

永豐商業銀行金融友善服務措施

(環境)無障礙營業場所

- 各分行營業廳進出口均裝設「服務鈴」，並有分行服務人員積極協助身心障礙客戶進出營業廳的便利性。
- 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。並提供敬老愛心優先取號服務。
- 各分行均設置「無障礙服務櫃台」，提供各項金融服務。
- 自動化設備設置，皆採符合無障礙規範之機台，便利身障者使用。於各分行陸續配置視障語音ATM，提供視障者使用。

※[各分支機構現可提供之無障礙設\(措\)施查詢](#)

(溝通)各項服務溝通管道

- 【24小時樂齡專線】
客服中心設置24小時樂齡服務專線，年長者可透過此專線快速與本行客服專員對話，服務更貼心。
※ 樂齡專線：0800-658-998(僅限市話)；(02)2191-1090
- 【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。
- 【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](#)
- 【臨櫃友善樂齡客戶意見表】
提供身障/高齡客戶隨時回饋意見，適時強化本行各項金融友善服務措施。

(服務)各項障別協助措施

- 【存匯業務】
提供臨櫃交易口述免填單服務與視障客戶開戶見證機制。
提供客戶存匯業務查詢類交易授權服務。
- 【個人貸款業務】
聽覺障礙客戶辦理零售放款業務(房貸、車貸、信貸、有價證券及動產之貸款核貸，房貸變更授信條件)，本行於案件核准後將另提供簡訊或信函通知服務。
- 【信用卡業務】
提供協助身心障礙者核對申辦信用卡基本資料以及信用卡契約簽署見證機制服務。
- 【財富管理業務】
提供無障礙數位金融下單服務或透過本行客服中心協助聯繫、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】
提供身心障礙者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。
※ [身心障礙ATM跨行提款手續費優惠申請書\(郵寄申請\)](#)
※ [線上申請](#)

(資訊)無障礙數位金融服務

- 【金融友善網-無障礙網頁】
通過「網站無障礙規範A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。
※ [金融友善網首頁](#)
※ [無障礙網銀登入網頁](#)
- 【網路ATM】
取得「無障礙2.0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】
通過無障礙檢測作業，提供行動裝置原生系統之無障礙輔助功能；另亦提供語音辨識服務，客戶可直接以口說方式進行功能操作使用，提供友善的行動金融使用環境。
友善服務介面：字體可自動依客戶手機設定進行大小調整。