

銀行業金融友善服務準則

本會113年6月27日第14屆第4次理事會議通過

金管會113年9月16日金管銀國字第1130142033號函洽悉

第一條 目的

本準則訂定目的係為確保身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務。

第二條 範圍

為提供身心障礙人士金融友善服務，應依不同類別身心障礙人士之需求，透過通用設計概念或輔助科技，並根據具體需要進行合理調整，提供適當、平等之友善服務措施，其範圍應包括環境、溝通、服務、商品及資訊等無障礙措施，不得有歧視性之行為。

第三條 環境

為提供身心障礙人士合理便利之環境，各金融機構之營業場所無障礙設施及設備應符合內政部營建署「建築物無障礙設施設計規範」、「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，並至少提供下列服務措施：

- 一、設置「無障礙服務櫃台」，優先提供身心障礙人士各項金融服務。
- 二、於營業廳進出口裝設「服務鈴」，協助引導身心障礙人士辦理各項金融業務。
- 三、提供身心障礙人士引導服務。

金融機構對於鄰近學校、醫院與社區等地區之分行，可優先評估提升無障礙設施與服務之可行性。

第四條 溝通

金融機構對身心障礙人士臨櫃提供金融商品或服務，應充分告知所需之資料，協助其填具相關申請書據及提供完整商品資訊，並透過如簡化銀行服務用語、製作常用業務之銀行服務易讀版本、手語產品介紹影片、提供QR Code連結至文字檔案或網頁，使身心障礙人士能事先或當場瞭解服務內容。如依法有見證等需求，應尊重身心障礙者之選擇，給予協助，並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。

金融機構應提供適當形式之協助，如手語翻譯、遠端視訊或其他溝通輔具等專屬諮詢服務，並於自動櫃員機服務區設置QR Code連結至文字客服，使身心障礙人士能表達意見，行使其權利。

第五條 服務

金融機構應擬具明確服務身心障礙者之流程及標準，以利分行遵循。金融機構應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如線上預約、到府服務等，並引導身心障礙人士採用合適之交易方式及操作流程完成金融服務，並以如書面、電話語音、傳真、簡訊、電子郵件等方式進行通知。

有關各金融機構就各種障別及情境下提供妥適協助之方式，可參考附錄。

第六條 商品

金融機構之產品說明或描述，不得包含可能排除身心障礙者等弱勢族群之用語。

第七條 資訊

金融機構入口網站應取得數位發展部「網站無障礙規範」A等級以上標章，提供公共資訊之無障礙內容，另在兼顧資訊安全及消費者權益下提供主要的電子銀行服務。

第八條 權益保障

為維護身心障礙人士之權益，金融機構應提供意見表及溝通管道，以供其表達意見。

第九條 教育訓練

金融機構之董事、負責人及高階經理人每年應接受一定時數之機構自行舉辦或外部之金融友善、CRPD等教育訓練課程。

每年需對分行主管及第一線櫃檯人員辦理相關訓練課程，以落實執行服務身心障礙者之流程及標準

為反映身心障礙者經驗之多樣性，金融機構可透過培訓目標、主題、檢核機制、講者遴選等方式，設計不同形式之教育訓練課程。

第十條 獎勵

金融機構應訂定相關獎勵方案或措施，就服務績效優良之分行或第一線櫃檯人員予以獎勵。

第十一條 檢核與統計

金融機構至少每年需檢核與統計友善服務措施執行情形。

第十二條 公告

金融機構應於無障礙網頁公告友善服務措施之執行情形。

第十三條 附則

本準則經本會理事會通過，並報奉主管機關備查後施行，修正時亦同。

附錄

一、 視覺障礙

(一)引導客戶，採取「問、拍、引、報」原則。

1. 詢問協助：

- (1) 主動向客戶打招呼，詢問是否需要協助，例如「我是服務人員 OOO，請問您需要協助嗎？」。
- (2) 應一邊說話招呼，並一邊接近視覺障礙者。請勿突然在視覺障礙者耳邊說話，或未出聲就直接碰觸手肘、肩膀、白手杖等以免使其受到驚嚇。
- (3) 說話時先稱呼客戶的名字，以取得其注意。
- (4) 詢問客戶所希望之方式，例如，「有什麼地方可以協助的嗎？」、「應如何協助您比較好呢？」等方式詢問。

2. 輕拍手背：

- (1) 若客戶需要引導協助時，請以手背輕觸客戶的手背，客戶會將手輕扣在服務人員的手肘部位，接受引導。
(部分視覺障礙者習慣以搭肩方式接受引導，如果不確定視覺障礙者習慣透過什麼樣的方式接受引導，可直接詢問視覺障礙者)
- (2) 為引導客戶而做出協助之動作(如請客戶扶著服務人員手肘)時，必須先出聲告知並使其得以了解。

3. 引導行進：

引導客戶行進時，服務人員在客戶前保持約半步至一步的距離，並讓客戶走在服務人員的右後方，但如果有其他習慣者，則可詢問客戶希望的方式。

4. 報導路況：

- (1) 服務人員於引導時，路況若有變化，如：高低差、

坑洞、障礙物，應提前告知客戶，並告知如何通過。
遇上方有障礙物，應協助視覺障礙者以手觸摸邊緣，帶領低身通過。

- (2) 請客戶坐下時，引導客戶的手輕觸椅背，以使其辨別方向順利就坐。

(二) 溝通：

1. 避免在嘈雜環境下與客戶交談。
2. 向客戶諮詢及說明時，應使用較為具體之語言，避免使用如「這裡」、「那裡」等不易理解或含糊不清之詞彙或指示。
3. 使用時鐘方位描述物件位置，例如「ATM 在您的兩點鐘方向」。
4. 若有需要可徵求客戶同意後直接引領客戶觸摸物品。
5. 在交談中，不需要特意回避與「看」相關的詞語。
6. 於服務過程中，服務人員如需中斷對話或中途離開時，應出聲告知客戶並依情形傳達目前之狀況，以利視覺障礙者了解當下之情況。

(三) 無障礙服務措施

1. 依客戶閱讀需求，以多元方式提供文件，例如：
 - (1) 提供放大鏡、文字放大版契約等視覺輔助工具，以利客戶閱讀契約及各種申請表單，並可依客戶需求，以影印放大之方式提供。
 - (2) 於金融相關約據文件提供 QR Code(連結至純文字電子檔或純文字網頁)，供客戶事先或當場閱讀，並可透過螢幕報讀軟體報讀文件內容。
 - (3) 以語音 CD(或其他適合播放裝置，如手機)的方式提供有關其服務內容之資料。
2. 以易理解之對話說明商品之內容或協助報讀內容並確認交易相關文件。
3. 設置語音 ATM。
4. 交付金錢時，不使用現金托盤，而由行員直接以手交付之，並將紙鈔與硬幣分開後交付(例如，以「這裡是五張一千元」等容易理解之口頭方式傳達現金之種類，如同時有不同幣別之鈔券或硬幣，需分開交付)。
5. 歸還現金、印章、存摺等物品時，應明確告知交付的物品名稱與數量，並確認已被安全地放入包包等處。
6. 如有見證人之需求，應尊重客戶之選擇，由行員或陪同者擔任見證人，且銀行不應強制要求由其親友擔任

見證人。

7. 對親筆書寫有困難之客戶，得以下列方式經確認其意思表示辦理：

(1) 由他人協助代為書寫。

(2) 透過免填單服務，經口頭告知資料及申辦業務後，由銀行列印相關填寫資料，供客戶確認。

8. 遇見導盲犬時，請遵守「三不一問」原則，即不餵食、不干擾、不拒絕、主動詢問。

二、聽覺/語言障礙

(一)因聽覺、語言障礙者由外觀不易察覺為身心障礙者，故可於營業廳明顯處(如取號機等)設有如「若需要其他溝通方式(如語速放慢、讀唇、文字或是手語)，請主動告知櫃台人員」等說明，俾利客戶了解並提出要求。

(二)叫號系統以語音及文字同步顯示，使客戶可以更安心等候服務順序。於叫號之後，如未見客戶出現時，注意是否有客戶為聽力障礙者，並由服務人員協助告知，以利客戶辦理所需服務。

(三)進行溝通、說明時，可以口語、打字、圖示或書寫等多元方式確認顧客主要溝通方式與語種(中文、閩南語、客語、台灣手語等)：

1. 以口語溝通為主者

(1) 面對面，保持嘴型無遮蔽(例如取下口罩)，使其能清楚看見唇形，語速稍微放慢、音量稍微加大，口齒清晰，以客戶的主要語言對話；複雜內容可分段說明，確認客戶理解後再進行下一段說明。

(2) 對話時減少環境噪音干擾。

2. 以手語溝通為主者

協助其申請或預約手語翻譯服務。無論是手語翻譯員現場陪同或是遠端視訊服務，對話時聽障客戶仍為主體，須面對聽障客戶說明而非手語翻譯員。

3. 文字溝通為主者

可使用電腦打字、書寫或語音辨識軟體等方式進行溝通。

4. 無論顧客溝通方式為何，可多搭配使用有圖示、排版簡潔、容易閱讀及理解的文件進行說明，說明時若搭配加大音量或搭配手語翻譯員、打字等方式，都須留意保障顧客隱私。

- (四)提供多元化的客戶服務諮詢管道，如真人即時文字客服、電子郵件信箱、訪客留言、手語翻譯等。
- (五)於銀行網頁可提供手語翻譯之影片或相關文字說明。
- (六)提供客戶於預約開戶或其他金融服務時，可指定手語、讀唇或文字溝通等服務。
- (七)發生緊急狀況時，備有如旋轉警示燈等聲音(或語音)與視覺同步之警示系統，以利客戶察覺，或由服務人員直接傳遞客戶相關訊息。

三、肢體障礙

- (一)主動向客戶打招呼，詢問其需求及是否需要協助。
- (二)保持所有通道暢通無阻，以利使用輪椅或其他輔具者通行，並能貼近櫃台。
- (三)設置符合內政部營建署「建築物無障礙設施設計規範」之無障礙服務櫃台及利於輪椅使用者操作之自動櫃員機。
- (四)留意椅子之高度，對起身坐臥姿勢有困難的客戶，準備座椅高度較高的椅子。
- (五)與使用輪椅的客戶對話時，建議稍微彎腰或坐下，保持相同視線高度交談。
- (六)客戶對文件之開拆、交付等應對有困難時，提供必要之協助。
- (七)尊重行動不便人士的個人空間，未經允許，避免觸摸個人行動輔助設備。
- (八)櫃台提供數字鍵盤、托盤、筆、墊板或放大鏡等用品，置於客戶的手得碰觸之處，如有以繫繩固定時，繫繩之長度應足以延伸至輪椅使用者手邊。
- (九)於進行手續、金錢授受時，如桌面過高而不易使用時，得以板子(例如文件夾板或可收折的活動桌板等)作為桌面加以使用。
- (十)對親筆書寫有困難之客戶，得以下列方式經確認其意思表示辦理：
 1. 由他人協助代為書寫。
 2. 透過免填單服務，經口頭告知資料及申辦業務後，由銀行列印相關填寫資料，供客戶確認。
 3. 提供線上預填單服務。
- (十一) 提供外出收件、行外對保、線上申請服務。

四、心智障礙

- (一)提供銀行服務易讀版本，以淺顯易懂之文字並得搭配真

實圖片(如存摺)使客戶瞭解服務內容；溝通圖卡或字卡得以真實圖片呈現，以提升與心智障礙者之溝通效率。可參考衛生福利部社會及家庭署「臺灣易讀參考指南」，製作各項易讀文件。

- (二)以簡化之銀行服務用語、簡單口語化句子、明確、易理解之言語，緩慢、謹慎且耐心地重複說明。
- (三)以圖片、照片或動作輔助說明，
- (四)對於意思表達有困難者，可由家屬或社福機構人員陪同至銀行辦理服務及協助溝通。行員於確認陪同人員之身分後，由其協助客戶理解及明白銀行提供之服務。
- (五)對親筆書寫有困難之客戶，得以下列方式經確認其意思表示辦理：
 - (1) 由他人協助代為書寫。
 - (2) 透過免填單服務，經口頭告知資料及申辦業務後，由銀行列印相關填寫資料，供客戶確認。
- (六)歸還現金、印章、存摺等物品時，應在尊重客戶的前提下，確認已被安全地放入包包等處。
- (七)勿於身心障礙者意思表示需反覆確認或表達能力不順暢時，直接拒絕其業務申請，或未提供充分且必要協助措施，即自行認定客戶意思表示存有瑕疵，逕建議當事人須辦理監護宣告或輔助宣告等情事。
- (八)為避免客戶遭詭騙利用而提供金融帳戶予詐騙集團不法使用，可於存摺加註警語、營業廳或櫃檯明顯處張貼告示，或以簡單口語化用語及易讀文件等方式加強提醒客戶，如提供金融帳戶予詐騙集團不法使用，除涉及刑事責任外，後續亦可能面臨鉅額民事損害賠償。