

## 聯徵中心金融友善服務措施執行情形

|          |   |
|----------|---|
| 設施<br>環境 | <p><b>一、提供無障礙設施及設備：</b></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><b>二、專人引導服務：</b></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> |
| 溝通       | <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>   |
| 服務       | <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>  |

|             |  |
|-------------|--|
|             | <p>三、為提供更完善之服務，自 113 年 9 月 9 日起年長或行動不便人士如有電話諮詢需求，可撥打「樂齡友善專線」02-23163288，由專業客服人員優先服務。另自 114 年 12 月 1 日起本中心官網及電話語音系統，提供當事人查詢最近一個月郵寄/郵局代收代驗申請信用報告之進度查詢服務。</p>   |
| <p>資訊</p>   | <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，提供身障者能夠無礙的使用本中心提供的網頁服務。</p>  |
| <p>權益保障</p> | <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) <b>臨櫃諮詢服務</b>：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) <b>電話諮詢服務</b>：可透過客服專線協助解決民眾問題或反應事項。</p> <p>(三) <b>聯合徵信中心網站</b>：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> |