

## 高齡客戶金融友善服務作業 Q&A

存款篇	
Q	A
如何辦理開戶？	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 請你親持身分證及另一身分證明文件(如健保卡、護照、駕照、戶口名簿、戶籍謄本等)、印章來行辦理開戶。</li> <li>2. 如你為受監護宣告者，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。</li> <li>3. 如你為視覺障礙人士：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)申請開立帳戶時，由行員向你當面說明所簽寫之文書主要意旨及請其注意相關風險之控管，另你需搭配一名見證人(見證人須具完全行為能力之明眼人，若親友無法協助辦理亦得為本行非經辦開戶行員)，協助你閱讀相關文件，並於文書上註明「經朗讀所簽立之本書據內容，存戶○○○無異議」並簽名，再請你簽名。</li> <li>(2)無法親簽時，如用印章代簽名者，須經見證人一人簽名證明，倘視障人士以指印、十字或其他符號代簽名者，須經見證人二人簽名證明，惟其見證人需為視覺障礙人士之親友或社福機構人員或非經辦開戶行員，始與簽名生同等之效力。</li> <li>(3)開戶時如因手無法寫字，開戶資料可由他人(陪同親友或社福機構人員或非經辦開戶行員)協助代為書寫，或以互動式存款開戶口頭詢問客戶開戶申請資料並同時輸入及列印開戶/信用卡申請書後，經客戶確認後於各開戶申請文件簽名辦理。</li> </ol> </li> <li>4. 如你為身障人士：無法親簽時，依上述視障人士(2)及(3)方式辦理開戶。</li> </ol>
如無法親自或有困難前往銀行辦理業務時，應如何處理？	請你電洽鄰近分行，可請其提供「到府服務」。
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？	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，由銀行列印相關填寫資料，供你確認蓋章。
如何辦理提款？	你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。

## 財富管理篇

Q	A
客戶如為聽障、視障等身心障礙人士可否購買理財商品？	<ol style="list-style-type: none"> <li>除你有受監護宣告或輔助宣告外，聽障或視障人士於完成開戶作業後，即可洽詢本行架上提供之金融商品或服務。</li> <li>辦理本行金融商品前須進行客戶投資適合度評估，並依自我需求選擇與自身投資適合度匹配之商品。</li> </ol>
客戶如為聽障、視障等身心障礙人士，如何辦理財富管理業務？	<ol style="list-style-type: none"> <li>你於本行完成開戶作業後，即可透過本行提供之各項通路辦理財富管理業務(如：臨櫃、網路銀行)</li> <li>你依其個別情況或要求，本行提供適當協助或採取便利客戶之措施。</li> </ol>
客戶辦理財富管理業務時，銀行會因客戶為聽障、視障等身心障礙人士，而有差別待遇嗎？	本行配合相關法令規定，如：視障人士開戶可搭配一名見證人(此部分請參閱「存款篇_如何辦理開戶 Q&A」)外，其餘並無差別性作法。本行並遵循金融消費者保護法及相關法令規定，善盡產品說明、瞭解客戶及客戶投資適合度審查，提供客戶適配商品或服務，以保障客戶權益。

## 保險篇

Q	A
身心障礙人士應如何辦理投保？契約變更(契約批改)？申請理賠？	<ol style="list-style-type: none"> <li>你可於營業時間洽詢本行分行，或由業務人員外訪協助提供符合你需求的適合保險商品進行保障、退休或資產保全規劃服務，本行將依你個別情況及保險公司投保規範協助進行投保送件作業，惟能否承保將由保險公司核保評估後決定。</li> <li>你可於營業時間洽詢本行分行，或由業務人員外訪協助辦理後再由本行將契約變更(契約批改)或保險理賠申請文件轉送保險公司，亦可視狀況致電保險公司免費客服專線諮詢辦理或連線到保險公司網頁進行變更申請。</li> <li>協助身心障礙人士辦理投保作業： <ol style="list-style-type: none"> <li>視覺障礙人士： <ol style="list-style-type: none"> <li>得由你親友陪同辦理，以保障自身權益及避免日後糾紛。</li> <li>由業務人員向你說明投保或契約變更或理賠申請相關作業，協助你填具相關保險文件，如你親簽文件確有困難，以指印代替簽名者，依民法規定須有 2 位見證人簽名證明，且見證人中至少 1 名為你親友或社福機構人員。</li> </ol> </li> <li>聽覺障礙人士： <ol style="list-style-type: none"> <li>得由你親友陪同辦理，以保障自身權益及避免日後糾紛。</li> <li>由業務人員將投保或契約變更或理賠申請相關作業，以手寫</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

或其他適當方式向你說明與解釋，再協助你進行投保或契約變更(契約批改)或理賠申請作業。

(3)肢體障礙人士：

由業務人員向你說明投保或契約變更或理賠申請相關作業，協助你填具相關保險文件，若你無法親簽保險文件，如改以指印代替簽名，須依民法規定須有 2 位見證人簽名證明，且見證人中至少 1 名為你親友或社福機構人員。

(4)語言障礙人士：

- A、得由你親友陪同辦理，以保障自身權益及避免日後糾紛。
- B、由業務人員向你說明投保或契約變更或理賠申請相關作業，你若有疑義，可以文字表述相關問題，由業務人員再次說明後再協助你填具相關保險文件。

(5)精神及智能障礙人士：

- A、若你因精神或智能障礙且有受監護宣告或輔助宣告之情形，應由其法定代理人、監護人或輔助人協同辦理。
- B、由業務人員向你說明投保或契約變更或理賠申請相關作業，協助你填具相關保險文件進行投保或契約變更(契約批改)或理賠申請作業，且須請法定代理人、監護人或輔助人簽具相關授權文件。