第一銀行金融友善服務準則執行情形

2026 年 7 月版

一、依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 2024 年 10 月 9 日全一字第 1130001754 號函修正之「銀行業金融友善服務準則」辦理。

二、本行目前已提供金融友善服務項目如下：

(一) <u>無障礙環境與設施</u>

1. 各營業單位皆設有「服務鈴」、「無障礙櫃檯」及「無障礙坡道(部分係採活動式斜坡板)」，以便於提供身心障礙者各項金融服務。
2. 各營業單位皆已安排「迎賓專員」，提供身心障礙人士諮詢及引導服務。
3. 各營業單位皆已提供「手語視訊翻譯服務」，供聽、語障客戶臨櫃使用。
4. 各營業單位皆已設有「匯(利)率看板」及「電子布告欄」，提供即時匯(利)率及業務收費標準公告等資訊。當市場匯率及利率修正時，另於本行網路銀行/行動銀行提供即時匯率及利率，方便身心障礙者隨時掌握雙率變動資訊。
5. 已於 22 家營業單位設置「友善服務櫃檯」，配備各式溝通輔具及優化取號機、補摺機、寫字檯等設施，並於 103 家營業單位設置「無障礙車位」、152 家營業單位設置「無障礙廁所」(部分係依「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」提供代客停車、由專人引導至鄰近停車場使用或與大樓共用)，已設置之營業單位請另詳閱「第一銀行各分行可提供之無障礙服務設(措)施一覽表」。(截至 2026/6/30 止)

(二) <u>無障礙 ATM/金融卡跨行提款/外幣匯款優惠服務</u>

1. 無障礙 ATM (截至 2026/6/30 止)
   本行提供服務之 ATM 共 546 台，機型全數符合輪椅族使用，並支援無障礙「全鍵盤操作」模式，其中：
   (1) 符合無障礙環境之 ATM 共 528 台。
   (2) 容膝 ATM 共 16 台，將配合營業單位 ATM 汰舊換新時程賡續設置。
   (3) 視障語音 ATM 共 336 台，各分行皆有設置(即分行覆蓋率 100%)，除原有之提款、轉帳、餘額查詢及密碼變更等服務外，已於具有存款功能之 ATM 新增視障語音存款功能，視障人士可透過語音播報及點字辨識自主操作辦理。
   (4) 本行 ATM 機台皆已張貼「24 小時客服資訊(含電話及文字客服 QR Code)」貼紙，以利聽覺障礙客戶可透過線上文字客服及時取得協助。
2. 跨行提款手續費減免優惠
   本行存戶且領有身心障礙證明或手冊者，得透過本行官網之「友善金融服務網」、郵寄申請書或臨櫃申請ATM跨行提款手續費減免優惠，每人以申請一個帳戶為限，每月得享有 3 次減免優惠。
3. 外幣匯款手續費全免優惠
   持有各縣市區公所核發之低/中低收入戶證明書或核定公文者，辦理外幣匯出匯款及匯入匯款業務，享有手續費全免優惠。

(三) <u>無障礙線上服務與資訊</u>

1. 本行官網、第 e 寫字檯及智能客服已取得數位發展部「網站無障礙規範」AA 等級標章，另友善金融服務網及及主要電子銀行服務亦分別取得 A 至 AAA 等級標章(簡易型 eATM 網路理財機 A 等級、簡易型網路銀行 AA 等級、友善金融服務網 AAA 等級)，提供優質之無障礙網路服務。

2. 本行「友善金融服務網」已提供簡易型網銀(含臺/外幣帳戶服務、理財 KYC 評估、變更網銀登入代號/密碼等功能)、金融資訊查詢、簡易 eATM、身障者優惠申請等服務項目，並可連結至本行文字客服及刊登無障礙服務相關公告資訊。
3. 本行第 e 行動 APP「登入、設定快速登入」功能已取得社團法人台灣數位有聲書推展學會「行動版應用程式(APP)無障礙檢測合格證明」，並上線提供服務。
4. 本行提供 24 小時電話語音及網站之信用卡開卡及信用卡、金融卡掛失服務。
5. 本行提供「友善預約服務」，身心障礙客戶可預約指定營業時間至特定營業單位辦理各項金融業務。
6. 本行官網已提供開戶總約定書及存款、外匯、證券、信託及信用卡等各項申請書表供民眾下載使用，另已提供「存款業務/黃金存摺約定書」、「消費性貸款借據」、「外匯業務申請表單」、「信託業務總約定書」QR Code 供客戶掃描下載後隨時查閱，並可透過智慧型手機播放內容。
7. 本行已提供「辦理存款開戶流程」、「外幣現鈔兌換服務」、「基金申購贖回流程」、「消費性借款契約重要條款說明」、「臨櫃開戶、存錢、領錢、轉錢」、「ATM 存錢、領錢、轉錢」、「網路銀行基本操作及防詐知識」、「信託保護我的財產-安養信託的介紹」、「理財 KYC 作業」、「新臺幣存款業務約定書重要約定事項」、「線上外幣匯出匯款服務約定事項」等易讀版/簡易說明文件供客戶閱覽。
8. 已於銀行公會網站無障礙專區提供本行友善金融服務網連結、查詢本行可供輪椅及視覺障礙者使用之 ATM 設置地點。

(四) <u>無障礙金融服務</u>

1. 存匯業務
   (1) 視覺障礙者未能於存匯相關文件上親簽者，由一名具完全行為能力之明眼人協助其閱讀相關文件。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。
   (2) 身(視)障人士未能於存匯相關文件上親簽者，以指印、十字或其他符號代簽名者，應經具完全行為能力之明眼親友或社福機構人員或非經辦其開戶之行員任 2 人簽名證明，始與簽名生同等之效力；如用印章代簽名者，應經前述見證人任 1 人簽名證明。
   (3) 聽覺障礙者申辦存匯業務時，可透過書寫方式、提供手語翻譯或其他溝通輔具，使聽覺障礙者能表達意見，順利溝通。
   (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。
   (5) 如觀察客戶出現一種或多種行為態樣(如理解能力問題、認知及記憶能力問題、邏輯判斷能力問題、表達能力問題等)可能為失智者時，可透過司法院「家事事件公告專區」網站公告資料查詢失智者是否已受監護或輔助宣告：
      A. 確認已受監護/輔助宣告時，宜以溫和態度告知其應由監護人/輔助人陪同辦理相關業務。
      B. 確認未受監護或輔助宣告時，可先評估失智者之意思能力是否欠缺或不足，如有不足或欠缺，應啟動支援流程(如由曾與失智者溝通過之行員進行溝通，提供協助)，或進一步開啟第三方人士(如親友)支援，協助失智者活化其意思能力，相關評估及支援之經過與結論，視情況留存紀錄以利備查。
2. 貸款業務
   (1) 視覺障礙者申辦貸款，依借戶實際需求提供放大鏡或影印放大之方式提供契約等相關文件，得自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「見證人」方式辦理。
   (2) 聽覺障礙者，可透過書寫方式或其他手勢、唇型等肢體語言溝通。

(3) 對於行動不便之身心障礙者或高齡客戶，營業單位可提供合適之服務環境或安排專人到府簽訂貸款相關文件，另客戶有不便書寫全部貸款文件之情形，除本人親簽以外之內容，得徵取客戶出具之「授權書(金融友善服務對象專用)」由被授權人代填貸款文件親簽以外之內容。

(4) 客戶非屬受輔助/受監護宣告之人，需第三人協助證明貸款文件之簽具行為者，得選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「見證人」方式辦理。

(5) 受輔助宣告者申辦貸款，對「受輔助宣告之人」與本行授信須取得其「輔助人」書面同意後始得受理，其餘貸款程序比照一般貸款案件程序辦理。

(6) 本行會依不同類別之身心障礙需求，提供書面、電話、簡訊、電子郵件通知核貸結果。

(7) 授信單據交付方式，有電子郵件、郵寄及面交等方式。

3. 保險業務

如客戶(要保人、被保險人或法定代理人)於本行投保保險，有身障(含視障者)或不識字等情形致無法親簽時，保險業務員除依「保險業務員協助身心障礙者投保機制」規定事項及本行保險招攬規範要求，協助辦理投保作業事宜，必要時，可協調保險代理人處輔訓人員或通知保險公司安排適當之人員協同辦理。

4. 信託基金服務

本行針對身心障礙者提供「〇〇安養信託」制式契約，除提供優惠信託費率外，並可透過全國各營業單位辦理業務諮詢及簽約服務。

5. 理財 KYC 評估作業

(1) 客戶至營業單位辦理時

A. 視覺障礙者或不識字客戶、無法手寫之肢體障礙者：
由非「評估人員/建檔人員/覆核主管」之二名見證人協助客戶充分瞭解資料表內容並簽名(含收執資料表影本欄位)。如客戶無法親簽，以印章代簽名者，由陪同之二名見證人之任一人簽名證明；如以指印、十字或其他符號代替簽名者，由二名見證人簽名證明。

B. 聽覺障礙者：可透過書寫方式、手語視訊翻譯或其他溝通輔具等，協助聽覺障礙者表達意見及溝通。

C. 受輔助宣告者：應由輔助人陪同辦理，輔助人須於自然人資料表之「法定代理人」欄位簽名同意。

(2) 客戶可透過本行官方網站「友善金融服務網」之「簡易型網銀」及第 e 行動/iLEO APP「無障礙輔助版」服務，完成理財 KYC 評估作業。

6. 信用卡服務

本行提供多元信用卡服務通路，包括網路、電話語音或電話專人服務。若無法使用客服語音服務之聽覺障礙者可於本行網站「信用卡網路會員」或行動網路銀行「iLEO APP」辦理信用卡開卡、掛失等服務，亦可於營業時間中攜帶個人證明文件親洽本行各營業單位，由行員協助辦理。

7. 衍生性金融商品服務

(1) 視覺障礙者：

A. 辦理簽約時，本行應以「『投資組合商品契約書』重要條款說明」向客戶解說契約重要內容，以協助客戶更容易理解商品性質、相關風險及雙方權利義務關係。

B. 應就相關作業流程向客戶說明、解釋清楚，並由本行認可之二人(其中一名可為「KYC 評估人員」或「經辦簽約開戶」以外之行員)陪同辦理，由非行員之陪同人代為填寫內容，其簽名欄位應由客戶按捺指紋，再由陪同之二人見證並簽名，以確認客戶之意願及充分瞭解簽立書約之內容。

(2) 聽覺障礙者：應提供以視覺為主的溝通方式，例如：書寫或其他手勢、唇型等肢體語言溝通。

(3) 語言障礙者：應提供足夠的表達時間，必要時可使用打字方式溝通。

(4) 倘身心障礙者無法親自來行辦理，營業單位應依本行相關規範提供客戶行外服務，「衍生性 KYC」作業則可請客戶透過數位通路辦理。

8. 更多金融友善服務措施作業內容，請參閱金融友善服務作業 Q&A。

(五) <u>無障礙溝通管道及權益</u>

1. 各營業單位皆設置紙本「客戶意見反映單」，供客戶填寫表達意見。
2. 提供樂齡及身心障礙客戶專屬諮詢溝通管道及受理客戶意見服務：24 小時客服專線(02)2181-1111、信用卡掛失專線(02)2181-2186 及 0800-880-611、樂齡及友善服務專線 0800-505-696。
3. 提供智能客服(含真人文字客服)、網路、APP、電話語音及電話專人等多元管道，依使用者需求選擇適合方式完成服務。

(六) <u>無障礙公告</u>

本行定期於每年 1、4、7 及 10 月更新「金融友善服務準則執行情形」、「各營業單位可提供之無障礙服務設(措)施一覽表」及「金融友善服務作業 Q&A」，並刊登於「友善金融服務網」供閱覽。