

## 金融友善服務措施

◎本行為提供身心障礙人士友善、便利的服務，並依「銀行業金融友善服務準則」，公告各項措施如下：

### 環境：

- 各分行進出口設置「服務鈴」協助引導
- 各分行設有「無障礙服務櫃台」由專人提供服務

### 溝通及服務：

- 各分行設有服務專員可充分告知申辦各項業務所需之資料，協助填具相關申請書據並提供完整商品資訊
- 本行設有語音系統、網路銀行、Web ATM 等線上服務，可供身心障礙人士使用

### 資訊：

- 本行網站 <https://www.hwataibank.com.tw> 已符合國家通訊傳播委員會無障礙網頁設計規範，以提供公共資訊之無障礙內容

### 權益保障：

- 客服暨消費爭議處理（申訴）專線  
免付費服務專線：0800-075-252 、0800-021-678  
行動電話請撥：(02)2777-5488
- 電子信箱：[callcenter@hwataibank.com.tw](mailto:callcenter@hwataibank.com.tw)

◎友善措施相關訊息 <http://www.ba.org.tw/accessibility/index>