

【板橋榮家消費者保護教育宣導篇】

金管會辦理 111 年度金融機構無障礙設施訪查

日期：112/03/07 資料來源：金融監督管理委員會

金融監督管理委員會(下稱金管會)為推動普惠金融並使身心障礙人士充分享有便利之金融服務，持續督促金融機構提供無障礙金融服務措施，並持續關注相關辦理情形。上(111)年 10 月 18 日邀集社團法人中華民國身心障礙聯盟等總計 15 家包含肢體障礙、視覺障礙、聽覺障礙及心智障礙相關身心障礙權益團體單位，及衛生福利部、內政部、銀行公會與各銀行代表討論，決議規劃以 3 年為一期程，邀集各身心障礙團體及機關代表訪查全體本國銀行無障礙設施及服務辦理情形，第一期業於上年 11 月 4 日至 12 月 9 日首先完成中國信託商業銀行等 10 家本國銀行及中華郵政公司總計 11 場次之實地訪查。金管會冀透過辦理前揭實地訪查，提升受訪銀行無障礙設施及服務品質，並作為其他銀行標竿學習之典範，以切合身心障礙人士之需求。

本次實地訪查項目包括受訪銀行分行之無障礙設施如走道寬度、斜坡、櫃台高度及自動櫃員機(下稱 ATM)等符合內政部及衛生福利部相關標準之情形、此外亦檢視其落實銀行公會「銀行業金融友善服務準則」(下稱友善準則)之執行情形，例如導引服務、依肢體障礙等不同障別提供適當之友善金融服務等，受訪過程中銀行簡報整體辦理情形及精進方向，並於營業廳介紹無障礙設施及友善服務供訪查代表檢視及體驗，衛生福利部代表及內政部洽縣市政府所指派瞭解無障礙設施檢核作業之代表均於現場協助。各受訪銀行基於對於本次訪查之重視，多指派總經理、副總經理等總行高階主管與訪查代表進行意見交流，並由參訪之身心障礙團體代表填寫訪查意見及建議，提供受訪銀行改進參考。

受訪銀行分行依照友善準則規定，於入口設置服務鈴並有導引人員，亦設置無障礙櫃台，並依不同類別之身心障礙人士需求，提供適當之友善服務措施，綜合本次訪查之情形及部分銀行提供較有特色之措施與服務如下：

一、肢體障礙之友善措施：走道寬度、扶手設置、無障礙櫃台、補摺機及 ATM 高度、升降設備、停車設施或廁所，多能符合內政部所定無障礙相關標準。

二、聽覺障礙者之友善措施：與聽障相關協會合作，提供視訊手語翻譯服務，並於網路銀行提供真人文字客服部分，以利聽障者使用。於 ATM 旁緊

急服務電話設置 QR code 標誌，無法使用客服語音電話之聽障人士現場遭遇問題時，能以手機掃描啟動線上文字客服協助解決。

三、視覺障礙之友善措施：分行現場均有設置無障礙語音 ATM，並提供開戶時協助簽名見證之協助措施。ATM 鍵盤及客服電話有點字說明；重要合約書有提供 QR code，讓視障者透過手機報讀相關合約書。另有銀行提供擴視機、19 吋螢幕視障友善 ATM、視障簽名板、品牌識別貼紙等協助視力不良客戶。

四、心智障礙之友善措施：提供相關資訊或解說能以簡單易懂為原則，並以較慢較短句子說明；並提供相關服務流程之易讀版及提供溝通字卡，以利身心障礙人士較容易瞭解行員表達之意思。

五、網路可及性：網路銀行及行動銀行 APP 亦能符合通訊傳播委員會無障礙規範。

六、加強員工教育訓練及邀請身心障礙團體瞭解需求：除落實第一線行員教育訓練外，部分銀行亦邀請身心障礙團體參與員工教育訓練，如基礎手語訓練，或為視障學生編製金融教材及對視聽障兒童提供理財教育訓練；亦積極邀請身心障礙團體瞭解需求，例如服務流程、網頁設計及新購設備等徵詢身心障礙團體意見及邀請體驗。銀行與身心障礙團體已有良性互動交流，對於促進身心障礙者之社會融合有所助益。

七、願景與文化：形塑重視金融友善之組織文化，並成立專責小組，持續優化各項措施，提出長期目標，例如視障語音 ATM 年度設置目標。並結合新興科技提供更切合身心障礙者使用之各項無障礙金融服務等，以落實聯合國身心障礙者權利公約(CRPD)金融平權之精神。

各參訪身心障礙團體亦對受訪銀行提出具體建言略以：

一、目前多數 ATM 機型鍵盤高度雖可符合輪椅民眾使用(約占 ATM 總台數 95%)，惟下方容膝空間稍短，實務上對輪椅使用者接近操作仍有不便。部分設備如補摺機、寫字台等之高度稍高，宜再降低以便利輪椅使用者使用。

二、目前符合視障民眾使用之視障語音 ATM 機型已依身心障礙團體建議多設置於如醫院、高鐵站、捷運站等交通便利場所，建議能再提高設置數量，且宜併具存款功能。

三、於 ATM 旁之 24 小時客服電話設置 QR code 提供線上文字客服作法，建議可推廣至其他銀行。

四、建議未來可研議將網路銀行及行動銀行之主網站及友善專區合併為單一入口之網站，讓身心障礙人士與一般客戶以相同方式取得所需服務。

五、本次訪查有助於銀行瞭解身心障礙人士之需求，期許銀行持續邀請身心障礙團體參與行員教育訓練及實地體驗無障礙設施，以減少實務執行落差。

金管會後續將督導受訪銀行依訪查意見辦理改善，通案性建議亦將請銀行公會積極研議可行作法，並期許各銀行持續提升無障礙設施及服務，以切合身心障礙人士之需求。

金管會向來重視身心障礙人士使用各項金融服務之權益，並請銀行公會定期辦理與身心障礙團體溝通會議強化雙向互動，持續精進相關軟硬體設備及友善環境，便利各障別人士與金融機構往來。金管會持續秉持聯合國身心障礙者權利公約(CRPD)精神，與身心障礙人士及金融機構共同努力，確保身心障礙人士享有平等、友善之金融服務，落實普惠金融。

金管會辦理 111 年度金融機構無障礙設施訪查書面報告詳附件。

聯絡單位：銀行局本國銀行組

聯絡電話：(02)8968-9813

如有任何疑問，請來信：本會民意信箱

本資料摘錄自「行政院全球資訊網/資訊與服務/消費者保護」