第一銀行金融友善服務作業 Q&A

2026 年 10 月版(資料日期：2026/9/30)

一、存款篇

(一) Q：如何辦理開戶？

A：

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，所需物件如下：

身分別	所需物件
成年人	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、身分證、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	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.由法定代理人雙方持身分證正本共同來行辦理；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同意書來行辦理。

2. 視覺障礙者獨立來行申請開立活儲帳戶時，由非經辦開戶之行員一名見證，或可搭配一名具完全行為能力之明眼人親友見證人，協助視覺障礙者開戶。
3. 聽覺障礙者開戶時，透過書寫方式、提供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來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」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。
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，可預先請本行安排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。

(二) Q：身障者(含視障者)客戶無法手寫申請書或親簽時，應如何處理？

A：

1. 無法手寫可由他人協助代為書寫或透過本行線上預填表單服務或臨櫃代製傳票辦理。
2. 以印章代簽名者，可經親友或社福機構人員或非經辦開戶行員任一人簽名證明。
3. 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，經二人簽名證明，該二人見證人應由親友或社福機構人員或非經辦開戶行員任二人簽名證明，始與簽名生同等效力。

(三) Q：不識字之客戶如何辦理開戶？

A：先告知開戶文件內容，並經本行認可之二人見證，以確認客戶簽約之意願及充分瞭解所簽立書據之內容，再由客戶按捺指紋及蓋章(本行認可之二位見證人亦應簽章確認)。客戶因病或麻痺無法親簽，亦無法指定特別代理人時，可比照辦理。

(四) Q：身障者(含視障者)如何辦理提款？

A：得憑存摺及印鑑臨櫃辦理或使用金融卡於自動櫃員機(ATM)辦理，另本行提供符合輪椅族及供視覺障礙者使用之 ATM，設置地點可至本行友善金融服務網或銀行公會網站無障礙專區查詢。

(五) Q：身障者(含視障者)無法親自來行辦理業務，應如何處理？

A：得委任或授權第三人代為辦理，必要時可就近洽詢營業單位提供行外服務。

二、貸款篇

(一) Q：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？

A：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，並可以影印放大之方式提供契約及各種申請表單。

(二) Q：身心障礙者申辦貸款，銀行通知之方式為何？

A：本行會依不同類別之身心障礙者需求，透過書面、電話、簡訊、電子郵件等方式進行通知。

(三) Q：聽覺障礙者申辦貸款，與銀行溝通表達意見之方式為何？

A：本行會依不同類別之身心障礙者需求，透過書寫方式或其他手勢、唇型等肢體語言溝通。

(四) Q：身心障礙者申辦貸款，是否需要見證人一同辦理對保作業？

A：非屬受輔助/受監護宣告之身心障礙者(含視障)，需第三人協助證明貸款文件之簽具行為時，可自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「見證人」之方式辦理，採用「見證人」方式者：

1. 客戶簽約以「蓋章」代簽名者，蓋章與簽名生同等之效力，可採用「1 名證人」之作法，惟倘客戶之意思能力有所欠缺或不足之情形，得酌情加徵一名見證人。
2. 客戶以指印、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 名見證人)。
3. 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：受輔助宣告者申辦貸款，相關作業程序是否不同？

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。

三、財富管理篇

(一) Q：<u>身心障礙者如何辦理 KYC？</u>

A：

1. 客戶至營業單位辦理時

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(二) Q：<u>未成年人客戶如何辦理 KYC？</u>

A：

身分別	注意事項
限制行為能力人(滿 7 歲以上之未成年人)	依未成年客戶本身資料親自填答自然人資料表，若無法獨立完成，得由法定代理人依客戶本身資料協助其完成填答。
無行為能力人(未滿 7 歲未成年人)	由法定代理人依未成年客戶本身資料代為填答自然人資料表。

(三) Q：<u>受監護輔助宣告客戶如何辦理 KYC？</u>

A：依民法規定，監護人不得以受監護宣告之人財產為投資，爰本行不接受受監護宣告客戶辦理 KYC 作業；受輔助宣告之人則應經輔助人同意，爰受輔助宣告客戶須由輔助人於自然人資料表之「法定代理人」欄位簽名表示同意，始得辦理 KYC 作業。

(四) Q：<u>身心障礙者辦理安養信託有什麼好處？</u>

A：身心障礙者辦理安養信託係由委託人(及受益人)與受託銀行簽訂信託契約，並將財產移轉予受託銀行，由受託銀行依契約約定方式管理運用，將信託財產用於受益人(身心障礙者)自身日常生活及臨時醫療費用使用，使其獲得完善的照顧。成立安養信託，有下列優點：

1. 避免財產遭他人詐騙或覬覦。
2. 彈性設立信託監察人，共同監督受託人執行信託事務。
3. 確保信託資金專款專用於受益人自身安養或醫療照護。

四、保險篇

(一) Q：客戶辦理保險代理業務時，銀行會因客戶為聽障、視障等身心障礙者，而有差別待遇嗎？

A：除法令對於身心障礙者另有規定外，銀行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。

(二) Q：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？

A：65 歲以上投保有解約金保險商品(不包括小額終老保險、團體年金保險及保險期間在三年以下之傷害保險)，銷售過程應以電話方式全程紀錄。

前揭銷售過程錄音或錄影內容至少應包括下列事項：

1. 業務人員應出示銷售資格登錄證，說明其已登錄於本行且獲授權招攬保險商品。
2. 告知客戶其購買之保險商品、保險公司名稱、繳費年期、繳費金額、保單相關費用及其收取方式。
3. 確認投保目的與需求。
4. 說明商品重要條款內容、除外責任及建議書內容。
5. 說明契約撤銷之權利。
6. 詢問客戶是否瞭解每年(或此次)必須繳交之保費，並確認客戶是否可負擔保費。
7. 如為投資型保險商品，另應說明商品之投資風險、保險商品說明書重要內容、保單相關費用(包含保險成本等保險費用)及其收取方式，並應至少就常見招攬爭議類型、依連結標的類型就投資標的特性及投資風險等再向客戶說明提醒，以及詢問客戶在較差情況下之可能損失金額，並確認客戶是否可承受損失。
8. 請客戶聲明其已充分了解商品內容且願意投保，所有文件均由要保人及被保險人同意並親自簽名投保。

另配合「投資型保險商品資訊揭露應遵循事項」規定，保險公司針對高齡客戶另行提供放大字體並以顏色區隔重要資訊的投資型商品行銷文件或提供友善閱讀方式。

(三) Q：是否有提供適合高齡客戶投保的保險商品？

A：保險代理人處按月提供「65 歲以上高齡客戶適用保險商品清單」，篩選商品包含年金險、終身壽險、長照險，以及產險之個人性傷害險等，以客戶需求為導向，優先推薦清單商品。

(四) Q：保險業務員對於身心障礙者(視障)或不識字者承做保險，應提供何種服務？

A：服務視覺障礙或不識字客戶時，保險業務員應就要保書相關作業流程向其說明與解釋清楚，協助填具相關投保文件，並由其親友或經客戶同意之非銷售通路之人員協同辦理。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。

(五) Q：身心障礙者無法來行臨櫃承做保險時，業務人員應如何處理？

A：身心障礙客戶可先以電話聯繫預約辦理時間，如不方便臨櫃辦理投保，保險業務員可依本行行外服務作業規定，依主管同意公出後，至客戶所在地，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。

五、信用卡篇

(一) Q：身心障礙者如何申辦信用卡？

A：

1. 信用卡申請人需準備個人身分證件、財力證明(如薪資轉帳存摺影本、扣繳憑單影本、定存單影本等)，並填寫本行信用卡申請書，透過網路、郵寄或分行提出申請，經本行進行個人信用資料之徵信及審核通過後，即可拿到信用卡。
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，不得為本行行員。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)。

(二) Q：如何對身心障礙者進行徵信照會？

A：

1. 視覺障礙者申請信用卡時，由本人親持身分證明文件來行辦理，經行員確認書面文件及核對申請書親簽，並由推廣人以外之行員一名見證，或可搭配一名具完全行為能力之明眼人親友見證人，以進行徵信照會。
2. 聽覺障礙者申請信用卡時，由本人親持身分證明文件來行辦理，經行員確認書面文件及核對申請書親簽，並透過書面授權方式委任其親友，以電話向其委任之親友進行徵信照會。

(三) Q：身心障礙者如何辦理信用卡開卡？

A：目前本行提供多元開卡服務，包括透過網路、APP、電話語音或電話專人服務，視覺障礙者或聽覺障礙者可選擇上開任一方式辦理信用卡開卡服務，或於營業時間攜帶個人證明文件親洽本行各營業單位，由行員協助辦理。

(四) Q：身心障礙者如何進行信用卡資訊查詢？

A：

1. 視覺障礙客戶可來電信用卡服務專線由客服人員協助查詢，或可前往臨近分行由行員協助致電客服中心辦理。
2. 聽覺障礙客戶得透過本行網站(信用卡會員網路服務、智能客服)操作查詢，亦可轉接真人文字客服進行交談，或前往臨近分行由行員協助致電客服中心辦理。

(五) Q：身心障礙者無法使用網路、ATM 繳款時，如何辦理信用卡款逾期帳款繳納？

A：身心障礙者可於營業時間內攜帶個人證明文件親洽本行各營業單位，由營業單位行員協助辦理帳款繳納。

(六) Q：<u>身心障礙者如何進行信用卡掛失服務？</u>

A：

1. 身心障礙客戶可來電本行 24 小時信用卡客戶服務專線(02-2181-1111)、信用卡掛失專線(0800-880-611)或樂齡及友善服務專線(0800-505-696)，由客服人員協助信用卡掛失，或可前往臨近分行由行員協助致電客服中心辦理。
2. 聽覺障礙客戶得透過下列方式辦理信用卡掛失：
   (1) 本行真人文字客服。(服務時間：營業日 8~20 時)
   (2) 信用卡掛失可透過本行行動銀行(第 e 個網、第 e 行動及 iLEO APP)、智能客服辦理，其他卡片(iFirst 生活卡、白金商旅 COMBO 卡、公司卡)可前往臨近分行由行員協助致電客服中心辦理；簽帳金融卡掛失可透過本行行動銀行(第 e 個網及 iLEO APP)辦理。
   (3) 本行信用卡會員網路服務申請一般卡掛失，其他卡片(iFirst 生活卡、白金商旅 COMBO 卡、公司卡)可前往臨近分行由行員協助致電客服中心辦理。

六、友善金融通路篇

(一) Q：本行提供了哪些友善金融網路服務？

A：本行提供身心障礙者專業友善之金融環境，提供以下友善金融數位通路服務，網址如下：

1. 官方網站(https://www.firstbank.com.tw/)
2. 友善金融服務網(https://freebank.firstbank.com.tw/ANB/)
3. 第 e 個網(簡易型網銀)服務 (https://freebank.firstbank.com.tw/ANB/pages/login.jsp)
4. 簡易 eATM 網路理財機(https://eatm.firstbank.com.tw/fwebatm/index.htm)

(二) Q：本行友善金融服務網有提供哪些服務？

A：第 e 個網(簡易型網銀)、簡易 eATM 網路理財機、金融資訊查詢、身障者優惠申請，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等。

(三) Q：身心障礙者如何使用本行友善通路進行金融交易？

A：客戶可透過本行官方入口網站進入友善金融服務網專區，專區內客戶可選擇透過實體金融卡使用「簡易 eATM 網路理財機」執行交易(轉帳交易、餘額查詢服務)，或透過本行網路銀行使用「第 e 個網(簡易型網銀)」服務執行交易(臺幣轉帳交易、金融資訊查詢、變更登入代號/密碼、變更 SSL 密碼服務)。

(四) Q：身心障礙者如何以手機使用友善金融服務？

A：客戶可以在手機下載第 e 行動 APP，若手機已開啟輔助模式，則首次開啟第 e 行動 APP 時，會請客戶確認是否要切換至「無障礙輔助版」，或可自行點選第 e 行動首頁右上角之選單後，點選「無障礙輔助版」進入友善金融網行動版。

(五) Q：友善金融服務行動版提供哪些服務？

A：臺/外幣活期及定存帳戶查詢、臺幣約定/非約定轉帳、理財 KYC 評估、金融資訊查詢、變更登入代號/密碼/SSL 密碼等服務。