

閃亮信用卡

作者：Pamela

「身心障礙者之人格及合法權益，應受尊重及保障，對其接受教育、應考、進用、就業、居住、遷徙、醫療等權益，不得有歧視之對待。」

--《身心障礙者權益保障法第 16 條》

權利覺醒

對於敲醒自己權利認知的最大功臣，金融機構的貢獻實屬當然。

失明前，由於已設立好多家金融機構帳戶。因此，即使瞎眼，與金融機構的往來，困難顯少。而真正以視障者身份開始打交道的敲門銀行，恰巧是歷經資深前輩爭取公平對待的小央行—台灣銀行。可想而知，整個開戶過程順利、流暢。行員只問了能否自行簽名外，對於視障者的身份並無異議。當然，對我而言，可以獨立開戶是像呼吸般再正常不過了！在我的認知裡，明眼人、盲人同樣是自然人，享受同等的權利、負擔同等的義務。如此的想法始終屹立不搖，直至幾回和金融機構奮鬥後，才漸漸明白我的正常卻是罕見的平等。

開戶大吉

有次，因為買賣外幣的需求，請某萬萬銀行人員到家辦理外幣帳的開戶，承辦人員填妥所需資料，請我簽名並影印證件後，完成了申請程序。我以為送件後，便開戶大吉了，便不再追問承辦人後續發展。隔了幾天，母親開心來電說她領了我的外幣存摺，閒聊了最近外幣的波動與她繁重的工作後，突然母親告訴我辦外幣戶的次日，銀行承辦人電話通知她，請她提供證件做為我開戶的見證人，她雖大惑不解，仍遵照辦理，也因此才開戶成功。電話裡，我十分努力壓抑隨時可能爆發的憤怒，掛上親愛媽媽的話筒，立馬寫電郵詢問承辦人員事件原委，請對方回答 2 個問題：為什麼沒通知我？為什麼需要見證人？

可能是熊熊怒火燃燒整封電郵，承辦人員回電時，道歉連連，拼命賠不是，她坦承聯絡上的疏失，應該先通知我說明事情經過。她解釋道，她未曾經辦視障者開戶，不清楚內部規定視障者需要見證人才得開戶，她的主管要求照規定處理，而她與母親因工作上的往來，便直接通知母親補證件。

「視障者開戶需要見證人？為何台灣銀行無相同規定？你們的法源依據是什麼？如果沒有法源，這分明是歧視。」我的質疑顯而易見。

「真的很抱歉，這是公司的規定，我沒辦法不配合，但其他部份，我一定會盡力幫忙！真的非常不好意思，這些讓你很不愉快。」行員重覆她的道歉。

「所以你們銀行是不歡迎視障者存錢的意思嗎？」不甘心的我不想作罷。

「不是的，你誤會了！你願意把錢放在我們這裡，感謝都來不及了，怎麼會不歡迎呢？」她連忙解釋。

我心想同樣是人，明眼人開戶 1 人成行，視障者何其偉大，偏要 3 人才能出團，況且還親手送上白花花的銀子到你家，結果得到如此的對待。請問這如果不是歧視，那什麼叫歧視呢？手機的另一端是一位在銀行工作 8 年的副理，銀行裡的業務她全做過，辦過外匯、保險、櫃台，遇過成千上百的客戶，就是沒辦過瞎子開戶。她除了新奇外，亦覺不可思議視障者會自己處理財務。

木已成舟，開戶完成，雖百般不願，仍含淚吞下，畢竟當時對於權利的行使尚處懵懂階段。曾經思考過何不瀟灑放棄萬萬銀行的外幣戶，反正天下之大，自有留我處。後來，我選擇使用它。理由簡單，惟有透過實際運作與接觸，人們才有機會了解活生生的視障者，而不是印象中、電視裡的可憐盲人。而且，我也上了她一堂課，此後，與她的往來文件，幾乎是可讀取的格式，或有時她報讀文件讓我錄音存檔。

查了一下開戶的日期，民國 99 年。過了 4 年，我們的社會更認識視障朋友了嗎？

完美信用

再談談信用卡吧！信用卡的申辦各家規定不同，有的可以線上申辦，有的要求臨櫃簽名。之前辦卡，為了方便都是上網抓申請書或請銀行郵寄文件，填妥簽名後附上財力證明再寄回，依照程序，審核我的徵信狀況，爾後發卡。

台灣企企銀行是讓我決心奮鬥到底爭取尊嚴的發卡公司。今年初，友人推薦台灣企企的閃亮卡與華華銀行的黑黑卡。上網做完功課後，決定先辦閃亮卡。慎重起見，先致電信用卡客服中心，詢問基本審卡標準與財力證明的細節，得知應符合發卡標準。於是，次日，我備妥文件，應台灣企企要求，親自到分行櫃台申辦。服務台的 S 小姐專業地提供她的服務，幫忙寫完資料、檢查備審文

件，告訴我應該沒問題。於是，留了她的名片，我靜候佳音。

2 天後，我接到 S 小姐電話。如果你是我，一定不敢相信你活在民國 103 年。

「張小姐，您好。我是台灣企企銀行的 S 小姐。關於您申請信用卡一事，核卡單位的同事告訴我，因為張小姐看不見，擔心盜刷或簽名不同……等問題，不能發卡。我還在想怎麼辦？」S 小姐問。

「怎麼可能不能發卡？我的收入符合資格呀！而且我也持有別家銀行的信用卡，並且信用紀錄良好啊！你能否再跟核卡單位同事溝通一下？」

那天傍晚，雖然 S 小姐轉述我的話，核卡人員仍堅持己見，直接拒絕。隔天一早，我再電洽 S 小姐，明白我的申請根本尚未送出，核卡單位一聽是視障者便不受理，原因不外乎視障者會被盜刷、看不見怎麼簽名、簽名不一致……等疑慮。唉，又來了，請問這如果不是歧視，那什麼叫歧視？

士可殺，不可辱。客觀條件下，我的資料無懈可擊，何以拒絕？我為尊嚴而戰。查了身權法，詳細紀錄事由、日期、時間、聯絡人……等資訊，準備向金管會投訴台灣企企銀行對我的差別待遇。

1 月 19 日，雲端信箱躺著一位視障前輩寄來的信，打開一讀，竟是金管會銀行局對視障者申辦信用卡的書函，文中明確指出：

「發卡機構核發信用卡係按客戶整體信用狀況、所得或財力等可證明還款能力之相關資料，依其內部管理政策及徵信制度，綜合評估風險後作為核發信用卡與核給信用額度之依據，客戶是否為身心障礙者並非其考量因素，爰金融機構不應針對『身心障礙者』有不平等對待之情事。倘視覺障礙者遇到金融機構未經審核，逕以『眼睛看不到，不能親簽』為由拒絕其申辦信用卡之情事，請將金融機構名稱及個案具體情節提供本局，俾利查處。」

讀完信，我激動地無法自己，這才是公平呀！稍待片刻冷靜後，將金管會銀行局的書函轉寄至 S 小姐，並電話聯絡請她代轉此文，我亦明白表示如果核卡單位立場不變，恕我申訴。

電郵寄出時間是下午 2 時 17 分，台灣企企銀行於下午 5 時派專人送文件至辦公室，請我重填一份申請表，因為上一份申請書中的一欄資料，S 小姐勾錯了，無法修改，需重謄。

次日傍晚 6 時，接到台灣企企銀行核卡人員來電說明收到申請文件，需確認個人資料。核對完畢，核卡人員委婉地解釋刷卡的金額可能請我的朋友幫忙查看，如果和商家發生消費糾紛，銀行無法代為處理。我感謝她的提醒，順道說了自己持卡許久，和銀行合作愉快。通話結束，我笑了！

閃亮卡幾天後寄到辦公室，開完卡後正式使用，截至寫文章，信用良好依舊！想必視障者的形象在台灣企企銀行眼中有那麼些改變了吧！