

農金資訊股份有限公司

# 自動化語音服務系統

## 操作說明

民國111年12月01日

目錄

1. 語音系統簡介 .....	3
1.1 服務特色 .....	3
1.2 服務對象 .....	3
1.3 啟用語音服務 .....	3
2. 電話代表號 .....	4
3. 服務功能大項 .....	4
4. 服務功能導讀 .....	5
5. 服務流程操作說明 .....	8
6. 語音各項服務 .....	9
7. 操作流程 .....	11
7.1 掛失服務及語音密碼變更或停用 .....	11
7.2 查詢類服務 .....	15
7.3 轉帳類服務 .....	20
7.4 傳真類服務 .....	25
7.5 快速鍵查詢 .....	29
7.6 台語服務 .....	29
7.7 客語服務 .....	29
7.8 公告事項 .....	29

## 1. 語音系統簡介

### 1.1 服務特色

- (1). 可使用各項金融服務
- (2). 全年無休、全天候 24 小時服務
- (3). 各項服務步驟簡單，操作容易

### 1.2 服務對象

語音客戶：須申請語音功能服務之客戶(查詢、轉帳、傳真類交易)

本會存戶：不須申請語音功能服務，但為農漁會之客戶(掛失類交易)

一般大眾：非農漁會之客戶(利率查詢)

### 1.3 啟用語音服務

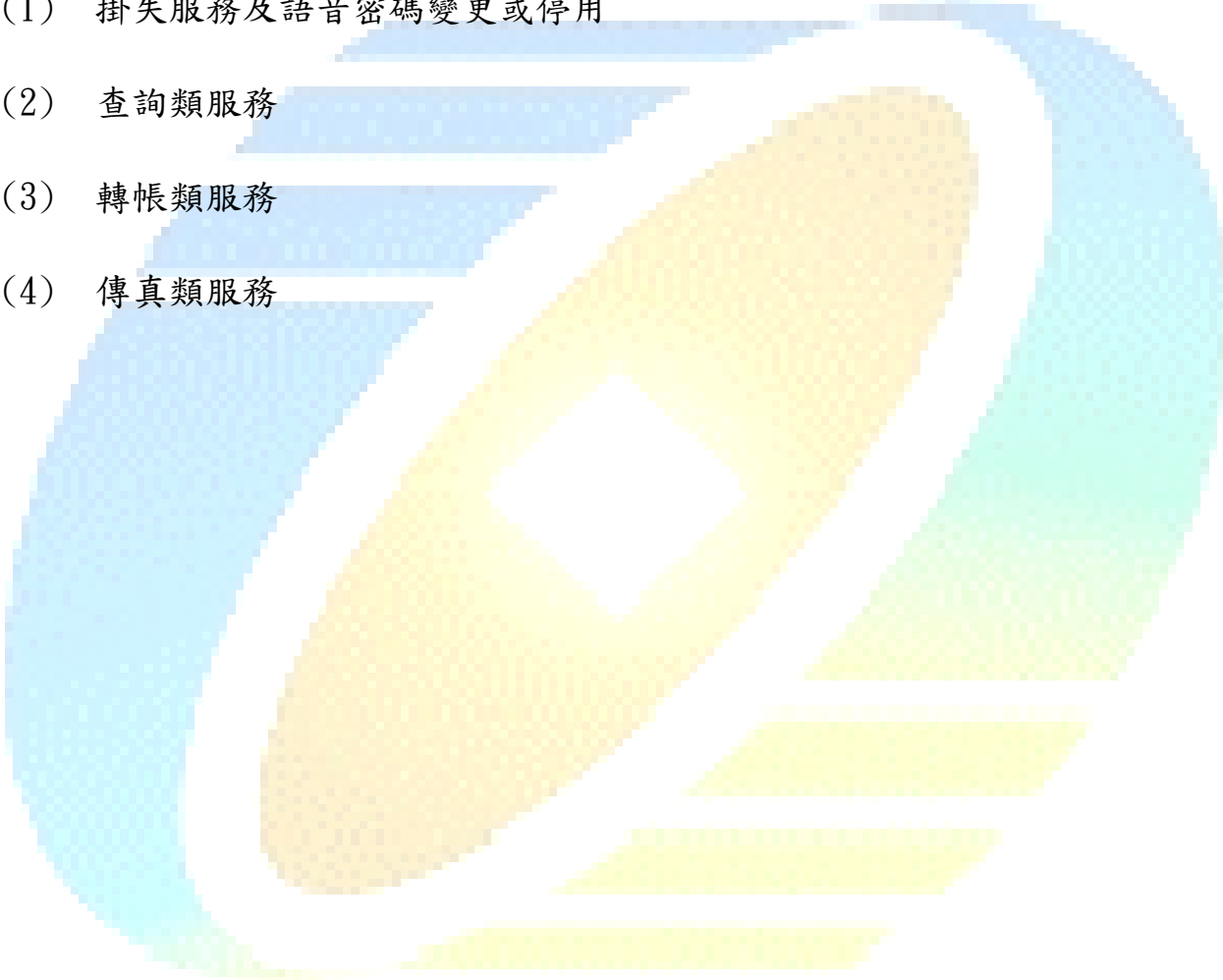
請攜帶身分證，印鑑及存摺至原存款單位辦理

## 2. 電話代表號

24 小時服務熱線：市話:4128-600、手機(02)4128-600

24 小時免付費服務熱線：0800-588-608

## 3. 服務功能大項

- (1) 掛失服務及語音密碼變更或停用
  - (2) 查詢類服務
  - (3) 轉帳類服務
  - (4) 傳真類服務
- 

## 4. 服務功能導讀

主選單	按鈕選單	次選單	服務對象	服務時間
掛失服務及 語音密碼變 更或停用	1-1	語音密碼變更或停用	語音客戶	24 小時
	1-2	金融卡掛失	本會存戶	24 小時
	1-3	金融卡戶況查詢	本會存戶	24 小時
	1-4	存摺掛失	本會存戶	24 小時
	1-5	存單掛失	本會存戶	24 小時
	1-6	印鑑掛失	本會存戶	24 小時
查詢類服務	2-01	餘額查詢	語音客戶	24 小時
	2-02	預約交易查詢	語音客戶	24 小時
	2-03	放款餘額查詢	語音客戶	24 小時
	2-04	應繳放款利息查詢	語音客戶	24 小時
	2-05	利率查詢	一般大眾	24 小時
	2-06	當日票據查詢	語音客戶	24 小時

	2-07	存入票據當日退票查詢	語音客戶	24 小時
	2-08	匯入匯款查詢	語音客戶	24 小時
	2-09	語音轉帳交易查詢	語音客戶	24 小時
	2-11	代收轉入查詢	語音客戶	24 小時
轉帳類服務	3-1	約定轉帳服務	語音客戶	24 小時
	3-2	預約自行約定轉帳	語音客戶	24 小時
	3-3	預約自行約定轉帳查詢	語音客戶	24 小時
	3-4	預約自行約定轉帳取消	語音客戶	24 小時
	3-5	轉繳放款利息	語音客戶	0:00-15:30
	3-6	綜存活存轉定存	語音客戶	0:00-15:30
	3-7	定期自動轉期設定/解除	語音客戶	24 小時
	3-8	定期中途解約	語音客戶	0:00-15:30
傳真類服務	4-1	當日交易傳真 (僅線上回傳)	語音客戶	24 小時
	4-2	當月交易傳真 (僅線上回傳)	語音客戶	24 小時
	4-3	指定日期傳真 (僅線上回傳)	語音客戶	24 小時

	4-4	提出票據退票查詢明細傳真	語音客戶	24 小時
	4-5	託收票據當日查詢明細傳真	語音客戶	24 小時
	4-6	匯入匯款交易明細查詢傳真	語音客戶	24 小時
	4-7	存放款利率傳真	語音客戶	24 小時
	4-8	對帳單傳真(僅線上回傳)	語音客戶	24 小時



## 5. 服務流程操作說明

全國農漁業金融資訊中心您好, 歡迎使用語音自動服務系

選擇服務

執行服務

重聽請按 1, 回上一層請按#, 繼續本項服務請按 6

回主選單請按 8, 結束請掛掉電話



## 6. 語音各項服務

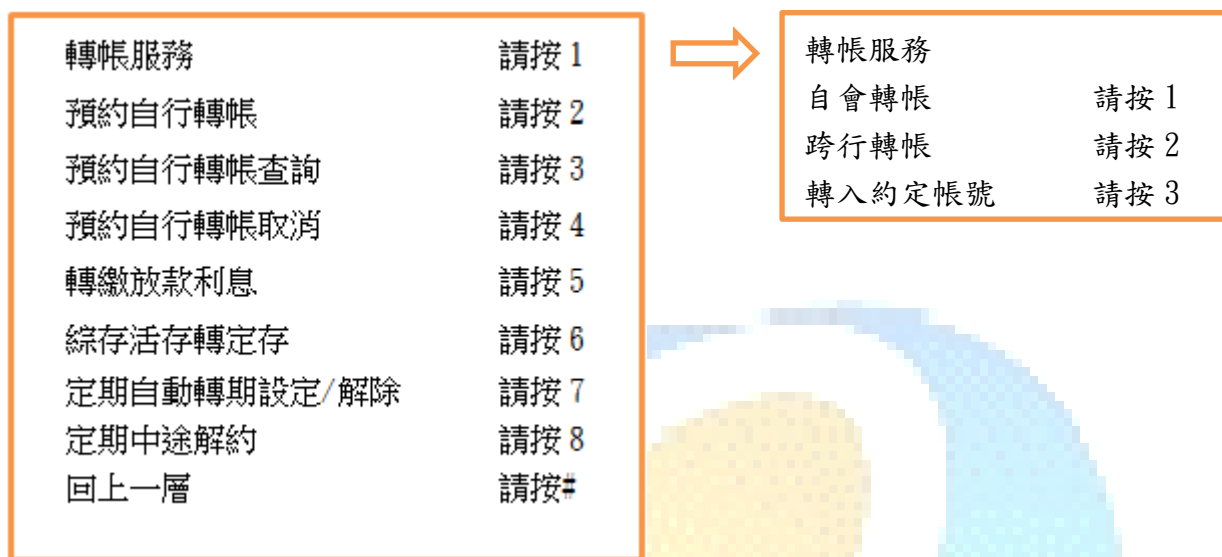
### (1) 掛失服務及語音密碼變更或停用

語音密碼變更或停用	請按 1
金融卡掛失	請按 2
金融卡戶況查詢	請按 3
存摺掛失	請按 4
存單掛失	請按 5
印鑑掛失	請按 6
回上一層	請按 #

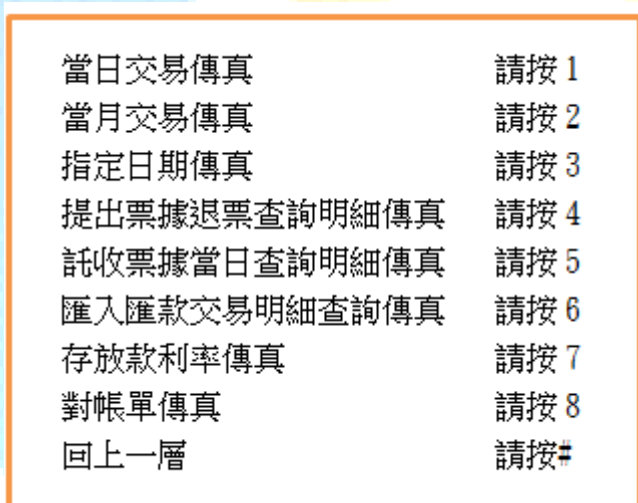
### (2) 查詢類服務

餘額查詢	請按 01
預約交易查詢	請按 02
放款餘額查詢	請按 03
應繳放款利息查詢	請按 04
利率查詢	請按 05
當日票據查詢	請按 06
存入票據當日退票查詢	請按 07
匯入匯款查詢	請按 08
語音轉帳交易查詢	請按 09
代收轉入查詢	請按 11
回上一層	請按 #

### (3) 轉帳類服務



### (4) 傳真類服務



### (5) 快速鍵查詢

### (6) 台語服務(台語音)

### (7) 客語服務(客語音)

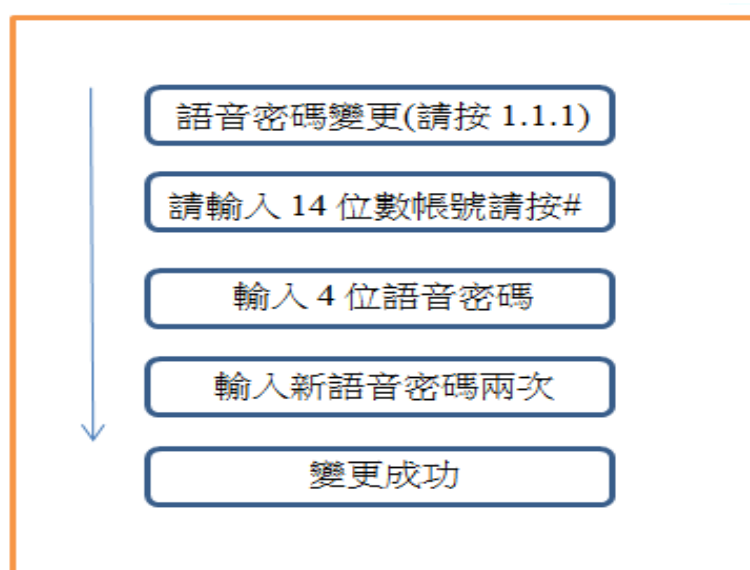
### (8) 公告事項

## 7. 操作流程

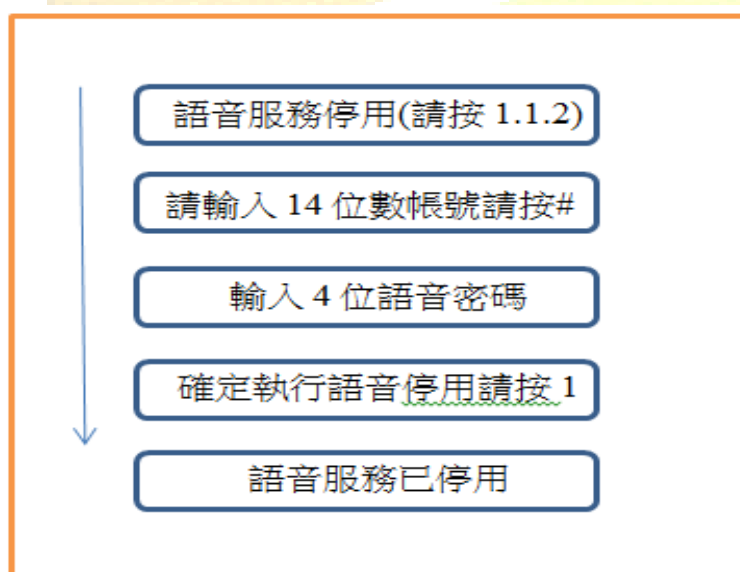
### 7.1 掛失服務及語音密碼變更或停用

#### 7.1.1 密碼變更或停用(請按 1.1)

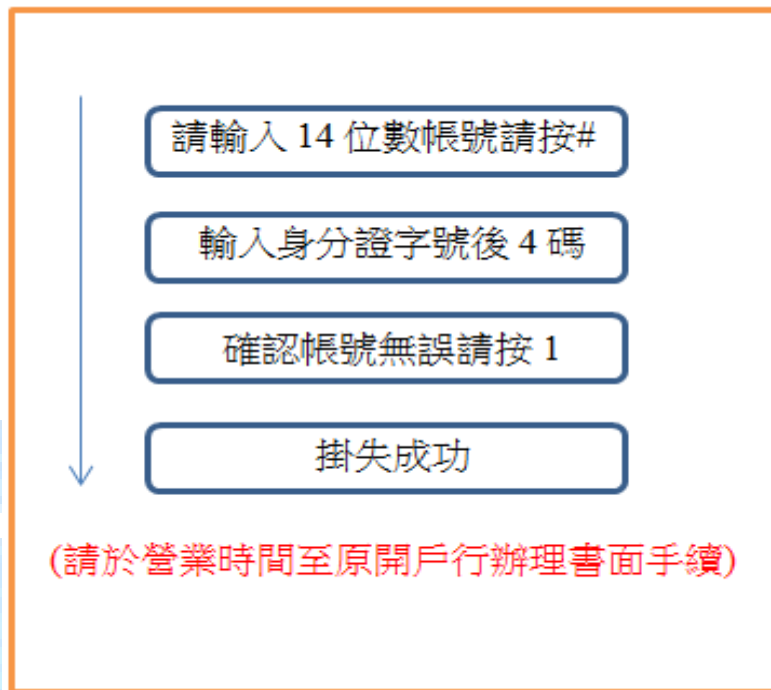
##### (1) 語音密碼變更(請按 1.1.1)



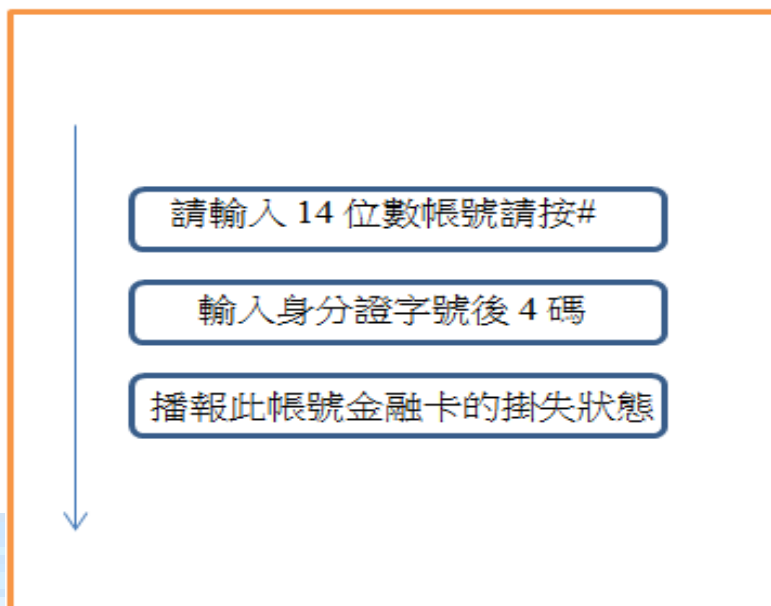
##### (2) 語音服務停用(請按 1.1.2)



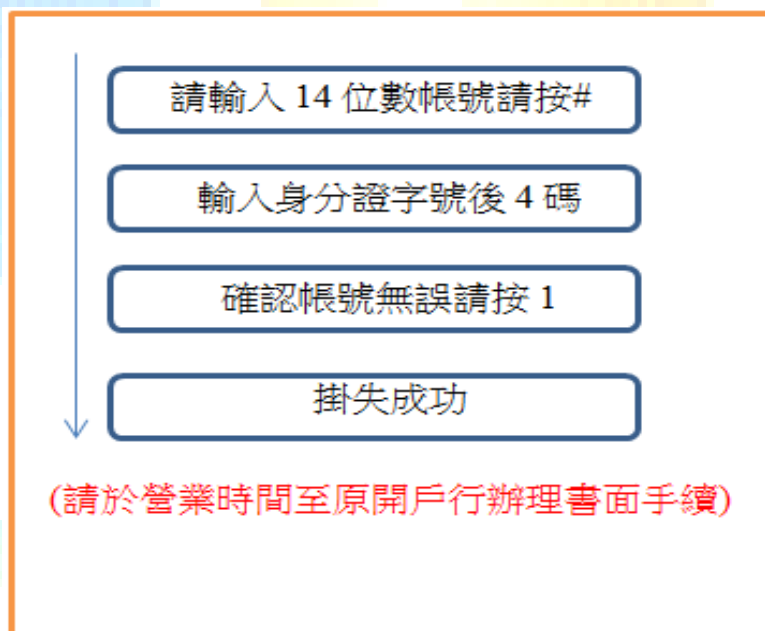
### 7.1.2 金融卡掛失(請按 1.2)



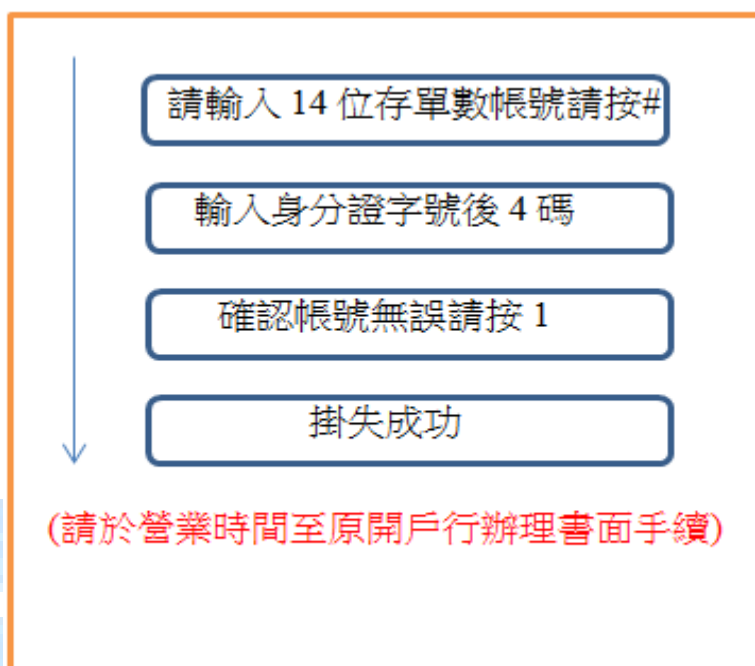
### 7.1.3 金融卡戶況查詢(請按 1.3)



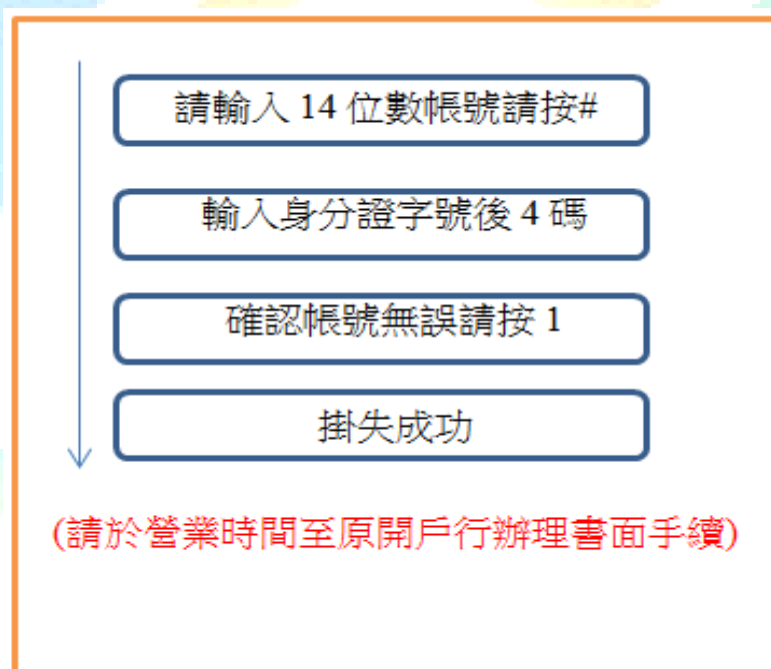
### 7.1.4 存摺掛失(請按 1.4)



### 7.1.5 存單掛失(請按 1.5)

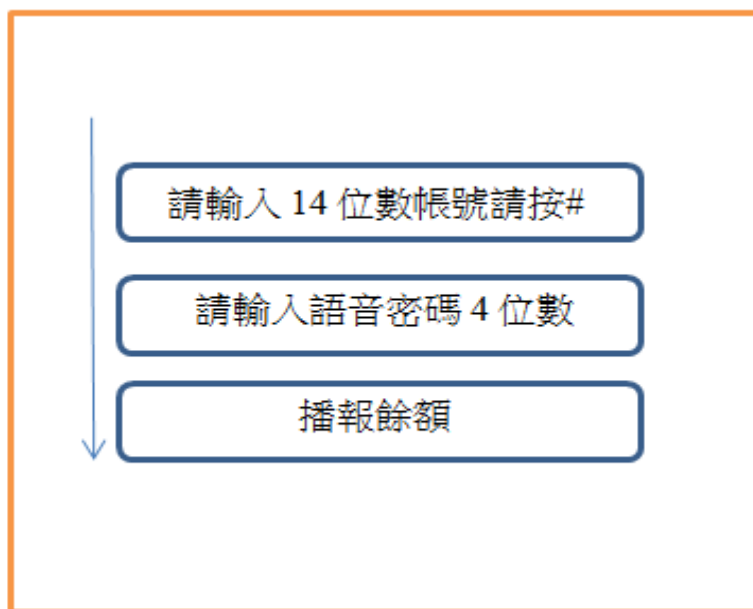


### 7.1.6 印鑑掛失(請按 1.6)

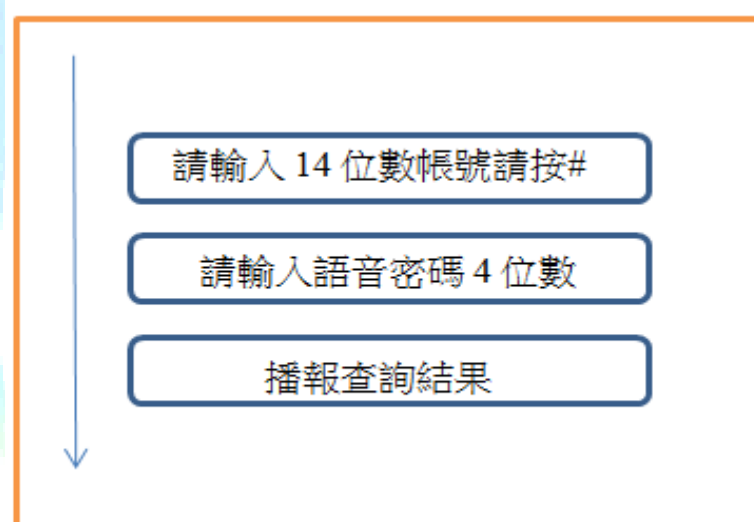


## 7.2 查詢類服務

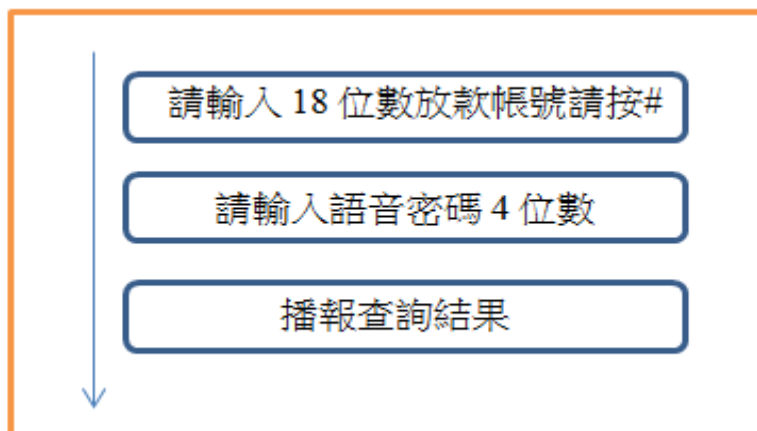
### 7.2.1 餘額查詢(請按 2.01)



### 7.2.2 預約交易查詢(請按 2.02)



### 7.2.3 放款餘額查詢(請按 2.03)



### 7.2.4 應繳放款利息查詢(請按 2.04)





### 7.2.5 利率查詢(請按 2.05)



### 7.2.6 當日票據查詢(請按 2.06)



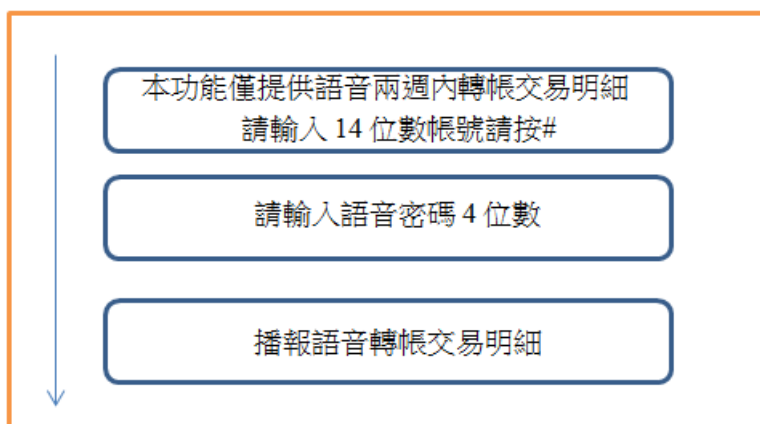
### 7.2.7 存入票據當日退票查詢(請按 2.07)



### 7.2.8 匯入匯款查詢(請按 2.08)



### 7.2.9 語音轉帳交易查詢(請按 2.09)

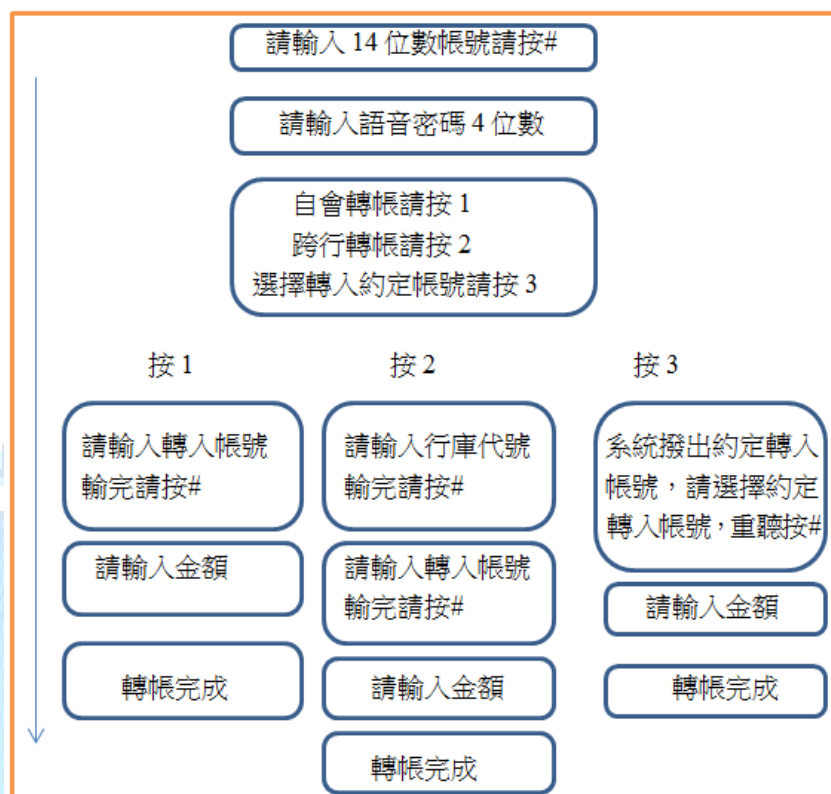


### 7.2.10 代收轉入查詢(請按 2.11)

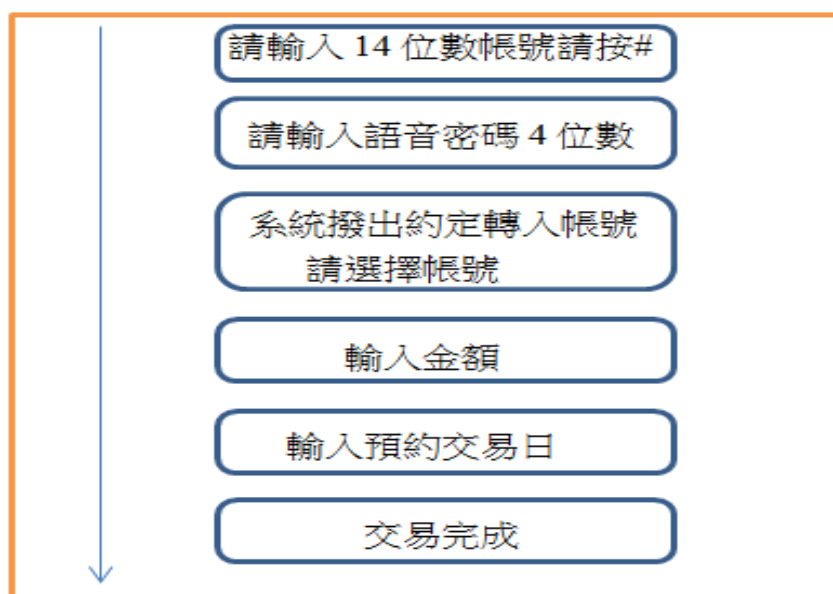


## 7.3 轉帳類服務

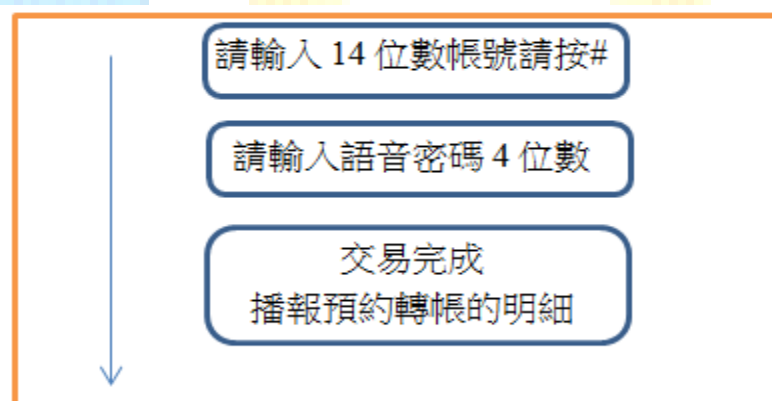
### 7.3.1 轉帳服務(請按 3.1)



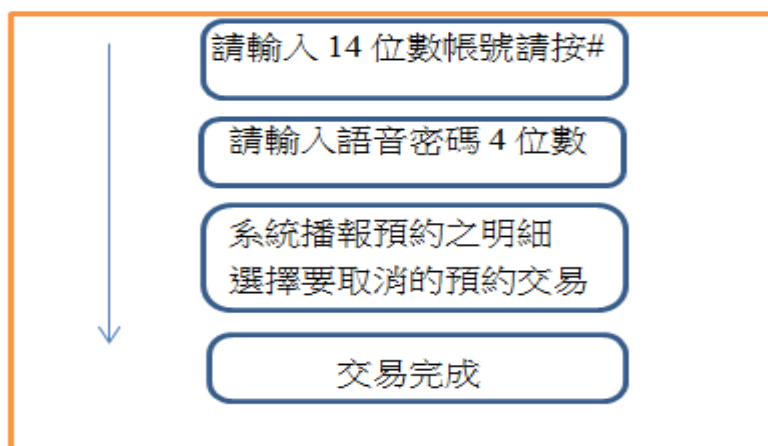
### 7.3.2 預約轉帳(請按 3.2)



### 7.3.3 預約轉帳查詢(請按 3.3)

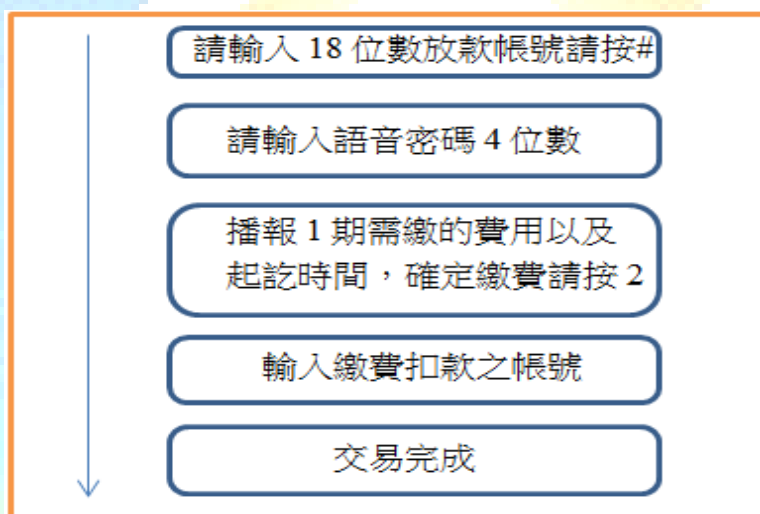


### 7.3.4 預約轉帳交易取消(3.4)



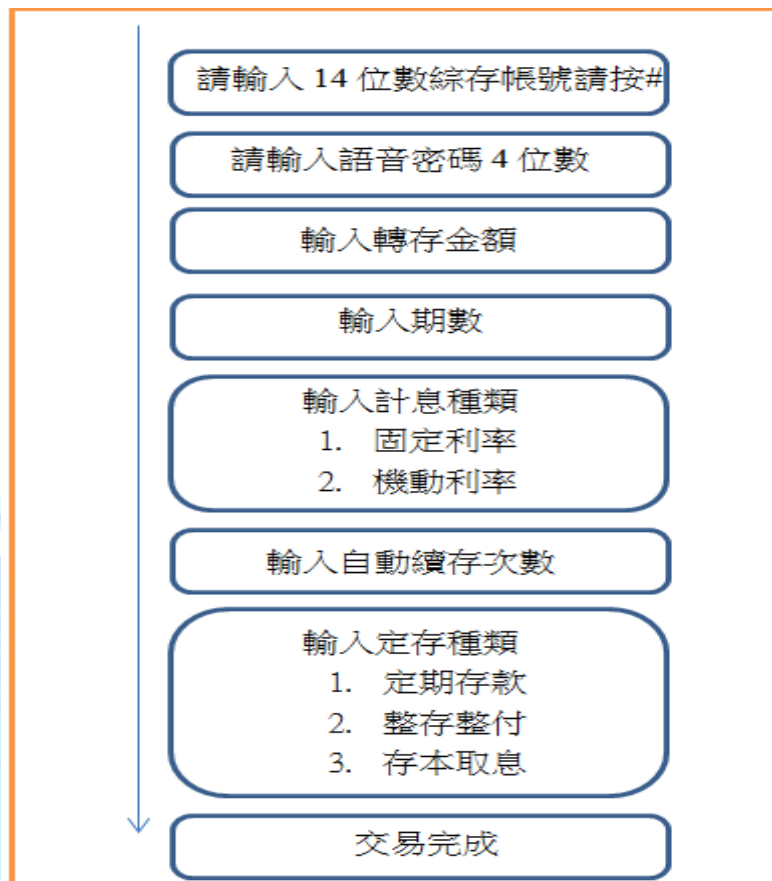
### 7.3.5 轉繳放款利息(請按 3.5)

**\*可交易時間為 00:00-15:30**

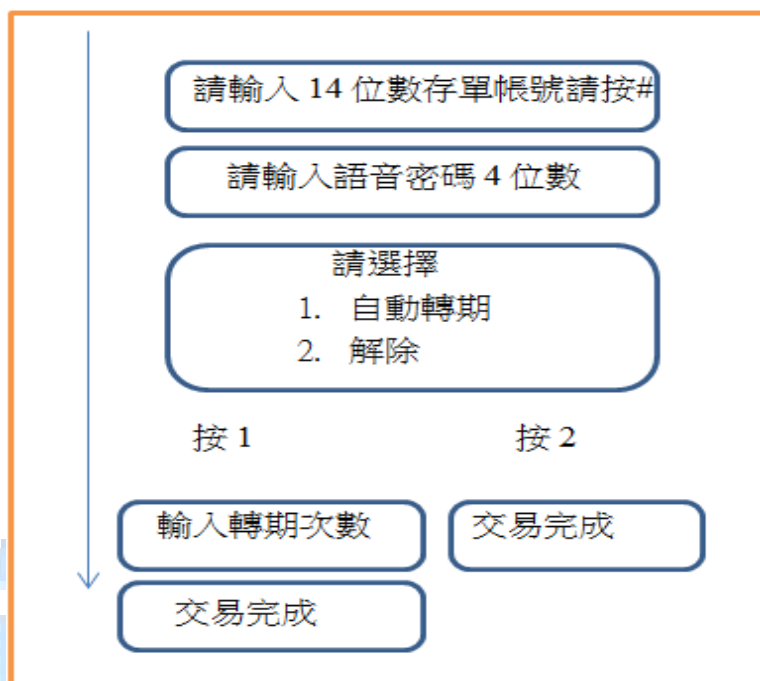


### 7.3.6 綜存活存轉定存(請按 3.6)

\*可交易時間為 00:00~15:30

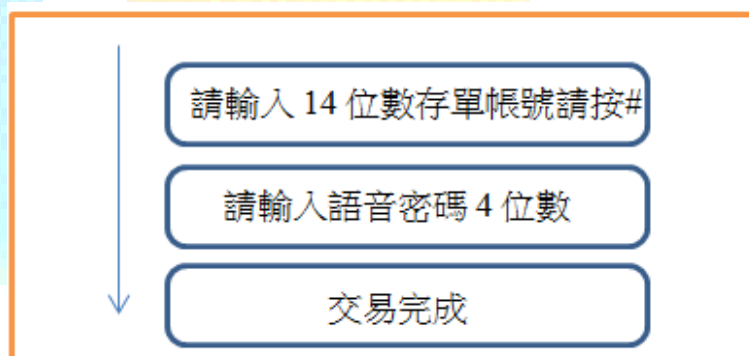


### 7.3.7 定期自動轉期設定/解除(請按 3.7)



### 7.3.8 定期中途解約(請按 3.8)

1. 可交易時間為 00:00~15:30
2. 本系統不提供實體存單中途解約

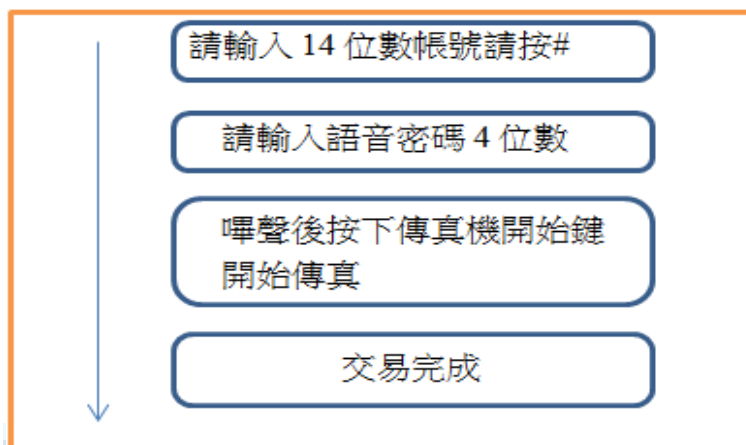




## 7.4 傳真類服務

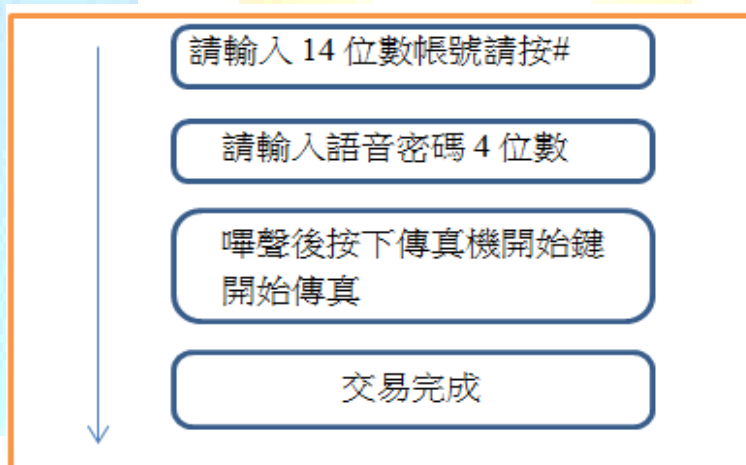
### 7.4.1 當日交易傳真(請按 4.1)

**\*需用傳真機操作此交易**



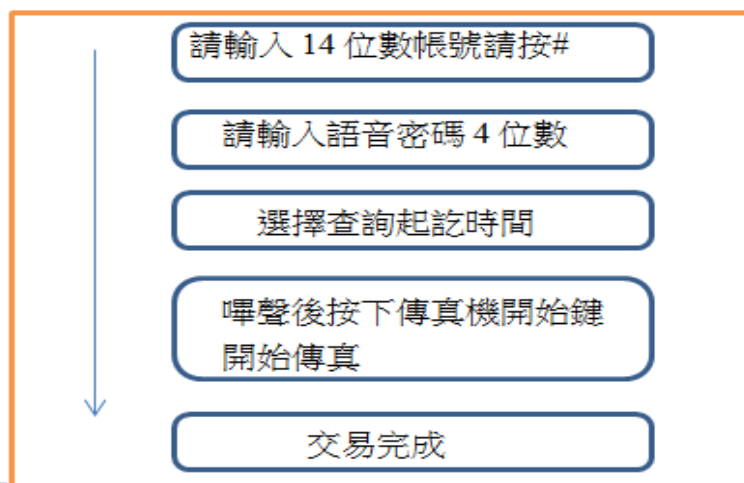
### 7.4.2 當月交易傳真(請按 4.2)

**\*需用傳真機操作此交易**

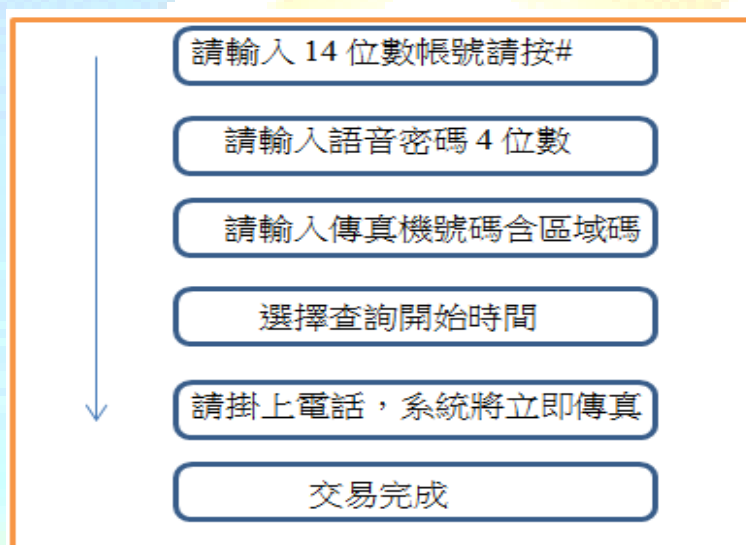


### 7.4.3 指定日期交易傳真(請按 4.3)

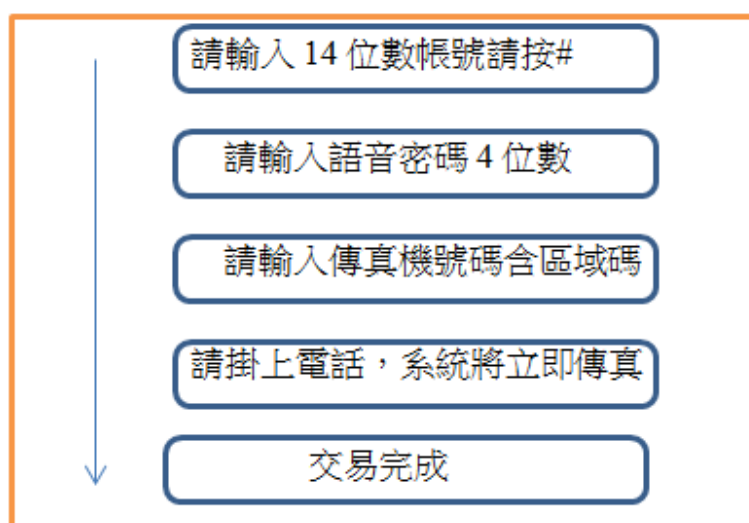
**\*需用傳真機操作此交易**



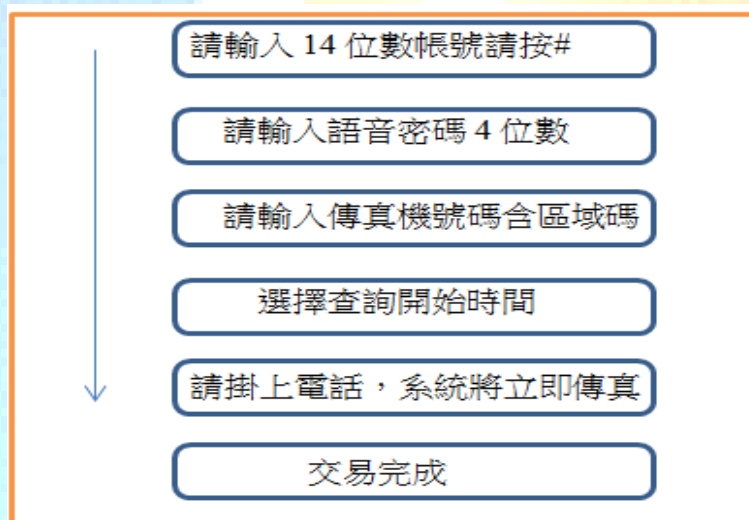
### 7.4.4 提出票據退票查詢明細傳真(請按 4.4)



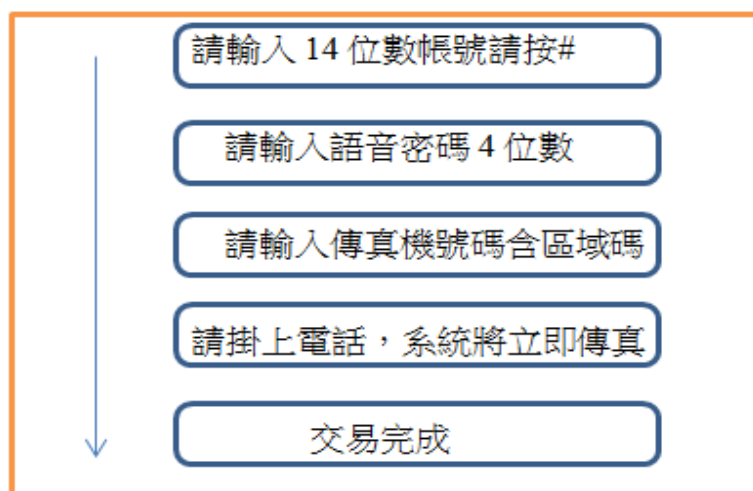
#### 7.4.5 託收票據當日查詢明細傳真(請按 4.5)



#### 7.4.6 匯入匯款交易明細查詢傳真(請按 4.6)

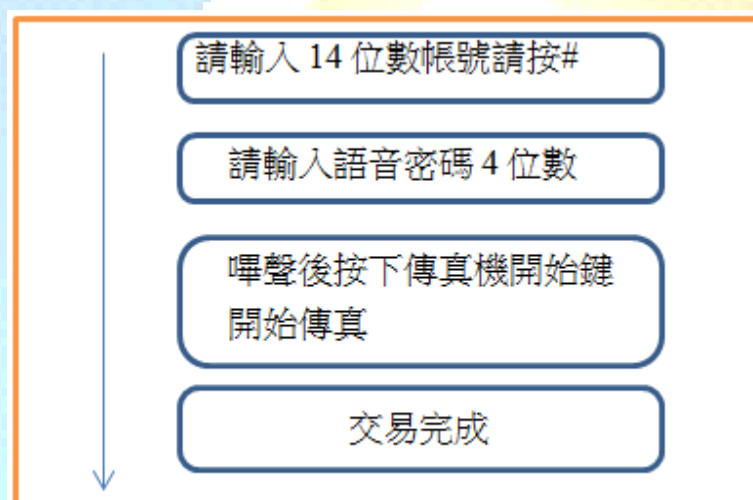


#### 7.4.7 存放款利率傳真(請按 4.7)



#### 7.4.8 對帳單傳真(請按 4.8)

**\*需用傳真機操作此交易**



## 7.5 快速鍵查詢

- 金融卡掛失請按 12
- 存摺掛失請按 14
- 存單掛失請按 15
- 印鑑掛失請按 16
- 語音密碼變更或停用請按 11
- 金融卡戶況查詢請按 13

## 7.6 台語服務

全語音服務轉為台語發音

## 7.7 客語服務

全語音服務轉為客語發音

## 7.8 公告事項

播報語音公告事項