

1. Q：如何使用銀行公共資訊無障礙網頁？

A：

- (1) 可由銀行公會網站無障礙專區查詢各銀行之公共資訊無障礙網頁網址，網頁提供臺幣存放款利率查詢、外幣存放款利率查詢及外幣即期匯率查詢功能，並於導覽頁面提供常用功能選項區的快速鍵設定。
- (2) 玉山銀行官網亦提供金融友善服務，官網之「金融友善服務專區」分為四大區塊，包含上方選單連結區塊、中央主要網頁內容區塊、中下方其他服務連結區塊、下方客服聯絡電話。主要提供臺幣存放款利率、外幣存款利率、即期外匯資訊等利率匯率資訊及友善金融交易服務，依顧客需求可配合朗讀工具或鍵盤操作等。

2. Q：玉山銀行金融友善網路銀行與行動銀行提供哪些金融服務？

A：本行個人網路銀行與行動銀行APP皆設有各項金融友善服務：

(1) 個人網路銀行

臺幣餘額查詢、外幣餘額查詢、存款交易明細查詢、臺幣約定轉帳交易、臺幣非約定轉帳交易、ATM跨行提款手續費減免設定(限自然人存戶)、使用者密碼變更、使用者名稱變更。

(2) 行動銀行APP

臺幣約定及非約定轉帳交易、臺幣交易明細查詢、臺幣餘額查詢、外匯匯率查詢、臺幣存放款利率查詢、外幣存放款利率查詢。

3. Q：如何使用玉山銀行金融友善網路銀行？

A：

(1) 個人網路銀行：

a. 透過玉山官網金融友善專區，開啟玉山銀行個人網路銀行首頁後，下拉網頁至最底部，點選「金融友善網銀」即可進入「玉山金融友善網銀」進行轉帳交易、交易明細查詢、外匯匯率與放款利率查詢等服務。

b. 建議使用Edge、Chrome、Firefox或Safari瀏覽器操作。

(2) 行動銀行APP：

a. 請開啟手機輔助工具，iOS裝置需開啟旁白功能，Android需至Google Play商店安裝無障礙套件。

b. 點擊玉山行動銀行APP，顧客可由側邊欄點擊「金融友善服務」，即可透過手機報讀功能，進行轉帳交易、交易明細查詢、外匯匯率與放款利率查詢等服務。

4. **Q：玉山銀行數位通路有提供什麼優惠服務予身障顧客？**

A：

- (1) 針對身心障礙者透過ATM跨行提款給予手續費減免，每人於每家金融機構以申請1個帳戶為限，每月有3次ATM跨行提款免手續費，優惠計算週期為每月1日至當月月底止。
- (2) 請顧客備妥身心障礙證明/手冊」，並透過「自然人憑證(須配合讀卡機使用)」或「金融憑證」，即可於個人網路銀行或金融友善網銀申請「ATM跨行提款手續費減免」
(設定路徑：完整模式→個人設定與服務→友善金融專區→ATM跨行提款手續費減免設定；精簡模式→更多服務→友善金融專區→ATM跨行提款手續費減免設定；金融友善網銀→ATM跨行提款手續費減免設定)

5. **Q：身障顧客(含視覺障礙顧客)如何審閱本行契約及相關表單，並完成辦理所需業務？**

A：

- (1) 依公證法規定辦理公證(委託代理人出具法院公證或民間公證)之授權書由他人代為辦理。
- (2) 身障顧客(含視覺障礙顧客)獨立前往辦理業務時，可搭配一名顧客之親友或社福機構人員為見證人。惟見證人需為完全行為能力之明眼人，能充分表達及傳達相關文件內容之能力。
- (3) 見證人協助視覺障礙顧客朗讀相關文件，並在旁加簽及載明「經閱讀或朗讀所簽立之本書據內容，存戶○○○無異議」或同等文義之聲明文字。
- (4) 身障顧客(含視覺障礙顧客)無法親簽之處理方式：
 - a. 如以印章代簽名者，經親友或社福機構人員或非承辦本次業務行員任一人簽名證明。
 - b. 如以指印、十字或其他符號代簽名者，應依民法第3條第3項之規定，經二位見證人簽名證明，始與簽名生同效力，得由親友或社福機構人員或非承辦本次業務之行員擔任。

6. **Q：聽覺障礙(含退化、重聽)或語言障礙顧客如何辦理本行業務？**

A：本行各分行提供視訊手語翻譯服務。

7. **Q：身心障礙人士辦理臨櫃外幣匯款時，若無法填寫申請書類表單，應如何處理？**

A：可透過本行線上預填外幣匯款資料，並於匯款資料送出30天內攜帶身分證文件前往『外匯指定分行』辦理。

8. **Q：身心障礙顧客應如何辦理投保及保服事宜？**

A：(1) 如無法臨櫃辦理投保或辦理保服作業，本行可安排業務員親至顧客所在地辦理投保之相關作業，並由業務員將要保書相關作業流程向其說明與解釋清楚。

(2)如顧客不方便臨櫃辦理，亦可利用網路投保，經顧客確認已知悉明瞭並依提示進行點選後申請投保。

9. Q：精神及智能障礙顧客應如何辦理投保及保服事宜？

A：如要保人或被保險人因精神或智能障礙，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、監護人或輔助人辦理相關投保、契約變更(契約批改)、理賠等事宜。

10. Q：顧客如為聽障、視障等身心障礙者該如何了解信託業務？

A：顧客可親訪本行營業單位諮詢，或透過瀏覽官網信託專區取得信託相關資訊，亦可透過文字客服說明進一步了解信託相關資訊。

11. Q：聽覺障礙顧客如何異動信用卡個人資料(如：地址、電話、email……)

A：

(1)透過個人網路銀行：個人設定與服務 > 個人資料變更 > 基本資料設定 > 可異動通訊電話、戶籍電話、信用卡對帳單地址、E-mail及通訊地址。

(2)透過行動銀行：設定 > 基本資料設定 > 可異動電子信箱、戶籍電話、通訊電話、行動電話、通訊地址及信用卡對帳單地址。

(3)透過玉山銀行官網：產品與服務 > 存匯 > 線上申辦/查詢 > 基本資料更新 > 可異動戶籍電話、通訊電話、行動電話、通訊地址、現居地址、電子信箱、職業狀況、信用卡帳單寄送。

(4)透過玉山銀行官網：產品與服務 > 基本資料更新 > 個人基本資料更新平台，可異動戶籍電話、通訊電話、行動電話、通訊地址、現居地址、電子信箱、職業狀況、信用卡帳單寄送、帳單是否加密。

12. Q：聽覺障礙顧客信用卡被冒用盜刷/交易爭議時，需如何處理？

A：可至分行由分行人員協助引導需徵提相關文件資料，處理結果會以email或簡訊通知顧客。

13. Q：聽覺障礙顧客可透過什麼方式與本行客服中心聯繫？

A：聽障顧客可使用真人即時文字客服進行文字對談，諮詢各項金融服務，如信用卡簡易帳務、活動諮詢、銀行業務諮詢、電子支付業務、跨境交易等。