

高雄三信 金融友善服務措施執行情形

112.05.23 更新

項目	執行情形
環境	<p>一、目前分社因受限建築物結構等因素暫無法改善無障礙坡道，但已藉由服務鈴及大廳引導/保全人員協助進出營業廳。</p> <p>二、本社營業廳出入口適當位置裝設有「服務鈴」，並設置「無障礙服務櫃台」及無障礙「保險專區」，另有保全人員及服務專員協助引導身心障礙人士辦理各項金融服務。未來新分社設計規劃項目優先納入無障礙服務設施，以提供身障人士各項金融服務。</p>
溝通	<p>■ 開戶及存提款業務</p> <p>一、身心障礙人士臨櫃辦理存提款相關業務，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、視障人士臨櫃開立一般活期儲蓄存款帳戶，為使其了解與本社簽訂契約之內容，除可自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或可搭配一名見證人（視障同胞以親自簽名辦理開戶者），如確有困難無法由親友協同者，可請非經辦其開戶之行員配合協助辦理。</p> <p>■ 身心障礙人士臨櫃辦理保險投保/理賠/契約變更業務，若有服務需要，可先以電話聯繫本社預約辦理時間或由本社安排專人到府服務，依以下不同類別身心障礙人士需求，充分告知所需資料及協助辦理保險相關業務及聯絡保險公司併同提供服務。</p> <p>一、視覺障礙人士：可由親友或經當事人同意之非銷售通路之人員協同辦理。</p> <p>二、聽覺或語言障礙人士：保險業務員以手寫或其他適當方式向當事人說明與解釋清楚，並協助辦理相關業務。</p> <p>三、肢體障礙人士：保險業務員協助填具相關投保文件，並就要保書相關作業流程向當事人說明與解釋清楚，並協助辦理相關業務。</p> <p>四、精神及智能障礙人士：本社將聯絡保險公司安排專人會同保險業務員共同協助填具相關投保文件，如當事人係受監護宣告或輔助宣告等無行為能力或限制行為能力人，可由其法定代理人、監護人或輔助人協同辦理。</p>

<p>服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 存匯服務 <ul style="list-style-type: none"> 一、本社提供親筆書寫有困難之客戶各項口說填單服務(包含開戶、存提款、匯轉款、存入交換票等業務)，本社行員依客戶口述之內容輸入資料後，列印提供客戶簽名確認。 二、為協助視覺障礙者，本社提供放大鏡視覺輔助工具，並可依客戶需求，以影印放大之方式提供，便利視覺障礙者閱讀契約及各種申請表單。 ■ 個人貸款服務 <ul style="list-style-type: none"> 一、可提供到府收件及對保服務。 二、對於視覺障礙或能意思表示之行動不便客戶對保採用「依公證法規定辦理公證」或「一位見證人」，如以指印、十字或其他符號代簽名者，依民法第 3 條第 3 項之規定，須經 2 人簽名證明(即 2 位見證人)，始與簽名生同等之效力。 三、對於聽覺障礙客戶之核貸通知方式，可配合客戶需求採取簡訊或 email 等合適之方式。
<p>權益保障</p>	<p>本社提供下列溝通管道，以供客戶表達意見：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、可透過各分社營業據點或客戶服務中心專線，協助客戶解決問題或反應事項。 二、本社官網提供 24 小時客戶服務中心電話及意見信箱： <ul style="list-style-type: none"> (一)客戶服務中心 24 小時服務/申訴專線 0800-012347 (二)意見信箱：kh3c087@kh3c.com.tw