

台北市第五信用合作社
金融友善服務措施執行情形

項目	執行情形
環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本社各營業場所大門口設置服務鈴，由專人協助引導及服務。 2. 本社設置無障礙服務櫃台提供身心障礙人士辦理各項服務。 3. 營業廳設置匯率/利率電子看板，提供即時資訊。
溝通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 優先提供身心障礙人士各項金融服務，協助高齡客戶表達其需求，如無法使用一般溝通方式提供資訊，則採行其他協助措施，並提供相關諮詢服務，以防高齡客戶遭受詐騙。 2. 營業廳設有服務專員即時提供協助辦理各項金融服務。 3. 視障人士來社辦理開戶，可委託代理人辦理，並出具公證後之授權書。 4. 視覺障礙者來社辦理開戶，由見證人(具有完全行為能力之明眼人親友一名，亦可由本社非開戶經辦之人員擔任)協助視覺障礙者閱讀相關文件，協助其辦理相關事宜，並在旁簽名並載明見證人字樣。 5. 聽覺障礙者來社辦理開戶時，可透過書寫方式或其他溝通輔具(起身面對面使能清楚看見說話者嘴型唇型、用較慢較短的句子說明或簡單手勢)，以協助辦理相關事宜。 6. 提供即時視訊或預約現場翻譯服務，以服務聽語障客戶 7. 身障者(含視障者)洽辦業務時，如因手無法寫字者或無法親簽時，可依下列方式處理： <ol style="list-style-type: none"> ①申請資料可由他人協助代為書寫，供其確認。 ②無法親簽時，以印章代替簽名者，得由見證人(親友或社福機構人員或本社非經辦人員)任一人於其旁簽名並加註見證人代為書寫。 ③無法親簽時，以指印代替簽名者，得由見證人(親友或社福機構人員或本社非經辦人員)任二人於其旁簽名並加註見證人代為書寫。 7. 無文字辨認能力者開戶，可經 2 個以上見證人(不得由本社員工擔任見證人)簽署即可開戶。並基於保護無文字辨認能力者之利益，應由該見證人協助該客戶閱讀相關文件，並在旁加簽並載明「經見證人某某某朗讀所簽立之本書據內容，存戶無異議」之文字。

服務	<ol style="list-style-type: none">1. 提供身心障礙者向本社申請每月 3 次跨行提款免收手續費優惠，本項優惠每人以 1 個帳戶為限。2. 本社官網公告「若需到府服務請電洽各營業單位，本社將派有專人服務」。3. 本社官網連結「存款開戶流程易讀版」協助客戶瞭解開戶流程及相關應注意事項。
權益保障	<ol style="list-style-type: none">1. 辦理年長者臨櫃提領現金交易作業，金額達新臺幣 3 萬元(含)以上者，填寫「臨櫃作業關懷客戶提問」，並對年長者關懷提問，以防招歹徒詐騙。2. 經研判客戶遭詐騙者，持續與客戶溝通並撥打「165」或 0800-777-165 警政署防範詐騙專線或逕向「110 報案。」3. 本社官網提供免付費服務專線、傳真號碼以及申訴電子信箱。