



# 友善樂齡服務手冊

永豐銀行





# 目錄

## 目錄 CONTENT

- 01 | 前言
- 02 | 永豐銀行金融友善服務措施
- 03 | 注意事項、服務流程及內容
  - 聽覺障礙
  - 視覺障礙
  - 肢體障礙
  - 心智障礙
  - 其他金融友善服務
- 04 | 訊息小幫手
- 05 | 公平待客小故事



# 前言

前言

友善措施

各障別服務

訊息小幫手

豐待客故事

落實公平待客、謹守銀行家的道德是永豐銀行的經營理念和方針。永豐銀行從四大面向落實公平待客及金融友善，秉持「翻轉金融，共創美好生活」的企業願景，打造消費者信任並善盡社會責任的永續企業。

- 一. **誠信經營**：從上而下秉持誠信、透明的方式提供客戶服務，滿足客戶的需求。
- 二. **公平友善**：以公平合理、待客如親的態度對待每一位客戶。我們用心傾聽、溫暖關懷，不因族群、財富或地位的差異而有任何差異。
- 三. **永續多元**：面對多元化的社會，永豐銀行針對高齡、身心障礙或財務弱化族群，提供合適的商品與服務，並不斷投入永續創新、普惠金融，善盡社會責任。
- 四. **專業創新**：永豐銀行秉持企業願景，持續創新金融思維與服務，與社會大眾一同實踐永續豐盈的美好生活。

永豐銀行致力建立公平友善、待客如親的文化，同時營造從心出發的服務環境，讓金融連結生活，賦予人人與時俱進、實踐幸福的能力，期許能伴隨社會大眾一同共創美好生活(Together, a better life.)。





# 金融友善服務措施(1/2)

前言

友善措施

各障別服務

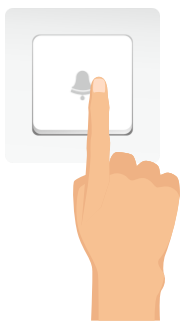
訊息小幫手

豐待客故事

## 環境

### 無障礙營業場所

分行營業廳裝設服務鈴



各分行營業大廳均設置引導專員，身心障礙者優先收件處理，並提供友善樂齡優先取號服務



各分行均設置「無障礙服務櫃台」，提供各項金融服務



## 溝通

### 各項服務溝通管道

#### 【24小時友善樂齡專線】

- ✓ 客服中心設置24小時友善樂齡專線 [0800-658-998](tel:0800-658-998)(限市話)/[02-2191-1090](tel:02-2191-1090)，年長/視障者可透過此專線快速與客服專員對話



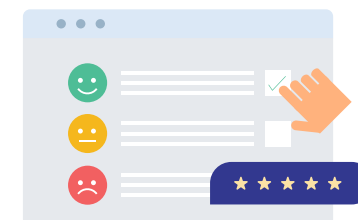
#### 【雙語服務】

- ✓ 設置英語諮詢客服專線 [02-2191-1004](tel:02-2191-1004)
- ✓ 優化官網英文資訊揭露(提供預約開戶連結、信用卡申請資訊連結、網銀英文介面連結、利匯率連結)



#### 【臨櫃友善樂齡客戶意見表】

- ✓ 提供身障/高齡客戶回饋意見，強化各項金融友善服務措施



Icon from [www.flaticon.com](http://www.flaticon.com)



## 服務

### 各障別協助措施

#### 【存匯業務】

提供臨櫃交易口述免填單服務及服務、視障客戶開戶見證機制、存匯業務查詢類交易授權



#### 【個人貸款/信用卡業務】

身心障礙者辦理信用卡契約簽署見證機制



#### 【財富管理業務】

提供無障礙數位金融下單服務、身心障礙者之「安養信託」契約客製規劃、到府諮詢對保、契約簽署見證機制等服務



#### 【ATM跨行提款優惠】

提供身心障礙每月三次手續減免優惠，除臨櫃申請外，亦可透過郵寄申請書或網路等方式申請



## 資訊

### 無障礙數位金融服務

#### 【MMA金融友善網】

通過「網站無障礙規範AA級標章」審核，服務項目包含：利率匯率查詢、網路銀行服務、帳戶總覽、查詢明細、轉帳、變更使用者代碼 / 密碼等



#### 【網路ATM】

取得「網站無障礙規範A級標章」，提供視障人士透過讀報軟體、大字體與醒目介面進行交易，服務項目包含：轉帳/繳費、餘額查詢、個人化設定等



#### 【行動銀行App】

通過無障礙檢測，提供無障礙輔助功能及語音辨識服務，客戶可採口說方式進行功能操作使用，並提供友善服務介面，字體自動依客戶手機設定調整大小



#### 【大戶/大咖App】

- ✓ 完成大戶App視訊提升權限流程開發，優化線上身分確認流程
- ✓ 增設大咖App友善操作模式，提升高齡及視障客戶使用便利性



Icon from www.flaticon.com



- **外表特徵**：無法以外觀判別，一般客戶會主動告知，或留意配戴助聽器來賓，亦可能需要特別協助
- **接待方式**：應先判別為輕微/嚴重重聽或是接近、完全喪失聽覺者，亦先接待至無障礙服務台，協助客戶辦理所需業務
- **應注意事項**：
  - ✓ 在安全無虞情況下取下口罩，以利客戶於有需要時讀取唇語
  - ✓ 開始對話前先招呼客戶注意，並保持眼神交流
  - ✓ 可以以手寫方式進行交談，亦可詢問是否需要視訊手語翻譯服務
  - ✓ 充分利用常用申請書語音報讀
  - ✓ 若遇高齡引致重聽客戶，可協助連結至官網將表單放大檢視內容
  - ✓ 重聽客戶應留意於聽力較好那邊說話



## ■ 本行提供之服務

### ✓ 【臨櫃視訊手語翻譯】

主動提供聽障客戶臨櫃作業視訊手語翻譯服務



#### 1. 運用時機

臨櫃業務遇聽語障客戶有溝通上需求，可聯繫「台灣手語翻譯協會」協助提供手語翻譯服務(譯聯網)。

#### 2. 手語翻譯服務類型(外部信箱請由分行負責人或總行綜合企劃處/作業處窗口協助放行)

服務類型	操作流程	準備工具
即時翻譯	1. 撥打專線( <a href="tel:0928-338-235">0928-338-235</a> 或 <a href="tel:0936-463-953">0936-463-953</a> )申請手語翻譯 2. 發起TEAMS  視訊會議( <a href="mailto:elves.fen@gmail.com">elves.fen@gmail.com</a> 及 <a href="mailto:tasli.tw@gmail.com">tasli.tw@gmail.com</a> ) 3. 等待翻譯員加入視訊會議	鏡頭/收音設備 (平板/電腦/手機)
預約現場	1. 與聽語障客戶約定預約服務時間並留下客戶手機號碼/E-MAIL 2. 撥打專線及電子郵件預約現場翻譯(聯繫方式同上) 3. 手語翻譯協會回覆翻譯員聯絡資訊 4. 預約前一日，提醒翻譯員及客戶預約時間、地點、銀行服務人員	

#### 3. 帳單直接由譯聯網寄至分行請款




\*預約現場翻譯，應於服務時間24小時前提出申請，若臨時取消或變更服務時間，應於服務時間3小時前提出異動。

## ■ 本行提供之服務(續)




### ✓ 【PAD整合服務】

針對聽語障礙客戶善用本行公用I PAD，作為溝通橋梁

#### • 手寫溝通

- 1.開啟「翻譯」
- 2.螢幕上方選擇「中文(國語-台灣)」「中文(國語-台灣)」
- 3.點螢幕上顯示「輸入文字」
- 4.螢幕鍵盤長按切換「繁體手寫」或「繁體注音」

#### • 語音轉文字溝通

- 1.開啟「翻譯」
- 2.螢幕上方選擇「中文(國語-台灣)」「中文(國語-台灣)」
- 3.螢幕下方點選開始說話

#### • 溝通文字卡

設計常用金融文字字卡提升溝通效率







## ■ 本行提供之服務(續)

### ✓ 【QR Code連結文字客服】

- 張貼於自動化服務區

### ✓ 【快速留言信箱或線上文字客服】

- 聽、語障客戶透過官網或銀行各行動應用程式App使用客服中心24小時智慧小豐即時文字對談，或於營業時間（9:00~18:00）選擇與真人線上即時文字對談
- 客服中心網路留言提供「聽障客戶」欄位

### ✓ 【個人貸款/信用卡業務】

- 提供聽覺障礙客戶個人放款業務案件核准之簡訊或信函通知服務

## 案例

客戶透過網路以自然人憑證申請數位帳戶，開戶審查人員小Bee欲電話照會客戶的職業資訊，因為所留存之電話均無法聯繫到申請人，故以EMAIL方式通知。

次日，客戶的哥哥來電表示申請人為聽障人士，無法電話照會。因此小Bee提供更貼近客戶的溝通方式，以簡訊及郵件確認在職狀況，協助完成數位帳戶開戶。



- **外表特徵**：持白色手杖、行走時急速左右觀察但步伐緩慢，或有引導員之客戶
- **接待方式**：警衛或數位大使一旦發現前述客戶蒞臨，應以手背輕拍客戶手背，並詢問是否需要協助，再引領至無障礙服務台，務必保持客戶身旁淨空且無障礙物，並由專人協助客戶辦理所需業務
- **應注意事項**：
  - ✓ 辨識視障種類:①黃斑部病變、②白內障、③青光眼、④視網膜病變或完全失明
  - ✓ ①~④ 可能尚存部分視力，可取出視障輔具工具包，以協助客戶辦理所需業務
  - ✓ 取出點字輔具時，應先詢問『是否需要使用...』勿假設視障客戶都會使用點字
  - ✓ 完全失明則會有輔助人員協助，業務處理方式見其他金融友善服務\_見證服務
  - ✓ 與客戶說話時，先稱呼其姓名為開始，再繼續與客戶溝通交談
  - ✓ 若環境較吵雜，應引導客戶到較安靜如洽談區、VIP室協助客戶辦理業務
  - ✓ 交談中若需中途離開，一定要告知客戶暫離訊息
  - ✗ 於溝通時，切記避免說到有關『看』、『讀』相關語句
  - ✗ 表達位置勿以『這裡』、『那裡』敘述，應以較精確如『印泥在您九點鐘方向』
  - ✗ 若客戶攜帶導盲犬，務必不騷擾、不撫摸、不餵食，並主動詢問是否有需要給予導盲犬協助

## ■ 本行提供之服務

### ✓ 【存匯業務】

- 設置開戶文件與臨櫃常用申請書QR CODE連結，提供語音報讀文件內容服務

#### 1. 運用時機

常用申請書增加QR CODE連結至官網表單，供視障人士使用螢幕報讀軟體進行語音報讀表單內容，或高齡客戶亦可連結至官網將表單放大檢視內容。

#### 2. 增加QR CODE表單

已公告表單(詳見[訊息小幫手](#))：

- 客戶基本資料變更申請書(G5000)
- 各項作業申請 / 註銷 / 變更申請書(CSR-012)
- 郵寄銷戶申請書(CSR-008)
- 開立帳戶總約定書(CSR-001)
- 個人戶開戶申請書(CSR-045)
- 法人戶開戶申請暨總約定書(CSR-048)

#### 3. 提供金融友善工具包

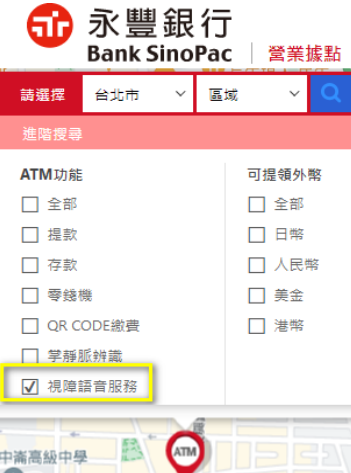
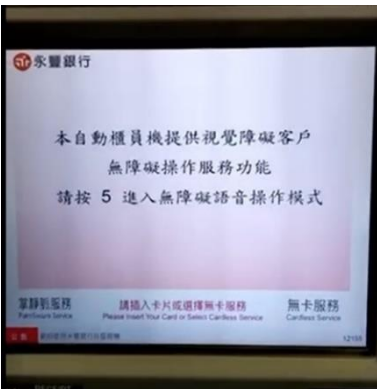



- 「簽名板暨閱讀輔助工具、放大鏡」提升低視能客戶臨櫃讀寫便利性。
- 「永豐識別點字貼紙」主動貼在存摺封套、金融卡封套右上方，以利客戶辨識。



## ■ 本行提供之服務(續)

- ✓ 各自有大樓電梯按鈕張貼點字貼紙
- ✓ 陸續增設視障**語音ATM**

於各分行據點及醫院、學校等行外場域的自動櫃員機，陸續增設視障功能，便利視障客戶使用

網銀「找ATM」功能	視障導引語音功能廣告	加裝點字貼紙及耳機孔	凸點設計	機台無障礙操作功能
<p>網銀提供視障ATM據點搜尋功能，可依行政區快速掌握機台位置</p> 	<p>語音功能廣告輪播，引導視障客戶使用</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 卡片插入口</li> <li>✓ 耳機孔</li> <li>✓ 明細表取出口</li> <li>✓ 鈔票取出口/存入口</li> <li>✓ 鍵盤</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 數字鍵5：「●」</li> <li>✓ 取消鍵：「X」</li> <li>✓ 更正鍵：「  或 &lt;」</li> <li>✓ 確認鍵：「O」</li> <li>✓ 耳機孔旁有耳機符號浮雕</li> </ul> 	<p>插入耳機，按數字“5”進入無障礙語音操作模式</p> 



- **外表特徵**：乘坐輪椅、代步車、持拐杖或步履蹣跚之年長者，或因疾病、意外引致行動不便
- **接待方式**：警衛或數位大使一旦發現前述客戶蒞臨，先引導由無障礙通道入行暫歇，並即刻通知分行作業主管指派專人接待至無障礙服務台，協助客戶辦理所需業務
- **應注意事項**：
  - ✓ 平日保持無障礙通道順暢無阻
  - ✓ 協助客戶開、關門
  - ✓ 接待客戶時應更有耐心、放緩語速
  - ✓ 與乘坐輪椅客戶對話時應坐下與之保持視線水平一致或蹲下
  - ✓ 尊重客戶私人領域空間，幫忙推輪椅也應口頭詢問，以免客戶不悅
  - ✓ 保持客戶輪椅、代步車周圍淨空，以避免代步工具突然移動撞傷人員
  - ✗ 絕對禁止佔用無障礙車位
  - ✗ 盡量避免與客戶肢體接觸，尤其上下樓梯，若發生事故反而不美

## ■ 本行提供之服務

- ✓ 各自有大樓電梯按鈕張貼點字貼紙
- ✓ 行舍設置ATM機台斜坡道設施
- ✓ 符合無障礙高度之取號機
- ✓ **【活動式點鈔機大型螢幕】**

- 增加高櫃活動式點鈔機大型螢幕，便利高齡、身障客戶點收現金

1. 通路營運處已請無配置活動式點鈔機大型螢幕之分行購置，每一分行至少配置一大型螢幕。
2. 點鈔機大型螢幕平時便於現金短溢抓帳使用(螢幕方向對內)，考量客戶交易隱私，如遇特殊客戶，再將螢幕轉向客戶。



## 案例

數位大使小豐看見一位使用輪椅之客戶，與家人正要進入營業大廳，小豐立即趨前協助，引導至方便輪椅使用之櫃檯辦理。詢問後得知客戶欲辦理變更印鑑，關心詢問後得知客戶近期才剛發生車禍，無法像過去一樣簽名，也沒辦法蓋章，經訪談確認客戶意識清楚，因此在客戶同意下以見證人方式，完成變更程序。

## ■ 失智/疑似失智之可能情形、特徵

### ● 忘記密碼或堅持帳戶裡的錢被偷

失智者在病程中將逐漸對金錢、財產失去辨識與處理能力，導致特別容易遭到不肖份子有計畫的詐騙、侵占與非法移轉財產，可建議家屬尋求專業建議。



### ● 出現異常的提領行為

若失智者由他人陪同或自行提領大筆金額，或提領頻繁時，請以關心的方式及態度詢問，如有異常，建議報警協助處理。



## ■ 應注意事項：

### 與失智者互動5步驟

- S** 微笑
- T** 謝謝
- E** 擁抱當下
- E** 眼神接觸
- P** 耐心

### 與失智者互動 STEP

**S** 微笑 Smile

入口保全及銀行工作人員接待失智者，先以微笑開始。

我要…… (回答不出來)

伯伯，請問您要辦什麼業務？

**T** 謝謝 Thanks

櫃檯工作人員感謝失智者以及照顧者配合銀行的相關作業。

手續已完成，感謝你們的配合與協助。

**E** 擁抱當下 Embracing the moment

傾聽說話，不與失智者起衝突，給予尊重及鼓勵。

我這個週末和丈夫出去玩得很開心哦。

聽起來妳和妳丈夫總是玩得很開心。

她的丈夫去年過世了……

**E** 眼神接觸 Eye Contact

透過眼神接觸，櫃檯人員發現異狀、茫然無助，行為不合常理。

那有其他人陪您來嗎？

**P** 耐心 Patience

耐心說明帳戶基本功能及作業方式等等，主動提供輔助器具。

沒關係，讓我來協助您。

我……忘記密碼是什麼。

什麼時候輪到幫我辦理領款呢？

快要到了，再稍等一下，我陪你一起等。

現在輪到我了嗎？





## ■ 本行提供之服務

### ✓ 專業友善溝通

#### 1. 運用時機

臨櫃觀察客戶，行為舉止與以往截然不同，或不符合正常邏輯。

#### 2. 使用方式

依衛福部提供之「失智友善簡易辨識問卷」，用於辨識客戶是否有失智或疑似失智現象之參考。挑選3題進行詢問，其中若有2題無法回答，則可提醒客戶親友，可至醫院進一步檢查。

※簡易辨識問卷用於對失智症適時提供相關協助，**不作為篩檢、診斷失智之用。**

編號	問題	注意事項	列舉情境說明
1	指導語：請問您今天是民國幾年、幾月、幾日、星期幾？	* 測試地點之定向感 * 年、月、日、星期都答對才算正確	
2	指導語：請問您現在在哪裡？	* 測試地點之定向感 * 對所在地有任何的描述都算正確：如、我的家、或正確說出城鎮、機構名稱都算正確。	
3	指導語：現任的總統是誰？	* 時事題 * 可依不同場域/情境設計不同之字詞 * 姓氏正確即可	* 如：現任的市長是誰、疫情指揮中心指揮官等
4	指導語：現在我會跟您說五個字詞，請跟我重述一遍並記住這五個字詞，不用按照順序。	* 立即記憶：重述五個字詞 * 可依不同場域/情境設計不同之字詞，並以第一次的回答正確與否給分。	* 如：今天來辦理轉帳，跟您借印章、存摺、身分證、健保卡、駕照，請跟我重述一遍
5	從20-3開始算，一直減3下去	* 計算能力：減法	* 如：今天轉出2萬元，又存入5萬元，存款餘額是增加幾萬元



## 案例1

有一位經常到訪分行的鄰居阿公，一週前偕同阿嬤來分行辦理定存，二天前阿公來行反映定存單不見了，當下永豐職員小永協助鄰居阿公確認定存單係夾在一起所致；隔日，阿公再次進到銀行營業大廳，表示定存單不見了，小永見狀立即趨前關心，談話過程中，察覺阿公說話、行為有異，發現阿公似乎不記得自己近期曾經來行，推測阿公可能有認知障礙症的徵狀。小永友善提醒阿公，前一週有與阿嬤一同來行辦理並交付相關文件，小永除耐心協助阿公外，將其定存資料另外註記在一張小紙條上，夾在存摺裡，避免鄰居阿公之後想起時緊張擔心，同事大豐亦協助通知阿嬤來行陪伴。小永於阿公、阿嬤離開分行前，友善建議下次可一同前來分行，避免阿公忘記曾經作過的交易而擔心煩惱。

## 案例2

這一天，媽媽帶著兒子到銀行營業大廳，難過地向行員小Bee傾訴，表示兒子因為車禍導致腦部受傷，已申請受輔助宣告，輔助人是先生。最近兒子遇到詐騙，現在正忙於處理這些煩心事。小Bee聽了先同理並關懷媽媽的心情，但因為當天輔助人(先生)沒有一同前來，所以小Bee友善提醒媽媽，務必請先生盡快撥空和兒子攜帶證件及受輔助宣告相關資料，來行完成輔助宣告註記。小Bee為了保護客戶帳戶安全，立即先於銀行系統備註，避免客戶再遇到類似情形。

## ■ 本行提供之服務

### ✓ 跨行提款免手續費

- 自2017年起開放身心障礙客戶申請-每月「跨行提款享3次免手續費」優惠

#### 1. 申請通路

- 臨櫃辦理：客戶應提供身心障礙證明/手冊，設定後立即生效
- 線上申請：準備身心障礙證明+自然人憑證+讀卡機

[MMA金融友善網 -友善無障礙金融服務-永豐銀行-申請說明 \(sinopac.com\)](#)

- 郵寄申請：線上下載「身心障礙ATM跨行提款手續費優惠申請書(郵寄申請CSA-007)」，郵寄至分行由人員照會後申請

#### 2. 優惠期限：每月跨行提款減免3次，每月1日~至30(31)日(未使用不累計)

身心障礙者ATM跨行提款手續費優惠



線上申請/變更



衛生福利部驗證



次一營業日生效

小提醒：請事先準備以下證件與元件！

1. 身心障礙證明
2. 自然人憑證 (若無自然人憑證請至戶政事務所進行辦理)
3. 讀卡機(讀取自然人憑證使用)
4. 自然人憑證元件，請點此[下載](#)，若無安裝，請先至下載頁面進行安裝。

[立即申請](#)

MMA文件下載

文件分類	文件類型	文件下載	版本日期
各項申請	申請表單	<a href="#">身心障礙ATM跨行提款手續費優惠申請書(郵寄申請)</a>	2021.04

## ■ 本行提供之服務(續)

### ✓ 銀行開戶簡易流程

- 提供銀行開戶相關簡易流程
  1. 常見存款的種類
  2. 開戶資格限制及所需文件
  3. 簡述客戶盡職調查(KYC)
  4. 使用約定帳號
  5. 開戶後要注意的事情
- 圖文淺顯易懂且有防詐騙提醒，可提供客戶掃描下載後閱讀。
- 公告方式：產製QR CODE公告於金融市集。

## 去銀行開存款帳戶



### ■ 如何開存款帳戶

- ✓ 我可以開戶嗎？
- ✓ 去銀行開戶要帶什麼？

### ■ 有銀行帳戶後要注意的事

- ✓ 好好保管存摺、金融卡！
- ✓ 密碼絕對不可能告訴別人！

掃描了解更多！





## ■ 本行提供之服務(續)

### ✓ 特殊關懷註記

1. **對象**：身心障礙、不識字人士、高齡客戶、客戶有需關懷項目
2. **輸入時機**：臨櫃觀察、蒐集或詢問客戶時
3. **註記項目**：
  - 客戶健康情形
  - 日常生活事件/重大變故
  - 取得金融服務資訊能力
  - 客戶表達特殊需求
4. **應注意事項**：
  - ✗ 無需向客戶徵提佐證文件、無須客戶簽名確認



## ■ 本行提供之服務(續)

### ✓ 特殊關懷註記(續)

- G3000/G5003盡職調查頁籤
  - 新增「特殊關懷註記」項目，共4個子項目，可同時勾選多項
  - 輸入方式同開戶/往來目的，G3000可以新增、G5003可以新增及刪除，可重複新增
  - 其他說明直接於欄位輸入文字
- 盡職調查頁籤：資料來源可區分於何系統新增註記

15. 特殊關懷註記

1. 可勾選常用項目  
2. 亦可自行輸入或補充說明

刪除 特殊關懷註記 登錄日期 登錄單位 登錄人員 資料來源

客戶健康情形

聽覺障礙  視覺障礙  肢體障礙  精神障礙

日常生活事件/重大變故

親人身故/離異  遭逢災難

取得金融服務資訊能力

無法充分表達及理解  不識字

客戶表達特殊需求

**G5003輸入後記得按**

15. 特殊關懷註記

特殊關懷註記	登錄日期	登錄單位	登錄人員	資料來源
客戶健康情形：肢體障礙(左手萎縮)	2022/07/25	009	105644	BRANCH
日常生活事件/重大變故：遭逢災難(住家失火)	2022/07/25	009	105644	BRANCH
取得金融服務資訊能力：不識字(但會簽名)	2022/07/25	009	105644	BRANCH
客戶表達特殊需求：高齡90歲客戶，講話要慢慢講	2022/07/25	009	105644	BRANCH

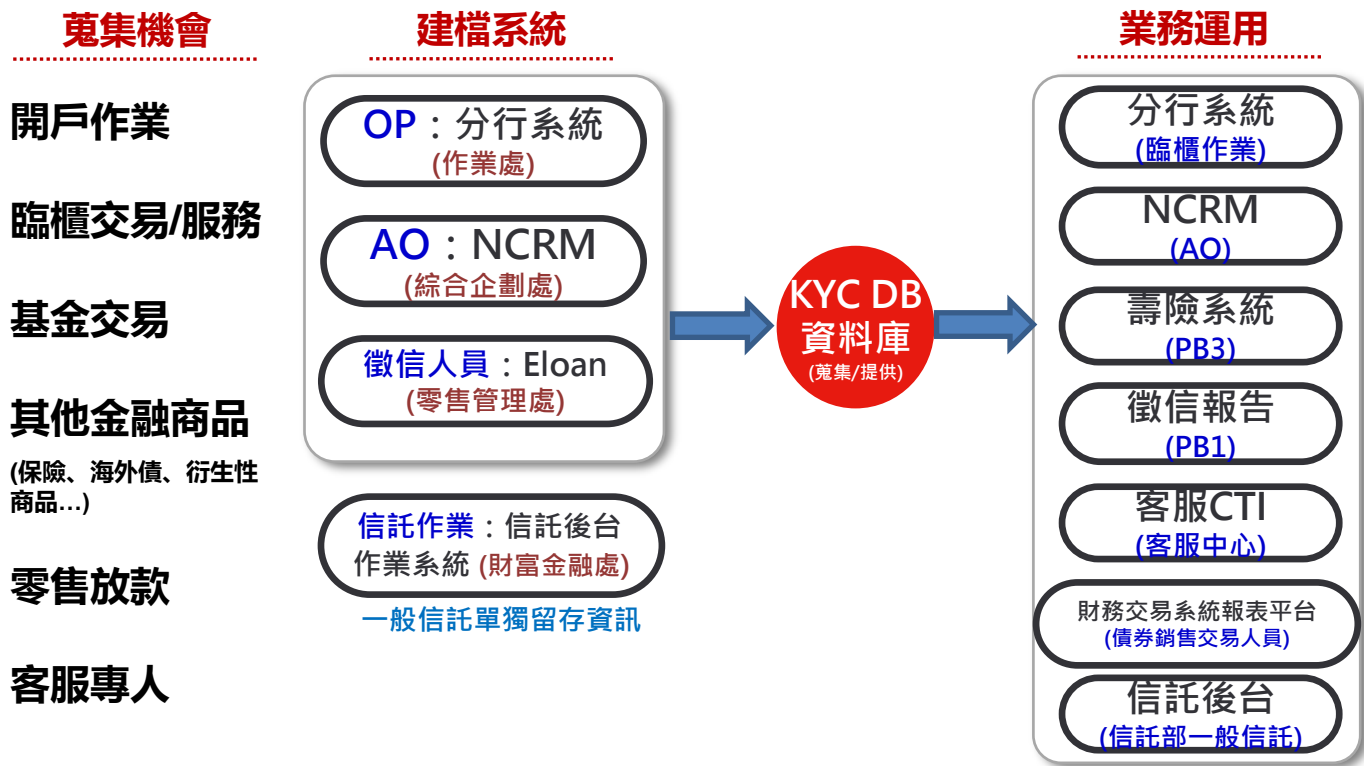
特殊關懷註記	登錄日期	登錄單位	登錄人員	資料來源
客戶健康情形：聽覺障礙~取得金融服務資訊能力：無法充分表達或理解 不識字	2022/08/15	015	111051	NCRM
日常生活事件/重大變故：遭逢災難~取得金融服務資訊能力：不識字~客戶表達特殊需求：TEST	2022/08/15	015	111051	NCRM

特殊關懷註記	登錄日期	登錄單位	登錄人員	資料來源
客戶健康情形：聽覺障礙~日常生活事件/重大變故：親人身故/離異~取得金融服務資訊能力：無法充分表達或理解	2022/08/22	R72000	106923	ELOAN

## ■ 本行提供之服務(續)

### ✓ 特殊關懷註記(續)

- 多管道資訊蒐集，資料庫統一提供查詢資訊給各系統



- 特殊關懷註記**非設定權宜之功能**，客戶辦理交易或各項申請變更不會跳出訊息提醒，僅**65歲以上客戶提醒**有特殊關懷註記至G0300查詢。
- 高齡客戶(65歲)，系統自動註記權宜，交易或申請變更顯示訊息
  - 一般權宜：
    - 99.其他(年長者臨櫃交易，請關懷客戶資金來源去向，如非本人取款，請衡量是否需照會本人)
    - 高齡客戶且「特殊關懷註記」項目有值：
      - 99.其他(客戶有特殊關懷註記，至G0300查詢。年長者臨櫃交易，請關懷客戶資金來源去向，如非本人取款，請衡量是否需照會本人)。



## ■ 本行提供之服務(續)

### ✓ 高齡客戶開戶

1. 開戶文件：個人戶開戶申請書(CSR-045)、P3200/P3400開戶申請書
2. 運用時機：高齡客戶(65歲以上)需詳閱及親簽
3. 高齡客戶「重要約定事項聲明」 P3200/P3400套印邏輯：
  - ✓ 檢核客戶年齡65歲(含)以上，開戶申請書新增「重要約定事項聲明」及簽名處
  - ✓ 若CIF無資料，一律列印「重要約定事項聲明」及簽名處，判斷客戶年齡65歲(含)以上，請客戶親簽
4. 應注意事項：
  - ✗ 無需向客戶徵提佐證文件、無須客戶簽名確認

聲明文字：**本人已詳閱開立帳戶總約定書中以顯著字體表示之重要約定事項，有疑問之處業經本人向 貴行提出詢問並業經 貴行說明及解答，對重要約定事項已充分理解並同意其內容。**

客戶簽章：\_\_\_\_\_

## 案例

客戶小安來行辦理業務時，一邊眉頭深鎖地講電話，神情非常擔憂，結束電話後，行員小Bee關心詢問「還好嗎？」表示，小安嘆了一口氣表示，家中姐妹都已出嫁或到外地工作，無法就近照顧雙親，近年因詐騙猖獗，爸爸年紀較大且有中聽、媽媽身體狀況也不穩定，最近有失智前兆，擔心父母辛苦累積之積蓄遭不法人士騙取。

小Bee非常同理小安的擔心，建議小安可以辦理安養信託，將父母經年辛苦累積之資產存放在安養信託帳戶，再依需要提取生活開銷的款項，避免不肖人士騙取。小安聽了之偕同姐妹與父母一起來行，詳細了解信託內容之後，完成安養信託申辦手續，父母與小安姊妹才終於放下心中的大石。





## ■ 本行提供之服務(續)

### ✓ 見證服務

- 高齡、不識字或視障人士，有見證需求時

1. **見證人資格**：見證人需具有完全行為能力明眼人(徵提國民身分證，影本留存備查並查詢身分證請領紀錄)，得由其**親友、社福機構人員或非經辦行員**配合協助
2. **見證人協助事項**：
  - 協助閱讀相關文件
  - 申請書由見證人簽名註明「見證人」字樣、載明「經朗讀所簽立之本申請書內容，存戶○○○無異議」見證人於旁簽名。
3. **開立一般存款帳戶印鑑卡留存方式**：
  - 授權印鑑：存戶印鑑，見證人免留存簽樣
  - 取款印鑑：存戶印鑑



## ■ 本行提供之服務

### ✓ 外國人語言翻譯服務

- 勞動部提供四國語言諮詢服務

- 英語
- 印尼語
- 越南語
- 泰語

- 若有翻譯需求可洽詢勞動部直接聘僱聯合服務中心免付費專線[0800-665800](tel:0800-665800)

- 【02-01-04-22外國自然人開戶資格及限制】

### ✓ 委託書

- 多次委託於系統註記：

- 將委託書拍攝於印鑑系統之授權書(777)項目，於備註註明「多次委託書及授權期間」。
- 分行系統G8000備註類型選擇「99.其他」，補充說明輸入多次委託項目及授權期間。



### 委 託 書

本人/本公司\_\_\_\_\_身分證字號/統一編號\_\_\_\_\_，茲因故無法親自前來 貴行辦理下述表列委託事項，特委託\_\_\_\_\_身分證字號\_\_\_\_\_並授與其代理權代為辦理。倘因此發生一切損害，除有客觀事實可歸責於 貴行者，概由本人/本公司自行負責，概與 貴行無涉，恐口無憑，特立此證。

委託方式請擇一勾選：

1.  單次委託

2.  多次委託並授與代理權：授權期間自\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日起至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日。

(不得超過3年)

代領未於交易當時領走之存摺、存單等重要單證

帳戶往來資料調閱及查詢

定存解約

3.  終止委託

如欲終止委託時，應另立委託書向 貴行辦理終止事宜。



永豐銀行友善樂齡專線：[0800-658-998](tel:0800-658-998)(僅限市話)/[02-2191-1090](tel:02-2191-1090)

永豐銀行雙語客服專線：[02-2191-1004](tel:02-2191-1004)

金融友善專區



無障礙網路銀行



文字客服



行動銀行  
App下載





開戶流程易讀版



個人戶開戶申請書



客戶基本資料  
變更申請書



各項作業申請/  
註銷/變更申請書



郵寄銷戶申請書



開立帳戶總  
約定書



法人戶開戶  
申請暨總約定書





## 心中有愛，跨越障礙

這天，一位坐輪椅的客戶由他的家人協助來到銀行辦理安養信託業務。客戶因近年中風造成語言及肢體缺陷，由於身體的局限，他日常行動無法自理。

女兒在旁協助客戶對保過程中，突然意識到父親迫切需要更換尿布，但我們並沒有提供專門的空間或私密的場所，這讓他們感到困惑和不安，因為他們不想在公共場合感到尷尬或造成不便。

然而，分行無障礙櫃台作業人員敏銳地察覺到了這個問題。立即通報作業主管，並迅速討論可行方案。在不久後，為坐輪椅的客戶特別找到一個私密而舒適的區域，提供更換尿布的場所。

這個小小的舉動，讓這位坐輪椅的客戶和他的家人感到無比的感激和溫暖。他們感受到了我們對於每位客戶的關懷和尊重，因為銀行不僅關注客戶的基本需求，還致力於為客戶創造一個無障礙和舒適的環境。

這個實例告訴我們，一個重視公平待客的銀行不僅應該提供公正的服務，還應該關注到每位客戶的特殊需求。無論是身體上的障礙還是其他特殊情況，每個人都應該得到平等對待和關懷。這種以人為本的服務理念，不僅實現了銀行的責任和使命，也為金融業樹立了一個公平和包容的典範。

**每個人都應被公平對待，尊重和體貼為本，滿足客戶獨特需求**



## 同理心-對於身心障礙者最大的同理，就是尊重差異

去年某一秋天的午後，我剛用完午膳回到分行，在營業大廳遇見一位輪椅身障者正要入行辦理交易，當下我便不假思索迎上前幫忙推輪椅與服務；她是位雙腳不便的小兒麻痺重症患者的客戶，但與她攀談的過程，感覺她很樂觀幽默偶而會自嘲，若不是因為她坐著輪椅，我真的感覺不到她是身障者。

客戶來行是為了要存款，我將她導引至無障礙櫃檯服務，在處理交易期間她有主動提及感謝永豐台北分行在無障礙設施上貼心的服務，舉凡無障礙坡道，正是輪椅族他們非常需要的，但目前不是每家金融機構都有此設施，不免會造成他們的困擾~因為會寸步難行。但最讓她感到無助且難過的是：她跟她先生都是身障者，他們夫妻倆想向銀行承租一個保管箱，好存放家中的貴重物品以免遭竊，但一直找不到適合身障者需求的保管箱，不然就是被銀行用一些諸如無設置相關無障礙設施的理由拒絕。前不久，他們辛苦工作攢下來還來不及去銀行存的錢及結婚時的黃金首飾就被小偷光顧一空，她真的好難過，客戶眼眶泛紅地說：「我們不需要你們的同情，只想要能被尊重需求。」

身為銀行行員的我，想到公司的使命~公平友善待客原則，也因為客戶的無助激發我的同理心，此時的我想盡自己最大的努力及善意去解決客戶的需要，我馬上想到台北分行在B1也有保管箱出租，雖然在無障礙設施上沒有很完備，需要客戶及行員一同協助配合才得以順利進入B1保管箱屋內，在取得客戶的同意後，我們一一突破障礙，順利幫客戶承租了一個保管箱，她再三感謝，因為在這之前，沒有任何一家銀行願意幫忙，她原想致電總行表明她內心的謝意更想讚許我們，我以這是我們該做的婉拒了，但之後客戶只要有理財相關的業務甚或買房子的貸款需求，第一優先的就是永豐銀行。

那一天下午其實我自己也很開心，從同情到同理，只要感同身受，與客戶間建立類似家人之間的關懷，就能一點一滴地帶給周遭多些美好。

人不是完美的，一定在某個面向有缺陷，而身心障礙者可能只是缺陷比較外顯，他們不該因為「正常的不同」而受到差別待遇，永豐致力推行公平待客的「銀德」(銀行家的道德)，「贏得」更多客戶的信任和支持。



## 友善金融，無障愛心，讓愛延續

當那位老人走進銀行櫃檯時，我就能感受到他內心的掙扎。

他約莫年過六旬，臉上有著些許鬍渣，頭髮已花白，與來行的其他客戶相比，顯得明顯侷促而不自在。在詢問他來行目的時，講話含糊不清，眼神迴避。或許一般人會覺得他的行為怪異，但我猜測，他應該是有某種表達上的困難，又不習慣向他人尋求幫助，才導致了這樣的舉動。

我走到他面前揮了揮手，注意到他投向我的目光中，帶著一絲迷惑和焦慮。

我拿出紙筆，寫下：「您需要協助嗎？」並遞給他。他接過紙和筆，眼神變得稍微安心。

他用微微顫抖的手，寫下：「網路銀行不能轉(帳)了。」

在經過紙筆與手勢一來一往的對答後，才發現這位客戶因聽力問題，已經很久沒有到銀行辦理交易，也甚少與外界接觸了。長年使用網路銀行的他，發生問題後又沒有同住家人可以協助，只好克服心理障礙，踩進離家最近的一間永豐分行解決問題。

經查詢，他的手機是因為沒有進行行動裝置綁定，才發生不能轉帳的問題。教學的過程中，因為手機老舊，還多次發生APP閃退的情況，經歷了幾番波折，在教學的最終，我才看到他的眼睛中閃過一絲帶著笑意的明亮光芒。

我能感受到他對我的感激，他的眼神，不禁讓我回想到過去。我的爺爺也是聽障者，回想起那些和他共度的時光。如果當初，我也能像對待這位客戶一樣，那怕是與此相比的一半耐心對待爺爺，是不是現在的我，就不會有那麼多的遺憾了？

在這次的互動中，我相信客戶也開始明白尋求幫助並不是一件丟臉的事情。離開前，他甚麼都沒說，只微笑並輕輕地拍了拍我的手，這個輕拍，重重地烙印在我心裡，改變了我的想法，也加深了我對身障人士需求的關注。希望在未來，可以推動更多無障礙服務，讓每一位身障或年長客戶都能獲得平等的金融體驗。

人與人之間的溝通和支持是多麼重要。有時候，一份親切的耐心和一個適當的幫助，就能夠讓某人克服困難、獲得希望和改變一生。有時候，我們與客戶，對彼此的意義都是很重大的。請不遺餘力的繼續幫助所有來行客戶吧！別讓自己留下遺憾。



## 從心出發，身障人士服務不打折

客戶為聽障人士，任職於World Gym健身俱樂部-太平店，因有薪轉需求需於永豐銀行新開戶，客戶於新開戶前一日，請朋友來電至台中分行詢問開戶事宜，同仁了解客戶需求後，與客戶約好時間並聯繫台灣手語翻譯協會，請協會指派專員至分行協助開戶。

當日手語翻譯人員提早到分行等待客戶，客戶至分行後立即請手語翻譯專員協助，讓客戶感受到本行貼心、溫暖的服務，經手語翻譯專員與客戶溝通後，了解客戶開戶需求為(台幣、外幣、信託、金融卡、網銀)，同仁使用iPad協助客戶填寫開戶基本資料，也教導客戶設定自己的網銀代碼及密碼，開戶過程中，行員亦透過手語翻譯專員講解開戶內容及注意事項，使客戶能更清楚瞭解辦理事項，並協助客戶先行變更金融卡密碼。

開戶完成後，客戶看到服務台放置友善樂齡客戶意見表，客戶與手語翻譯專員表示想給予分行同仁服務讚揚及肯定，客戶分享之前他行開戶經驗，溝通困難、開戶耗時將近一小時、且並不了解開戶事宜，相較之下，本次開戶經驗既愉快且快速，對本次開戶服務體驗表達滿意及感謝。

以同理心做出有溫度的服務，讓服務不只是口號，而是深入了解客戶，並解決其需求，我想這就是永豐秉持的待客之道。





## 用心聆聽，用心說話

某日，一如往常在臨櫃服務，今天來了一位阿姨。我詢問阿姨要辦什麼業務，這時候，阿姨笑了一下比了比耳朵，我立刻意識到了，阿姨是一位聽障人士。很感謝阿姨直接讓我明白了她的狀況，於是我們開啟了筆談。

阿姨是我們多年的存戶，因為看到了美金專案定存，所以想要來了解美金定存的方案內容，也許是因為溝通不容易，阿姨與我們一直就只有台幣存款往來，甚至連定存都沒有申辦。

與一般客戶介紹美金定存，最多花費5-10分鐘，但是這天與阿姨說明，我們筆談持續了約30分鐘，雖然花費的時間很長，但在溝通過程中，阿姨對生活的努力，讓我心生敬佩。

用筆談溝通並不容易，從匯率、利率解釋開始，阿姨只有簡單的概念，所以必須要從頭開始說明，並且要用文字表示，即便是寫出了利息計算的算式，對於阿姨來說單只是看文字，要理解也是一件辛苦的事情。但是阿姨卻沒有因此而放棄，還能夠一直問問題，並不會因為溝通上的困難，而隨便交給別人處理。

因為阿姨的金額較大，所以比較在意匯率，於是我每天上午都會Email通知阿姨當天的匯率，經過2次筆談以及肢體語言輔助，讓阿姨終於能夠理解並且放心，最後協助阿姨完成外幣帳戶的開立。

阿姨的生活雖然較為不方便，在過程中，雖然我們僅是用文字溝通，但我更是要用心去了解阿姨的需求，並且用最簡單的方式及文字讓阿姨理解。相信即便聽不到，阿姨也能夠感受到我用「心」聆聽她的需求，並且用「心」來說話，而非只是文字表達，只要是永豐銀行的顧客，無論身份角色，都能夠擁有我們有溫度的服務。

對於身心障礙人士，除了給予公平對待之外，更要提供我們暖心的服務，讓他們在不甚公平的社會中，能夠在永豐銀行得到完整的友善金融服務。