

## 新竹第一信用合作社 112 年度金融友善服務措施執行情形

項目	執 行 情 形
環境	<p>一、本社各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辦理各項金融服務。</p> <p>二、本社提供 24 小時自動化設備服務，為方便身心障礙客戶進出，視情況增設無障礙坡道服務。</p> <p>三、本社各營業單位皆設有「電子看版」提供即時利率及業務收費標準公告等資訊，以方便客戶隨時掌握變動資訊。</p>
溝通	<p>一、身心障礙人士臨櫃辦理存款提款相關業務，由本社行員進行充分告知所需資料，並協助辦理相關業務。</p> <p>二、受理身障或視障者，若無法親簽相關文件以印章代簽名者，並由 2 名見證人親簽證明即可。若以指印或其他符號代簽名者，則由 2 名見證人於旁親簽證明。</p> <p>三、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，以協助及引導採用合適之交易方式。</p>
服務	<p>一、本社官網已提供開戶約定書及各項申請書表供民眾下載使用。</p> <p>二、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讀。</p> <p>三、本社官網已提供「各營業單位可提供之無障礙服務設(措)施一覽表」以利客戶查詢使用。</p> <p>四、本社受理身心障礙客戶申請每月 ATM 跨行提款 3 次免手續費優惠。</p>
權益保障	<p>本社提供各式意見表達管道：</p> <p>一、可透過各營業據點或客戶服務專線，協助客戶解決問題或反應事項。</p> <p>二、官網提供客戶申訴專線及電子信箱。</p>