

## 中信銀行 ATM 首創視障存款服務 增設視障語音機臺

### 全面新增印尼、越南、泰文操作介面 實現普惠金融

日期：2022/10/18

中國信託商業銀行（簡稱「中信銀行」）致力推動普惠金融，配合金融監督管理委員會推行金融友善服務，今（2022）年10月起首創ATM視障存款服務，今年底前中國信託銀行視障語音ATM總計將超過400臺。另一方面，響應新南向政策，即日起針對持有臺灣晶片金融卡的消費者，可於中信銀行ATM使用印尼文、越南文、泰文等3種語言介面進行金融交易服務，打造最有溫度的金融服務。

中信銀行打造金融友善環境不遺餘力，目前全臺152家分行之ATM操作區皆為無障礙空間，超過7,000臺ATM亦符合身障者使用需求及規範。為讓視障朋友有更好的使用體驗，中信銀行特別舉辦多場使用者訪談，在視障語音ATM原有的提款、轉帳、查詢帳戶餘額、密碼變更等功能外，領先業界新增視障存款服務，視障朋友可透過耳機依照ATM語音指示操作鍵盤，自行完成存款或其他交易服務，減少個資外流疑慮。此外，中信銀行參考主管機關與視障團體協會之建議，今年底前將於醫院、學校等公共場域陸續增設符合視障朋友使用需求的ATM機臺，增加操作的便利性。

根據中信銀行內部數據顯示，目前外籍客戶的國籍分布，來自印尼、越南、泰國等東南亞國家合計超過35%；為滿足持有臺灣晶片金融卡的外籍客戶使用需求，於中信銀行ATM既有的中、英雙語服務介面上，新增印尼文、越南文和泰文，只要選擇使用外語介面完成交易，ATM將自動記憶語言偏好，下次使用時將直接顯示慣用語言。針對來臺出差或旅遊，使用國際金融卡的外籍人士，中信銀行ATM自2019年起提供12種語言介面，支援語言數為業界最多，讓不同客群皆可安心且便捷的使用。

秉持服務全客群的精神，中信銀行長期與全臺服務據點最多、最廣的7-ELEVEN合作，搭配全臺152家分行，讓金融服務及ATM進駐民眾日常生活，24小時皆可執行臺、外幣存款、提款、轉帳等交易，打破銀行營業時間與空間限制。中信銀行致力以客戶體驗為核心，將持續以客戶旅程出發，秉持「Banking My Way」精神，為客戶提供無時不在、無所不在的金融服務，實現「Banking Everywhere」的願景。