

將來商業銀行金融友善服務措施辦理情形

版本：112.1.12

一、依據金融監督管理委員會之「銀行業金融友善服務準則」第十、十一條辦理。

二、本行目前提供之友善服務措施如下：

(一)無障礙網路服務

1. 本行入口網站已取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範」A等級以上標章。
2. 本行已建置金融友善網路銀行，提供包含：台幣牌告利率、帳戶總覽、轉帳、使用者代號密碼變更、掛失、身心障礙者跨提優惠申請等服務，以提供有需要之人士使用。

(網址為 <https://accessibility.nextbank.com.tw/>)

(二)金融卡跨行提款優惠

1. 為提供友善之金融服務，本行提供持有效之身心障礙證明者，可額外申請每月3次ATM跨行提款免手續費優惠。
2. 身心障礙人士可至「本行官方網站/金融友善網路銀行」登入後進行申請。

(網址為 <https://accessibility.nextbank.com.tw/system-notification>)

(三)溝通管道

本行客服中心提供多種友善服務通路，包含：文字對談、電話對談、遠端視訊，以提供身心障礙人士便利的金融服務。

1. 文字對談：本行APP提供「文字客服」，提供聽語障客戶即時文字對談管道。
2. 電話對談：本行客服中心提供24小時服務電話(免付費電話0800-556-556(市話)；付費電話02-89796600)，提供視障客戶電話諮詢管道。
3. 遠端視訊：本行APP提供「視訊客服」，並備有小白板、平板電腦等輔助工具，以提供聽語障客戶視訊辦理相關業務及諮詢管道，使客戶能清楚即時與客服人員溝通。

4. 官網資訊：本行官網設置有「常見問題」以及「與我聯繫」專區，提供相關資訊查閱、諮詢及意見表達管道。
(常見問題網址為 <https://www.nextbank.com.tw/faq>)
(與我聯繫網址為 <https://www.nextbank.com.tw/contact>)