

# 永豐商業銀行金融友善服務措施

## ●網路銀行

▼響應主管機關政策，本行【MMA公共資訊網】無障礙網頁(<https://accessibility.sinopac.com>)於110年12月14日通過『網站無障礙規範A級標章』審核。

▼【MMA公共資訊網】提供利匯率查詢、網路銀行服務、帳戶總覽、查詢明細、轉帳、變更使用者代碼/密碼等功能。登入網頁[https://accessibility.sinopac.com/MemberPortal/Member/aenv\\_Login.aspx](https://accessibility.sinopac.com/MemberPortal/Member/aenv_Login.aspx)

▼為使【網路ATM】網站符合無障礙規範2.0版，本行於2019年9月取得國家通訊傳播委員會「無障礙2.0標章」，使視障者可透過報讀軟體於無障礙網路ATM進行交易，搭配新元件於使用者核身介面操作時使用較大字體及醒目顏色提醒客戶相關步驟，並於2019年12月進行改版上線，以打造更友善的金融服務環境。

▼本行【永豐客服中心】網頁(<https://bank.sinopac.com/MMA8/bank/service/service-index.htm>)線上提供「快速留言信箱或線上文字客服」，客戶可利用電腦或手機等行動裝置反應問題或業務諮詢，將即時轉由客服人員處理、回覆，若聽語障礙者有掛失或其他業務諮詢，可透過此管道獲得協助及服務。

▼【行動銀行APP】已符合國家通訊傳播委員會研定之「行動版應用程式無障礙技術規範」，並於111年5月24日再次通過無障礙檢測作業，已提供行動裝置原生系統之無障礙輔助功能(Android:Talk Back、Voice Assistant/iOS:Voice Over)，另外，順應與善用行動裝置互動性之使用本質，提供語音辨識創新服務，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。

▼【豐收款APP】已符合國家通訊傳播委員會研訂之「行動版應用程式無障礙技術規範」，提供行動裝置原生系統之無障礙輔助功能(iOS: Voice Over / android: TalkBack)。

▼【MMA金融交易】為提升金融友善服務作業，於MMA金融交易網增設信用卡網路掛失功能及補卡說明，提供身心障礙者更友善多元之金融服務措施。

## ●營業場所

▼本行於營業大廳皆有分行服務人員，積極安排身心障礙客戶，進入營業廳後順利完成各項金融服務。

▼本行於營業大廳進出口皆有裝設服務鈴，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。

▼本行於營業大廳皆有分行服務人員，安排適當的櫃台完成服務。

▼臨櫃交易提供客戶口述免填單。

## ●自動化設備服務

▼本行針對自動化設備設置，皆採符合無障礙規範之機台，以便利身障客戶使用。另亦在「敏盛龍潭院區(地址：桃園市龍潭區中豐路168號)」配置視障ATM乙台，可供視障民眾使用。

## ●信用卡

▼本行今年度與15家公益團體配合紅利點點變愛心的活動，鼓勵本行信用卡客戶進行捐贈，持續關懷弱勢。

## ●個人貸款服務

▼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。

## ●金融服務優惠

▼身心障礙客戶ATM跨行提款手續費每月有三次減免優惠，除親至各分行臨櫃申請外，亦可透過郵寄申請書或網路等方式申請。

【申請書下載路徑】<https://bank.sinopac.com/GCSDsp/DspDocDownload.aspx?item=mma&menu=1>身心障礙ATM跨行提款手續費優惠申請書(郵寄申請)

【線上申請網址】<https://accessibility.sinopac.com/DisabilityProve/FeeBenefit/ApplyIndex>

▼財富管理服務：凡本行客戶，可運用網路/行動銀行下單投資，亦可透過本行客戶服務中心協助聯繫。

▼本行針對身心障礙者之安養照護所需，提供「安養信託」服務，除可享有優惠信託管理費率，尚可設計符合個案需求之客製化契約條款，並提供便利貼心的到府服務(例如諮詢服務、契約重要內容之說明，以及簽約對保等)。

▼不定期至身心障礙相關社福團體推廣財產信託之觀念，讓身障者的家長可就將來照護所需資金預作信託規劃，不因突發狀況致中斷經濟支援。