華泰銀行友善服務措施執行情形

壹、 依據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」辦理。

貳、 無障礙環境與設施：

一、 各營業單位營業廳出入口適當位置皆已裝設「服務鈴」，由行員或警衛人員引導至友善服務櫃台或洽談專區，洽辦各項金融服務。

二、 部分行舍因建築物結構關係，以活動式無障礙坡道或以電動升降梯代替無障礙坡道；其餘各營業單位入口處皆平整或設有無障礙坡道。

三、 配合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。

四、 各營業單位皆設有「匯(利)率看板」/「電子公告」，提供即時匯(利)率及業務收費標準公告等資訊。另本行友善網路銀行/行動銀行亦提供即時匯率及利率查詢服務，方便身心障礙者隨時掌握雙率變動資訊。

五、 本行官網已取得「網站無障礙規範」A 等級標章，全站支援無障礙服務。並設置金融友善服務專區，提供單一入口多項服務，包含友善網銀、網路 ATM 及本行友善服務措施說明等。

六、 全行設置之 ATM 皆為符合使用輪椅民眾操作之高度，且皆具視障語音功能。

七、 有關各營業單位可提供之無障礙服務設施，及自動化服務設備環境盤點精進一覽表，請至本行官網→金融友善服務專區→金融友善服務措施中查閱。

參、 金融友善服務措施：

一、 溝通與服務

(一) 一般臨櫃作業免抽號，由專人引導至無障礙服務櫃檯優先服務。

(二) 各營業單位皆有提供視訊手語翻譯/同步聽打或預約現場服務，以便聽、語障客戶溝通使用。

（三）本行官網金融友善服務專區及各營業單位友善服務櫃檯皆有提供各項業務契約 QR code 文字檔案連結，以利客戶運用裝置朗讀或放大查閱。

（四）依客戶習慣之溝通方式及個別需求，提供適當之溝通方式（例如：說話慢一點、筆談、運用相關服務易讀版本以淺顯易懂之方式耐心溝通說明等），依循相關作業規範協助客戶完成所需金融服務。

（五）本行設有語音系統、網路銀行/APP、網路 ATM 等線上服務，可供客戶依需求選擇運用。

二、存款業務

（一）存款開戶

1、視覺障礙者：為使客戶瞭解簽訂契約之內容，本行提供下列服務。

(1) 提供見證人服務。

(2) 依客戶閱讀需求，提供多元之文件閱讀方式，如：提供放大鏡等視覺輔助工具、文字放大版契約、相關約據文件 QR Code 連結等。

(3) 提供免填單服務，由客戶告知相關資料及申辦業務後，列印開戶申請書電子表單；其餘申請資料可由非經辦其開戶手續之行員協助代為書寫。

2、聽覺（語言）障礙者：

(1) 行員可依客戶習慣之溝通方式，以書寫、透過視訊手語翻譯或其他溝通輔具協助（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等）與客戶溝通，以使客戶能充分表達意見。

(2) 如為開立活期儲蓄存款帳戶，客戶可選擇線上開立數位存款帳戶。

3、肢體障礙者：

(1)無法親至本行辦理業務者：

A. 倘客戶所在地點於本行營業據點週遭，可由臨近之分行派員到府提供行外開戶。

B. 如為開立活期儲蓄存款帳戶，客戶可選擇線上開立數位存款帳戶。

(2)手部肢體障礙者，如不便親自簽名，本行可依客戶需求提供見證服務。

(3)本行提供免填單服務，由客戶告知相關資料及申辦業務後，列印開戶申請書電子表單；其餘申請資料可由非經辦其開戶手續之行員協助代為書寫。

4、心智障礙者：

(1)行員可運用「辦理存款開戶流程易讀版」、「學會到銀行櫃台做的事易讀手冊」等，透過簡化之銀行用語與客戶進行溝通；意思表達有困難者，亦可由其家屬或社福機構陪同辦理協助溝通。

(2)本行提供免填單服務，由客戶告知相關資料及申辦業務後，列印開戶申請書電子表單；其餘申請資料可由非經辦其開戶手續之行員協助代為書寫。

(二)存款業務需求申請（例：申請金融卡或約定帳號...等）

1、無法親至本行辦理者，倘客戶所在地點於本行營業據點週遭，可由臨近之分行派員到府提供行外收件服務（金融卡解鎖及變更約定轉出入帳號除外）。

2、本行提供免填單服務，由客戶告知相關資料及申辦業務後，列印申請書電子表單供客戶確認後簽署；其餘申請資料可由非經辦其申請手續之行員協助代為書寫。

(三)存摺、金融卡掛失、補發

1、本行網路銀行、APP 可執行線上掛失或可撥打本行 24 小時客戶服務專線，由專人提供掛失服務。欲申請補發者，需於營業時間內攜帶個人身分證明文件親洽本行任一分行，由行員協助辦理補發。

2、如於營業時間內，可攜帶個人身分證明文件親洽本行任一分行，由行員協助辦理掛失同時補發。

3、補發之存摺可立即簽收領回，金融卡補發，可約定以下列方式領取：

(1)親至原申請補發之分行領取。

(2)郵寄遞送。

(3)委託指定之受託人代為領取。

(四)辦理存、提、匯款等交易

1、臨櫃辦理：

(1)免抽號，由專人引導至無障礙服務櫃檯優先服務。

(2)對親筆書寫有困難之客戶，本行提供傳票套印服務，經客戶口頭告知資料及申辦業務後，由經辦行員協助套印傳票，或由非經辦之行員提供代寫服務，供客戶確認後辦理。

2、線上辦理：客戶可依需求使用本行友善網路 ATM、友善網路銀行／APP 辦理轉帳交易。

(五)申請電子綜合對帳單

1、可於營業時間內攜帶個人身分證明文件親洽本行任一分行，由行員協助辦理。

2、已申辦網路銀行且有啟用 MOTP 者，可以網路銀行、APP 線上申請。

(六)申請跨行提款手續費優惠

1、可於營業時間內，持身分證明文件、身心障礙證明/手冊正本、申請減免帳戶之存摺及原留印鑑，親洽本行任一分行，由行員

協助辦理。

2、可備妥下列物品，於本行官網之金融友善服務專區，點選「身心障礙者跨提優惠申請」，依系統引導完成申請。

(1)自然人憑證

(2)讀卡機

(3)身心障礙證明/手冊

(七)帳務查詢

1、可利用本行友善網路ATM、友善網路銀行／APP，可查詢帳戶交易明細及餘額。

2、可撥打本行客戶服務專線，由專人提供查詢服務。

3、可至本行各分行補摺機補登存摺。

(八)銷戶

1、可於營業時間內攜帶個人身分證明文件親洽本行任一分行，由行員協助辦理。

2、無法親至本行辦理，且帳戶餘額低於特定金額以下者，可透過下列管道辦理銷戶：

(1)帳戶餘額低於新台幣5萬元：可於本行網路銀行／APP申請線上銷戶（結清之帳戶餘額限轉入本人於本行開立之其他存款帳戶）。

(2)帳戶餘額低於新臺幣10萬元：可以郵寄結清之方式申請銷戶。

三、授信業務

(一)申辦貸款：

1、客戶需準備個人身分證、其他具辨識力之身分證明文件(如：健保卡、護照等…)、財力證明（如薪資轉帳存摺影本、扣繳憑單影本、所得清冊等）、視擔保品所需相關文件(如:土地及建物所有權狀等)，與分行行員接洽，協助客戶完成相關申請書表填

寫，本行可依客戶需求，提供放大鏡工具或以影印放大之方式提供申請書表等相關文件，以利客戶瞭解契約內容。

2、本行提供個人相關貸款借據暨約定書 QR Code 連結，客戶可透過手機、平板或電腦設備等掃描 QR Code 取得電子檔案以事先或當場閱讀，視覺障礙者亦可透過報讀軟體或特定 APP 輔助進行文件內容報讀。

3、視覺障礙者：可自行選擇以「公證法規定辦理公證」或 1 名見證人簽署相關文件，惟見證人部分需具完全行為能力之明眼人，以協助視覺障礙者閱讀相關文件，並在旁加簽及載明「經朗讀所簽立之本書據內容，授信戶/保證人/擔保物提供人…等○○○(即視覺障礙者)無異議」，前述相關文件若視障人士以指印、十字或其他符號代簽名者，應依民法第三條第三項之規定，須經 2 人簽名證明(即 2 位見證人)，始與簽名生同等之效力，惟見證人中宜請視覺障礙者至少一名親友或社福機構人員陪同辦理(以「蓋章」簽約者，採用「1 位見證人」)，上述見證人不得為本行行員。

4、聽覺障礙者：本行提供書寫、手語翻譯等方式進行溝通或諮詢服務。

5、受輔助宣告者：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，如經輔助人偕同借款人(受輔助人)辦理並共同簽署相關文件，貸款程序比照一般貸款案件程序辦理。

6、對於身心障礙者等有需求客戶，分行可派員辦理到府諮詢、收件等服務。

(二)徵信審查：本行秉持公正客觀原則，比照一般貸款案件辦理。

(三)核貸通知：

授信案件核准後，本行依不同類別之身心障礙者需求，以書面、電

話語音、傳真、簡訊、電子郵件等方式進行通知。

（四）簽約對保：

1、本行依核貸內容，以電腦繕打製作相關對保契據、文件及列印後，供客戶確認。

2、客戶於相關契據、文件上親自簽名或蓋章確認，並比照申辦貸款時簽署文件方式辦理。

3、對於身心障礙者等有需求客戶，分行可派員辦理到府對保服務。

（五）貸放：比照一般貸款案件辦理貸放作業。

四、財富管理業務

本行對身心障礙者提供財富管理業務前，應善盡說明契約重要內容與揭露風險之義務，以確保身心障礙者得充分了解交易內容與風險，相關作法如下：

（一）臨櫃辦理財富管理業務

1、視覺障礙者辦理財富管理業務（包含開立信託戶），簽署相關文件時，以印章代替簽名者，除依公證法規定辦理公證外，須有1位見證人，建議可為親友或社福機構人員，其需為具完全行為能力之明眼人，本行行員應避免擔任見證人，而其須於文件載明「經朗讀所簽立之本書據內容，客戶○○○無異議」之文字且在旁加簽及說明與客戶之關係。此外，本行協助提供朗讀、影印放大等服務，且引導客戶至友善空間（如：理專室、洽談室）等，避免於嘈雜環境下與客戶交談；另向客戶說明時，可配合客戶需求，以簡單易懂，較慢較短之句子說明，且使用具體之詞彙，避免使用如「這裡」、「那裡」等含糊不清之詞語，以利客戶容易瞭解。

2、聽覺障礙者辦理財富管理業務時（包含開立信託戶），本行可配合客戶需求，協助提供書寫、打字、視訊或現場手語翻譯之服

務（現場手語翻譯需於 24 小時前提出），使客戶能充分瞭解辦理財富管理業務時，所需之資料及其權利。

3、身心障礙者辦理財富管理業務（包含開立信託戶），無法親簽時，如用印章代替簽名者，須有 1 位見證人；以指印、十字或其他符號代替簽名者，須有 2 位見證人，上述見證人建議為親友或社福機構人員，需為具完全行為能力之明眼人，本行行員應避免擔任見證人。

(二) 非臨櫃辦理財富管理業務

客戶如不方便臨櫃辦理，本行可安排專人提供行外辦理服務，相關作業比照臨櫃方式辦理。

(三) 客戶權益保障

1、身心障礙者均可向本行洽詢及要求提供經主管機關核准、核備或法令許可銷售之商品（惟精神障礙者須由監護人代行或經輔助人同意）。

2、本行理財專員從事財富管理業務時，基於反歧視、公平對待客戶原則，就身心障礙者的投資理財需求，不得逕行拒絕受理或勸退等不當行為。

3、本行官網提供「信託指示書」及「自然人 KYC」之易讀版本（QR code 連結），以協助身心障礙者更易閱讀，並使客戶能事先或當場瞭解服務內容。

五、保險業務

本行對身心障礙者提供保險代理業務前，應善盡說明契約重要內容與揭露風險之義務，以確保身心障礙者得充分了解保險商品內容與風險，相關作法如下：

(一) 臨櫃辦理投保、契約變更(契約批改)、理賠

1、視覺障礙者，可先以電話預約辦理時間，本行將安排專人協助填具相關文件，倘客戶親簽文件有困難者，可自行選擇採用公

證人或 1 位見證人，以保障自身權益及避免日後的糾紛，如確有困難無法由親友協同辦理者，經其同意並有適當的控管措施後，可由非經辦人員配合協助辦理。惟如以指印、十字或其他符號代替簽名者，依民法規定須有二位見證人簽名證明，見證人中至少一名為親友或社福機構人員。

2、聽覺、語言或肢體障礙者，可先透過親友協助以電話預約辦理時間，本行將安排專人協助填具相關文件，且依客戶需求將相關作業流程，以手寫或其他適當方式(如打字、視訊或現場手語翻譯服務)向客戶說明與解釋清楚，協助辦理申請。

3、精神及智能障礙消費者，可先透過親友協助以電話預約辦理時間，本行將安排專人協助填具相關文件，專人會將相關作業流程，向客戶說明與解釋清楚，協助辦理申請。

(二) 非臨櫃辦理投保、契約變更(契約批改)、理賠

客戶如不方便臨櫃辦理，本行可安排專人至客戶所在地辦理，比照臨櫃作法協助辦理相關作業；視覺障礙者如有見證需求者，可由家人 1 至 2 位陪同見證。

(三) 受監護宣告或輔助宣告

因精神或智能障礙，並有受監護宣告或輔助宣告之情形時，因民法規定受監護宣告者無行為能力，受輔助宣告者如非屬純獲法律上利益或依其年齡及身分、日常生活所必需之情形外，應經輔助人同意(民法第 15 條、第 15 條之 2 第 1 項參照)，爰要保人或被保險人如為無行為能力人、限制行為能力人，或受監護或輔助宣告之人，應由其法定代理人、監護人代理被監護人或輔助人同意受輔助人始可辦理相關投保、契約變更(契約批改)、理賠等事宜。

(四) 客戶權益保障

1、基於公平待客原則，身心障礙客戶購買保險商品，享有與其他人平等之權利，不能有不公平對待、歧視或以身心障礙為由而

拒絕提供該等商品之情形。

2、本行官網提供「身心障礙者想投保，業務員將如何幫助您呢?」易讀版，以協助身心障礙者更易閱讀，並使客戶能事先或當場瞭解服務內容。

六、信託業務

(一)申辦信託業務：

1、視障者(含身障者)：

(1)辦理信託業務前，可先電話聯繫預約辦理時間與地點，本行將指派專人協助說明信託契約內容與相關作業流程，視障客戶如非至本行辦理信託業務，將請其家人陪同見證。

(2)本行將以電子郵件方式，提供信託契約 PDF 檔案予視障客戶，並建議客戶可利用手機「隨選朗讀」功能先行審閱信託契約。另依身障者需求，以書面、傳真、電子郵件等方式，提供信託契約供客戶先行審閱。

(3)客戶如無法親簽文件，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，須經二人簽名證明(即二位見證人)或以蓋章簽約者，採用一位見證人，上述見證人不得為本行行員。

(4)本行將依視障客戶需求提供放大字體版信託契約，並提供放大鏡輔助觀看。

2、聽障者：

(1)辦理信託業務前，可先透過親友協助以電話聯繫預約辦理時間與地點，本行將指派專人協助以書寫、手語翻譯或其他適當方式向客戶說明信託契約內容與相關作業流程。

(2)本行將依聽障者需求，以書面、傳真、電子郵件等方式，提供信託契約供客戶先行審閱。

3、 受輔助宣告者：

依民法第 15 之 2 條規定，受輔助宣告之人辦理信託業務應經輔助人同意，如經輔助人同意，信託業務辦理程序比照一般信託案件程序辦理。

(二)信託業務服務諮詢：

本行承作信託業務，分為特定金錢信託與非特定金錢信託，如有相關業務需求，特定金錢信託請向分行理財專員洽詢；非特定金錢信託洽詢信託部專線：(02)2752-5252 分機 7771、7765、7166。

七、 信用卡業務

(一)申辦信用卡

1、 客戶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、所得清冊等），至本行任一分行填寫信用卡申請書，經本行進行個人信用資料徵信及審核通過後，即可領取信用卡。

2、 有關無法親自簽名者，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；如以指印、十字或其他符號代替簽名者，依民法第 3 條第 3 項規定，須經 2 人簽名證明(即 2 位見證人)，如以「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；上述見證人不得為本行行員。

(二)徵信照會

1、 視覺障礙者申請信用卡時，本行可以電話方式或其他適當之方式（如請其至分行由行員確認等）進行徵信照會，以確認本人申請。

2、 聽覺障礙者申請信用卡時，可透過書面授權方式委任其親友，由本行以電話向其委任之親友進行徵信照會，亦可以其他適當之方式（如請其至分行由行員確認等）進行徵信照會，以確認本人申請。

(三)開卡作業

1、本行目前提供不同多元開卡服務，如透過網路銀行／APP、電話語音或電話專人服務之開卡，視覺障礙者或聽覺障礙者亦可依上開管道進行開卡，或傳真相關文件(身分證明文件影本及身心障礙文件影本)人工開卡。

2、營業時間內亦可攜帶個人證明文件(身分證明文件及身心障礙文件)親洽分行，由行員協助代撥電話或上網開卡。

(四)信用卡掛失及客戶服務

1、本行除提供 24 小時電話專人掛失服務外，亦可利用本行網路銀行／APP 辦理掛失；視覺障礙者或聽覺障礙者或其他無法接聽電話之障礙者亦可由其委任之親友依上開管道進行掛失。

2、除提供電話客服外，本行官方網站設有客戶意見箱，由專人提供服務。

肆、為保障客戶權益，本行提供下列管道供客戶表達意見：

一、免付費客服專線 0800-075252

二、申訴專線 0800-021678。

三、Email：callcenter@hwataibank.com.tw。(本行官網設有客戶意見箱)

四、信函。

五、親臨本行任一營業單位。