香港商東亞銀行台北分行暨國際金融業務分行

金融友善服務措施執行情形

為提供身心障礙及高齡人士更貼心、便捷與友善之金融商品與服務，香港商東亞銀行台北分行暨國際金融業務分行（以下統稱本分行）依循金融監督管理委員會2022 年 05 月 12 日金管法字第 1110192104 號函「金融服務業公平待客原則」、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會之「銀行業金融友善服務準則」及「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」等相關規範推動各項金融友善服務措施，並持續提升服務便利性與友善性，詳細執行情形請參考下表。

檢核與統計時間：2026 年 10 月

環境	1. 本分行位於設有殘障坡道之電梯辦公大樓，身心障礙人士可獨立進出與通行，環境安全便利。 2. 本分行營業廳出入口設有「愛心服務鈴」，當身心障礙或行動不便之人士需要協助時，將有專人即時引導，協助辦理各項金融服務。
溝通	1. 為提升客戶防詐意識及保障其財產安全，本分行於營業廳櫃檯處張貼洗錢防制相關文宣，並透過螢幕播放主管機關製作之防詐教育影片，協助客戶辨識可疑交易及常見詐騙手法，降低受害風險。 2. 本分行行員受理身心障礙或高齡客戶申請各項業務時，將充分說明應備文件及辦理流程，並提供必要之協助與引導，以利客戶正確完成申請書據，確保業務辦理順暢。 3. 本分行定型化契約以淺顯易懂之文字表達，重要條款均以粗體標示，並明確記載重大權利義務變更時之通知方式、各項費用及其收取方式，以及產品或服務可能涉及之風險，以協助高齡客戶充分理解契約內容及相關權益。

	4. 本分行官方網站提供電話、傳真、電子郵件等業務聯繫管道，身心障礙或高齡客戶可透過多元方式洽詢專責人員，免親自蒞臨分行。
服務	1. 本分行依循「金融服務業公平待客原則」，對所有客戶提供一致且平等之服務，不因年齡、身心狀況或其他因素有所區別，並於符合法規函令、集團規範及內部控制之前提下，依客戶需求提供適當協助。 2. 企業客戶（含其相關自然人）如具特定需求，本分行關係經理人（Relationship Manager）將主動瞭解並預先安排相關協助；一般客戶則可於諮詢業務時，由分行行員即時說明並提供協助，確保服務順暢。 3. 本分行產品與服務之相關說明或描述，未使用任何排他性或不當歧視性用語，避免對弱勢族群造成不友善。 4. 本分行於高齡客戶辦理匯出匯款業務時，將參照「臨櫃作業關懷客戶提問參考範本」進行關懷提問及風險評估。如發覺客戶神情有異或交易情形異常，將視個案狀況加強關懷與查證；經研判可能遭詐騙者，將依相關規定通報或請求警方協助，以維護其財產安全。 5. 依法需辦理公證或見證等程序時，本分行將尊重客戶之選擇，並依相關法令規定及內部作業程序，秉持公正、客觀、不歧視之原則辦理。 6. 針對高齡客戶之申訴案件，本分行將於處理紀錄中特別註記，以利後續控管、追蹤及精進服務品質。
權益保障	1. 本分行恪遵「金融消費者保護法」及「金融服務業公平待客原則」等相關規範，重視金融消費者權益保障，並承諾平等對待所有客戶。 2. 本分行提供多元溝通管道，協助身心障礙及高齡人士反映意見：

	• 書面投遞：東亞銀行有限公司台北分行營業部（台灣台北市敦化北路 88 號台北金融中心大樓 10 樓、10 樓之 3 及 11 樓之 3）。 • 電子郵件： tpcomplaint@hkbea.com / tpconsumer@hkbea.com（消金案件收件信箱） • 專線電話：（02）8161-2879 / 8161-2864（消金案件專線）