

聯徵中心金融友善服務措施執行情形

<p>設施 環境</p>	<p>一、 提供無障礙設施及設備：</p> <p>(一) 為方便身心障礙民眾申辦信用報告服務，本中心營業大廳已從 16 樓遷移至 1 樓，於大樓外設有無障礙坡道，於廳內亦設置有無障礙洗手間由專人引導使用。</p> <p>(二) 目前提供民眾辦理信用報告服務櫃台之高度，設置之雙向螢幕及手寫板皆可移動，不論於申請事項確認或手寫簽名皆能提供適切之服務。</p> <p>二、 專人引導服務：</p> <p>本中心於 1 樓營業廳出入口配置有志工 1 名及 2 名保全人員，主動引導身心障礙民眾辦理信用報告申辦服務，為免除再次叫號至櫃台領件之不便，優先提供以一站式友善服務。</p>
<p>溝通</p>	<p>一、 本中心提供信用報告無紙化服務，亦即無須填寫任何申請書，經櫃台人員詢問身障民眾之需求後，直接於電腦輸入申辦資料，以雙向螢幕投影或以口說/筆談由身障民眾確認後，請民眾於簽名板簽名並優先列印申請者之報告以節省等候時間；若當事人無法確認簽名時，請民眾提供印鑑掃描存檔並由 1 名櫃台人員見證；若以指印、十字或其他符號代簽名者，則由 2 名櫃台人員於旁親簽證明。</p> <p>二、 營業大廳櫃台張貼八大優免身分圖文，於叫號機明顯處張貼 QR Code 連結至本中心智能官網文字客服，俾利聽障者進行諮詢。</p>
<p>服務</p>	<p>一、 為深化保障消費者，本中心配合主管機關歷次修正「金融服務業公平待客原則」之重點，適時檢視修訂本中心經 105 年 3 月 17 日提報第 7 屆第 15 次董事會核備通過之「財團法人金融聯合徵信中心公平待客政策與策略」。(最近一次修訂日期：111 年 9 月 30 日第 9 屆第 13 次董事會修正通過。)</p> <p>二、 本中心「志願服務人員作業須知」增訂身障人士臨櫃友善服務之注意事項以供志工人員提供妥適協助。</p>

資訊	<p>為提升線上服務，本中心官網已通過 AA 級無障礙網頁檢測，提供身障礙者能夠無礙的使用本中心提供的網頁服務。</p>
權益保障	<p>一、除遵守「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，並確實執行本中心訂定之「公平待客政策與策略」，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。</p> <p>二、本中心提供各式意見表達管道：</p> <p>(一) 臨櫃諮詢服務：現場專責人員或志工服務員協助瞭解其意見及問題溝通回復。</p> <p>(二) 電話諮詢服務：可透過客服專線協助解決民眾問題或反應事項。</p> <p>(三) 聯合徵信中心網站：提供有意見信箱服務且將相關信用常識公布於網站，供當事人自行點閱參考使用。</p> <p>三、有陳情之需要時，可致電索取或下載「信用資料當事人陳情書」(PDF 檔)，以書面或電子郵件寄送本中心，本中心將收文查證並予以答覆，或再協助函請相關金融機構處理說明。</p>