨行舍之客戶貸款服務。
4. 本行提供身心障礙者線上申請個人信用貸款，包含上傳個人證件及財力文件、核貸通知及簽約作業。
5. 身心障礙者申辦個人信用貸款、房屋貸款及車輛貸款核貸後，為方便償付借款每期應繳款金額，客戶可透過本行一般存款及數位存款帳戶作為貸款自動扣繳帳戶。

(八) 保險業務

1. 如要保人為視覺障礙者、不識字或外國人者，須由一名具完全行為能力見證人（由非本行行員擔任）協助閱讀要保書及其權利義務內容，且載明立約人（要保人）完全明瞭之文字並簽章，且須註明見證人與要保人之關係。見證人應為視覺障礙或不識字人士之配偶或血親 1 人為原則，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（應提供文件證明）。
2. 如要保人、被保險人或法定代理人為視覺障礙者或不識字者簽名方式：要保書之簽名以指印為之者，應經其親友或社福機構人員或非保件招攬人員等二人簽名證明（即二位見證人，見證人須成年），始與簽名生同等之效力。另須註明見證人身分證字號與要保人、被保險人或法定代理人之關係。

(九) 樂輔長青安養信託專案

本行網頁設置「樂輔長青安養信託網頁專區」，讓高齡及身心障礙者查詢與了解本行安養信託服務內容，內容除整合各政府機構之長照資訊讓客戶方便搜尋各項補助申請方式及各縣市之長照機構位置，另提供本行已洽談之異業合作業者名單，目前合作業者有輔具業者、包租代管業者、室內裝修業者及健檢醫療

服務業，供本行客戶了解已整合之合作通路資訊及相關優惠活動。

(十) 財管業務

1. 受理視覺障礙辦理財富管理業務時，客戶如有見證需求，可由具完全行為能力之第三方人士協助擔任見證人或採行其他適當之溝通輔助工具，本行秉持公正客觀與不歧視之立場進行商品相關資訊解說及風險告知。
2. 受理聽覺障礙辦理財富管理業務時，本行盡力配合其需求溝通，例如：可透過書寫方式或其他溝通輔具向客戶說明，或以電腦螢幕顯示契約重要條款內容，並輔以粗體、不同顏色或放大字體方式表達，以淺顯易懂的文字進行商品相關資訊解說及風險告知。
3. 提供財富管理客戶金融友善的交易環境，包含個人/行動網銀、E 富通及 U TALK 電話下單等多元交易管道或分行派員到府收件服務等，俾利身心障礙人士可採用其合適之方式辦理金融商品之交易及服務。