

NEWS RELEASE

發稿日期：2024 年 2 月 26 日

元大銀行營造友善數位金融環境 提供最有溫度的真人文字客服

科技始終來自於人性，近年隨著數位化時代來臨，元大銀行深刻瞭解新興科技在金融友善服務中的重要性和關鍵作用。在業務高度發展的同時，不僅將公平待客和金融友善服務納入各項業務設計範疇，更著重數位通路產品開發以客戶為中心、具同理心的態度，整合全行資源，致力打造全網無障礙化的「金融平權」服務。

元大銀行將友善服務專區置頂於官方網站，整合全行業務資訊，便利視障同胞以 Tab 鍵查找友善服務措施，提供一鍵即查的功能，包括營業廳導覽、諮詢管道、服務據點無障礙設施、臺外幣利匯率查詢及各數位通路入口及標章等。在數位通路方面設置了定位導覽功能、重要資訊亮色標示、語意標記標籤及功能支援語音報讀軟體。各產品約據提供 QR Code 版本服務，使客戶能使用手機掃描連結至文字檔案/網頁，透過語音播報功能播報內容，並設置「智能客服」、「數位種子」，擔當專業數位輔助溝通橋樑。

元大銀行於 2022 年 12 月邁入金融服務的新紀元，正式在官方網站、個人網銀、行動銀行 APP，推出「元先生」智能客戶服務，為客戶打造更專業、即時貼心的金融服務體驗，這項服務目前提供超過 700 題金融常見問題及數十項數位服務流程，包括線上開戶、信用卡業務、帳務查詢等多元金融產品服務，隨時隨地滿足客戶的金融需求。智能客服的普及性及操作直覺性，於推出後獲得客戶的愛用肯定，據元大銀行內部統計資料，「元先生」每日接線量逾 500 人次，最常詢問的是信用卡帳單及額度問題，為滿足不同服務對象需求，2023 年 12 月更進階推出真人文字客服，現行服務時間為營業日 09:00-18:00 提供即時諮詢，營造友善金融環境。

此外，元大銀行將真人文字客服與 ATM 自動化櫃員機服務結合，打造更便捷、

NEWS RELEASE

貼近人性的金融友善場景，為不同族群提供貼心服務，如聽障同胞只需使用手機掃描 ATM 顯示屏中的「真人友善服務」QR Code，即可透過真人文字客服功能進行即時溝通，滿足當下的金融需求。同時，ATM 自動化櫃員機顯示屏觸碰式功能，也為輪椅族群量身打造合宜服務高度，元大銀行以創新科技升級智能客服，致力打造更貼心、專業的友善金融服務體驗，期望能夠滿足客戶多元的金融服務需求。



圖說：元大銀行營造友善數位金融環境，提供最有溫度的真人文字客服。