

# 有限責任彰化第五信用合作社 金融友善服務準則執行情形公告

2023年12月

一、依據本社「金融友善服務規範」辦理。

二、本社目前已提供金融友善服務項目如下：

## (一) 無障礙環境與設施

1. 本社各分社皆設有「無障礙服務櫃台」，優先提供身心障礙人士及高齡客戶各項金融服務。
2. 本社營業廳出入口裝設有「服務鈴」，由專人協助引導身心障礙客戶及高齡客戶辦理各項金融服務。
3. 配合身心障礙者權益保障法規定，導盲犬、導聾犬及肢體輔導犬等得自由出入各營業單位之營業廳。
4. 本社各分社皆配置「服務專員」，提供身心障礙人士及高齡客戶引導服務。
5. 本社各分社皆已設有「電子布告欄」，提供即時利率及業務收費標準公告等資訊。當市場利率修正時，另於本社網路銀行/行動銀行提供即時利率，方便身心障礙者隨時掌握變動資訊。

## (二) 無障礙 ATM/金融卡跨行提款服務

1. 本社 ATM 共 10 台，機型全數符合輪椅族使用。
2. 跨行提款手續費減免優惠

本社存戶且領有身心障礙證明或手冊者，得臨櫃申請ATM 跨行提款手續費減免優惠，每人以申請一個帳戶為限，每月得享有3次免手續費優惠。

## (三) 無障礙線上服務與資訊

1. 本社官方網站，提供網路銀行及網路ATM功能，並提供利率查詢、分社查詢服務。
2. 本社官網已提供開戶總約定書及存款、匯款等各項申請書表供民眾下載使用。
3. 本社官網已提供「辦理存款開戶流程」易讀版文件供客戶下載閱覽。
4. 本社官網已提供「本社各分社可提供之無障礙服務設施一覽表」，以利查詢使用。

5. 網路銀行服務：

本社網路銀行提供之服務內容包含基本牌告資訊、帳戶查詢、變更使用者代號/密碼/電子郵件/行動電話、繳費/稅、約定轉帳及非約定轉帳功能、快速登入設定及客戶服務專線。

6. 行動銀行服務：

(1) 行動銀行提供歸戶查詢、交易明細查詢、約定轉帳、預約轉帳、利率查詢及網銀密碼變更等功能服務。

(2) 提供非約定轉帳、快速登入設定等功能服務。

7. 網路 ATM 服務：提供餘額查詢、非約定轉帳（常用帳號轉帳及自行輸入轉帳）、約定帳號轉帳、晶片金融卡密碼變更服務功能。

8. 提供到府收件及對保服務。

9. 提供身心障礙者臨櫃申請每月 ATM 跨行提款 3 次免手續費優惠。

(四) 無障礙溝通

1. 因身障或視障者手無法寫字時，開戶資料由他人協助代為書寫；或由客戶口頭告知開戶資料及申辦業務項目，由行員輸入資料後，列印提供客戶簽名確認。

2. 受理身障或視障者，若無法親簽相關文件時，可提供以印章代簽名者，並由 2 名見證人親簽證明即可。若以指印、十字或其他符號代簽名者，則由 2 名見證人於旁親簽證明。

3. 依身心障礙人士個別需求及業務狀況提供適當之友善服務措施，協助及引導採用合適之交易方式。辦理業務通知及溝通，可選擇以手機簡訊、通訊軟體、電子郵件、書面郵件、傳真、當面或電話告知等多種方式進行。

4. 更多金融友善服務措施作業內容，請參閱本社金融友善服務作業 Q&A。

(五) 無障礙溝通管道及權益

1. 本社遵守「金融消費者保護法」及「金融服務業公平待客原則」等相關法規並確實執行，以公平合理之方式對待全體金融消費者，落實保障金融消費者權益。

2. 本社提供各式意見表達管道：

(1) 可透過各營業據點或進線客服專線，協助客戶解決問題或反應事項。

(2) 官網提供客戶意見處理專線及電子信箱。