

滙豐銀行金融友善服務措施執行情形公告

2024/12/30

服務面向	項目	執行狀況
環境	升降梯	部分有階梯之分行營業大廳亦提供輪椅升降器，讓有需要之客戶在本行人員的協助下能輕鬆且安全得移動到所需樓層。
	無障礙斜坡	提供符合內政部無障礙設施標準的斜坡通道，確保輪椅使用者及其他需要之客戶能安全順暢地進出。
	無障礙廁所	提供無障礙廁所，方便行動不便的客戶在來訪期間輕鬆使用。
	無障礙停車位	部分分行已設置符合內政部無障礙設施標準的停車位，方便行動不便的客戶輕鬆使用。所有分行皆設置專人引導無障礙停車服務，客戶亦可致電分行預約代客無障礙停車。
	ATM 自動提款機	提供符合無障礙標準的友善 ATM 自動提款機： <ul style="list-style-type: none"> 容膝空間提供輪椅使用者操作便利性 支援語音操作模式，方便視障客戶操作 機台上皆提供 QR Code，客戶透過掃描後可直接聯繫真人文字客服尋求協助 ATM 自動提款機旁提供可直通 24 小時客服中心的專線電話為增加便利性，每月提供身心障礙者優於法規要求(3 次)的 ATM 跨行提款及跨行轉帳手續費減免次數。 *優惠需符合特定資格，詳情請參考官網公告。
	迎賓服務櫃台以及服務鈴	分行營業大廳入口明顯位置設有服務鈴和無障礙標誌且部分分行設有迎賓櫃台。 分行服務人員亦會觀察來行客戶，如有相關需求時會主動導引客戶至無障礙服務櫃台提供專屬空間安心辦理銀行業務。
溝通	分行無障礙設施與服務	1. 輔助工具：分行均備有各式放大鏡、老花眼鏡及簽名暨閱讀輔助板，供有需要的客戶使用。 2. 放大版申請書：分行提供常用服務的彩色放大版申請書，如信用卡申請書、個人開戶申請書、預設台幣約定帳戶申請書及個人資料更新申請書，方便客戶閱讀與填寫。 3. 簡易圖卡：分行提供簡易圖卡作為輔助溝通工具，協助心智障礙或有需要的客戶清晰了解交易及服務內容，提升溝通效率。
	手語翻譯和同步聽打服務	本行與台灣手語翻譯協會合作，為聽障客戶提供手語翻譯與同步聽打服務。可依客戶需求提供預約現場或視訊服務，確保客戶享有暢通無阻的服務體驗。
服務	官網/網銀/行動銀行線上服務以及無障礙網頁	網路銀行、行動銀行和線上平台均已通過無障礙測試，確保身心障礙客戶享有平等、友善的金融服務。 此外，官網設有無障礙專區，提供各類服務資訊及公開資訊專區，不定期更新本行的金融友善措施，確保資訊透明且易於取得。
	真人線上文字客服	提供即時真人文字客服，隨時協助客戶於平日 9:00-19:30 營業時間解決問題，滿足多元需求。