

各信用卡發卡機構提供金融友善服務現況或其他友善替代措施彙整表

更新日期：106年3月15日

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	消費通知 提供方式		辦卡徵信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及 單筆三千 元以下交 易，經申 請提供發 送簡訊服 務(註一)	其他 友善替代措施
				簡訊	電子 郵件	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言		
1	花旗(台灣)銀行	V	V			V				V		規畫自 106 年第二季起提供消費簡訊服務，另亦研擬提供網銀線上文字客服服務。
2	國泰世華銀行	V	V	V	V	V			V	V		1.客戶可至分行由行員進行徵信照會確認。 2.提供每筆\$3,000元以上消費簡訊通知，或可下載銀行APP並完成信用卡消費訊息推播設定後，針對每筆刷卡消費即可收到推播訊息通知。
3	台北富邦銀行	V	V	V	V		V	V	V	V	V	1.客戶亦可於營業時間至各分行，透過行員協助確認身分證明文件後，由行員進線客服協助詢問相關帳務問題。 2.特定卡別以上提供每筆\$3,000元以上簡訊通知。其他卡別可設定每月收取\$30元方可提供簡訊通知服務，但每月帳單金額達\$10,000元以上可減免相關費用，另視障者亦可申請個案評估減免。
4	日盛銀行	V	V	V						V	V	1.視障者及聽障者申請信用卡時，需請客戶至居住地鄰近分行提出申請，並由行員與客戶約定可來行時間，由總行徵信人員或分行具徵信資格之行員於該約定時間與客戶面簽進行徵信照會，以確認本人申請。 2.提供\$3,000元以上簡訊通知，視障者經申請審核後可個案設定\$3,000元以下或不限金額。
5	陽信銀行	V	V	V		V				V	V	提供\$3,000元以上簡訊通知，視障者經申請審核後可個案設定\$3,000元以下或不限金額。
6	彰化銀行	V	V	V	V				V	V	V	1.親臨分行由親友或非經辦其申辦信用卡事宜之行員，配合協助擔任見證人並朗讀相關申請文件內容。 2.擬規劃可透過電話方式向視/聽覺障礙申請者指定之代理人進行徵信照會作業。 3.提供\$2,000元以上簡訊通知，視障者經申請審核後可個案設定為\$3,000元以下或不限金額。
7	合作金庫銀行	V	V	V	V		V	V		V	V	提供單筆\$3,000元以上簡訊通知，視障者經申請審核後可個案設定為\$3,000元以下或不限金額。
8	臺灣企銀	V	V	V			V			V	V	提供單筆\$3,000元以上簡訊通知，視障者經申請審核後可個案設定為\$3,000元以下或不限金額。

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	消費通知 提供方式		辦卡徵信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及 單筆三千 元以下交 易，經申	其他 友善替代措施
				簡訊	電子 郵件	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言		
9	臺灣銀行	V	V	V			V			V	V	<ol style="list-style-type: none"> <li>單筆交易(成功或失敗)達\$5,000元以上或當日網路交易成功及失敗合計達第3、7、10次時，免經申請即會主動以簡訊通知持卡人。</li> <li>視障者經申請審核後可個案設定為不限金額提供簡訊服務。</li> </ol>
10	玉山銀行	V	V	V		V			V	V	V	<ol style="list-style-type: none"> <li>可透過親友由電話語音代為開卡，電話專人服務代為掛失。</li> <li>信用卡官網提供「智能文字客服」引導身心障礙顧客使用網路開卡、掛失服務。</li> <li>提供單筆消費\$1,000元以上提供簡訊通知服務，視障者經申請審核後可個案設定為不限金額。</li> </ol>
11	永豐銀行	V	V	V	V	V			V	V	V	<ol style="list-style-type: none"> <li>信用卡官網已提供「線上文字客服」可即時處理網路掛失需求並於首頁醒目導引身心障礙客戶使用該項服務。</li> <li>身心障礙者本人親臨分行可由分行人員確認身分並協助填具申請書。</li> <li>提供國內單筆消費\$3,000元以上簡訊通知服務，視障者經申請審核後可個案設定為不限金額簡訊通知。</li> </ol>
12	中國信託銀行	V	V	V	V	V			V	V	V	<ol style="list-style-type: none"> <li>分行友善服務：聽障人士本人親臨分行可由分行人員協助填具聲明書，由人員協助開卡或掛失。</li> <li>數位友善通路：除可於網路自助操作外，另可透由官網/APP/LINE官方帳號所提供之文字客服，進行真人開卡及掛失服務。</li> <li>消費者可自費每年\$360元申請每筆消費簡訊通知，該項服務優點為可由客戶自行設定發送消費簡訊金額，當月帳單消費達2萬元，即可於次月帳單退還30元，另視障者亦可申請個案評估減免。</li> </ol>
13	凱基銀行	V	V	V						V	V	<ol style="list-style-type: none"> <li>聽障人士可透過親友以電話方式辦理掛失。</li> <li>本人親臨分行確認本人後，由分行人員協助開卡或掛失或進行徵信照會，以確認本人申請。</li> <li>提供實體交易單筆\$8,000元以上及網路交易單筆\$1,000元以上簡訊通知服務，視障者經申請審核後可個案設定為\$3000元以下或不限金額消費簡訊通知。</li> </ol>
14	土地銀行	V	V	V			V		V		V	<ol style="list-style-type: none"> <li>於營業時間內攜帶個人證明文件，可由分行人員協助開卡及掛失。</li> <li>書面掛失手續得委託他人代辦，委託人應出具委託書，受託人並</li> </ol>

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	消費通知 提供方式		辦卡徵信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及 單筆三千 元以下交 易，經申	其他 友善替代措施
				簡訊	電子 郵件	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言		
												提示身分證明文件，經發卡單位 確認無誤後辦理。 3.提供國內單筆消費\$2,000 元以上 簡訊通知服務，視障者經申請審 核後可個案設定為不限金額。
15	高雄銀行	V	V	V		V	V			V	V	1.接受非本人來電掛失信用卡。 2.得由分行人員確認本人後，由分 行人員聯繫處理開卡、掛卡事宜。 3.提供網路交易逐筆或實體交易單 筆\$3,000 元以上發送簡訊通 知，視障者經申請審核後可個案 設定為\$3,000 元以下或不限金 額發送簡訊通知。
16	兆豐銀行	V	V	V		V	V	V		V	V	1.分行人員確認本人後，由分行人 員代為處理。 2.填寫授權書，由受委託人代為處 理。 3.目前依照交易風險類別設定發送 簡訊通知之金額，如有個案需求 可申請設定為不限金額。
17	台新銀行	V		V			V		V	V	V	1.已提供人工方式處理信用卡掛 失，或透過分行進行身分認證並 由指定親友一人代為信用卡相關 查詢業務，變更資料/掛失等仍 需本人至分行辦理。 2.網路掛失服務規劃於 106 年 12 月底提供。 3.下載 APP 每筆消費都會發送推 播訊息。 4.單筆消費滿\$3,000 元或\$10,000 元以上可提供簡訊通知，特定卡 別以上可提供不限金額簡訊通 知，視障者經申請審核後可個案 設定為不限金額。
18	華南銀行	V	V	V					V	V	V	1.如客戶非臨櫃辦理而未能於營業 廳辦理確認時，本行將視客戶居 所或工作處，另請鄰近分行於營 業時間內，由行員至客戶處辦理 徵信照會確認事宜。 2.客戶如有消費疑慮，可至分行由 行員協助辦理確認事宜。 3.提供單筆\$3,000 元以上簡訊通 知，視障者經申請審核後可個案 設定為\$3,000 元以下或不限金 額。
19	第一銀行	V		V		V	V		V	V	V	1.接受非本人來電掛失信用卡，亦 得透過任一營業單位協助處理， 聽障客戶得依需求選擇方便之方 式完成掛失手續。 2.網路掛失服務規劃於 106 年 12 月底提供。 3.提供單筆\$3,000 元以上簡訊通 知，視障者經申請審核後可個案 設定為\$3,000 元以下或不限金 額。

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	消費通知 提供方式		辦卡徵信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及 單筆三千 元以下交 易，經申	其他 友善替代措施	
				簡訊	電子 郵件	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言			
20	渣打銀行	V		V	V		V		V	V		1.聽障人士可透過各分行服務櫃台或可透過指定代理人(例如:親友)致電本行客服中心代為掛失。 2.單筆消費滿\$5,000元發送簡訊通知，另\$3,000元以下交易，可透過本行提供之刷卡電子郵件通知得知相關資訊。	
21	永旺信用卡	V		V		V				V	V	1.已提供親友可來電代為掛失之服務。 2.針對交通、網路交易等高風險類別交易提供簡訊通知，視障者經申請審核後可個案設定為\$3,000元以下或不限金額。	
22	聯邦銀行	V		V					V	V	V	1.信用卡服務官網上提供「線上客服」的功能，如收到聽障者需要掛失服務時，會儘速立即協助完成掛失程序。 2.全省分行可提供聽障者信用卡掛失服務(或書面確認進行徵信照會)，另亦可提供非本人可代為掛失之服務。 3.可設定每月收取\$25元方可提供不限金額簡訊通知服務，視障者亦可申請個案評估減免。	
23	大眾銀行	V					V				V	1.提供受理非本人代為電話掛失。 2.提供單筆消費\$2,000元以上簡訊通知，另可至營業單位查詢帳務。	
24	元大銀行	V		V	V		V	V			V	1.目前無提供網路辦理信用卡掛失服務規劃，但客戶可藉由親友進線客服掛失，另本人於分行進行核身即可補發新卡。 2.提供\$3,000元以上簡訊通知服務，\$3,000元以下交易提供以電子郵件方式進行逐筆通知。	
25	上海銀行	V		V		V	V				V	V	1.可接受親友來電代為掛失。 2.可受理持卡人申請\$3,000元以上或\$3,000元以下簡訊通知服務。
26	新光商業銀行	V		V							V	V	1.可由非本人代為掛失處理。 2.可由推廣人員(或另行派員)透過面對面方式辦理照會及確認。 3.提供單筆消費\$777元以上簡訊通知服務，可另申請\$777元以下簡訊通知，每則簡訊收取\$3元費用，視障者可申請個案評估減免。
27	澳盛(台灣)銀行	V		V	V	V	V		V	V			1.客戶可填寫授權同意書委託親友，由親友來電代為處理或親臨分行進行本人身份確認。 2.可設定\$2,000元或\$5,000元或\$8,000元以上發送簡訊通知，或至營業單位查詢帳務。
28	樂天信用卡公司	V		V		V		V			V		1.可透過 email 至客服中心辦理掛失服務。 2.提供單筆消費\$3,000元以上簡訊

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	消費通知 提供方式		辦卡徵信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及 單筆三千 元以下交 易，經申	其他 友善替代措施
				簡訊	電子 郵件	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言		
												通知，單筆\$3,000元以下可委由親友來電確認消費內容。
29	遠東銀行	V		V		V				V		1.可透過至分行洽辦或 email 至客服中心辦理掛失服務。 2.提供單筆消費\$30,000元以上簡訊通知，或可委託其親友來電確認其消費交易內容。
30	台中銀行	V		V		V	V			V	V	1.可至全省營業單位，由分行行員協助辦理掛失。 2.可由親友透過電話語音系統辦理掛失。 3.提供實體交易單筆\$5,000元以上及網路交易每筆簡訊通知服務，視障者經申請審核後可個案設定為\$3,000元以下或不限金額。
31	星展(台灣)銀行								V	V		現行本行僅針對自行財富管理、房貸及車貸客戶發行信用卡，申辦信用卡之客戶皆有專屬之理專或放款業務專員協助辦理。本行已規劃未來於網路銀行平台增設網路開卡及掛失服務功能；於新功能上線使用前，如遇有聽障人士欲辦理信用卡開卡/掛失服務，將請客戶洽全省各分行，由分行人員確認客戶身分後，再協助處理開卡或掛失事宜。
32	三信銀行			V						V	V	1.各分行行員或業務人員提供聽障者開卡、掛失服務及書面確認等進行徵信照會。 2.親友電話代為開卡及掛失。 3.提供實體交易單筆\$5,000元以上及網路交易單筆\$1元以上簡訊通知服務，視障者經申請審核後可個案設定為不限金額消費簡訊通知。
33	安泰銀行			V	V		V	V		V	V	1.由各分行服務櫃台協助確認身分，並由客服中心線上與分行同仁一起協助處理開卡及掛失服務。 2.提供單筆交易\$2,000元以上簡訊通知服務，另可申請每年收取\$100元不限金額及次數簡訊通知服務，另視障者亦可申請個案評估減免。
34	華泰銀行			V		V	V			V		1.可至分行服務櫃台或委託親友辦理開卡及掛失聯繫服務。 2.只要於本行登入手機號碼，本行即提供(1)實體商店刷卡消費金額\$1,000(含)元以上(2)網路商店消費金額\$1(含)元以上，發送消費簡訊。
35	美國運通公司					V	V	V		V		1.可透過指定代理人致電客服中心代為開卡(或掛失)、帳務查詢與服務。 2.於正常上班時間至服務櫃台，提供聽障者開卡(或掛失)服務：持卡人須攜帶身分確認證件，依作

序號	發卡銀行	已提供 網路開卡服 務	已提供 網路掛失服 務	消費通知 提供方式		辦卡徵信照會 或消費提供確認方式			客服除電話外 提供其他聯絡方式		感應式及 單筆三千 元以下交 易，經申	其他 友善替代措施
				簡訊	電子 郵件	委任 親友	簡訊	電子 信箱	網路 文字客服	訪客 留言		
												業程序協助辦理開卡(或掛失)作 業。
36	滙豐(台灣)銀行			V	V	V	V	V			V	1.目前提供語音及專人開卡服務， 聽障客戶只要填寫授權書與代理 人聯絡方式，將會指派專人主動 聯絡代理人完成客戶需求。 2.為保障客戶權益，針對信用卡掛 失，聽障客戶只要填寫授權書與 代理人聯絡方式，將會指派專人 主動聯絡代理人完成客戶需求。 3.提供國內交易\$3,000元以上消費 通知，國外和網路交易不限金額 提供簡訊通知，另可委任親友確 認消費情形。

註一：本案係問卷各信用卡發卡機構因應視障者需求，感應式單筆三千元以下免簽名交易，經申請及審核後可提供消費簡訊通知或其他友善替代措施。

註二：本表係為利身心障礙者知悉各發卡機構提供之金融友善服務現況，各發卡機構提供服務方式及條件各有不同，如欲瞭解詳情請直接洽詢各發卡機構。