

項目	彰化第一信用合作社金融友善服務措施及執行情形 <small>112年12月版</small>
環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置無障礙通道，方便輪椅、輔具使用者及年長者使用。 2. 分社營業廳出入口適當位置裝設有「服務鈴」，協助引導辦理各項金融業務。 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. 營業廳設有匯率看板/費用標準公告，提供立即資訊；當市場匯率及利率修正時已連結於本行網路銀行提供即時匯率及利率，方便身心障礙者無庸舟車勞頓即能隨時掌握雙率變動資訊。
溝通	<p>存摺類開戶服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶可以親簽(視覺障礙客戶)：須由客戶至少一位親友擔任見證人見證簽名。 2. 客戶無法親簽(視覺障礙客戶、肢障或不識字)： <ol style="list-style-type: none"> (1)以印章代簽名者，以客戶之親友或社福機構人員1人擔任見證人見證簽名。 (2)以指印、十字或其他符號代替簽名者：應依民法第3條第3項之規定，經二位見證人簽名證明，始與簽名生同等效力。為期公正客觀，見證人中至少一名應為身障顧客(含視覺障礙顧客)親友或社福機構人員。 <p>※見證人見證時，需持身分證明文件正本來社親自簽名，簽名處須加註「見證人」字樣及身分證字號與聯絡電話，並記載「經 000 朗讀 0000 文件之內容，申請人 000 表示了解與同意，且無異議」之類似文意。</p>
服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本社符合輪椅者使用機型 ATM 共 11 台。 2. 聽覺或語言障礙客戶辦理相關業務時，透過書寫方式協助表達意見，順利溝通。 3. 可依視覺障礙(模糊)顧客之需求，營業廳提供老花眼鏡或以影印放大之友善形式提供契約及各種申請表單。 4. 如觀察客戶出現一種或多種行為態樣(如理解能力、認知及記憶能力、邏輯判斷能力、表達能力等)可能為失智者時，可過透司法院「家事事件公告專區」網站公告資料查詢客戶是否已受監護或輔助宣告： <ol style="list-style-type: none"> (1)確認已受監護/輔助宣告時，宜以溫和態度告知應由監護人/輔助人陪同辦理相關業務。 (2)確認未受監護或輔助宣告時，如果評估客戶之意思能力欠缺或不足時應啟動支援流程，由曾與失智者溝通過之櫃員進行溝通、提供協助或進一步尋求第三方人士(如親友)支援，協助客戶活化其意思。
權益保障	<p>本社提供下列溝通管道，以供客戶表達意見：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 免付費客戶服務專線0800-263802 2. 本社電子郵件信箱changlcc@msl3.hinet.net 3. 營業時間內洽各營業單位櫃台