

## 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。
- 【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。