

「銀行業金融友善服務準則」部分條文修正對照表

修正條文	現行條文	說明
<p>第二條 範圍</p> <p>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，<u>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</u>，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。</p>	<p>第二條 範圍</p> <p>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提供適當之友善服務措施，其範圍應包括環境、溝通、服務、商品、資訊、<u>檢核與統計及公告</u>等無障礙措施，不得有歧視性之行為。</p>	<p>1. 為使銀行提供可及性與無障礙之友善服務，並依需要進行合理調整，爰修正本條內容。</p> <p>2. 因本條範圍係指無障礙措施，爰刪除檢核、統計及公告之文字。</p>
<p>第三條 環境</p> <p>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：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>三、提供身心障礙人士引導</p>	<p>第三條 環境</p> <p>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：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>三、提供身心障礙人士引導</p>	<p>為便利身心障礙者取得金融友善服務，爰增訂第二項內容。</p>

修正條文	現行條文	說明
<p>服務。</p> <p><u>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。</u></p>	<p>服務。</p>	
<p>第四條 溝通</p> <p>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<u>常用業務之銀行服務易讀版本、手語產品介紹影片</u>、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>第四條 溝通</p> <p>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、製作銀行服務易讀版本<u>或</u>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>為強化心智障礙者及聽覺障礙者權益保障，增訂金融機構可製作不同業務之銀行服務易讀版本、提供手語產品介紹影片，使身心障礙人士能事先或當場瞭解服務內容。</p>
<p>第六條 商品</p> <p><u>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。</u></p>		<p>為確保銀行商品具身心障礙包容性，爰增訂本條。</p>
第七條 資訊	第六條 資訊	配合調整條次
第八條 權益保障	第七條 權益保障	配合調整條次
第九條 教育訓練	第八條 教育訓練	1. 配合調整條

修正條文	現行條文	說明
<p>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。</p> <p>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</p> <p><u>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。</u></p>	<p>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。</p> <p>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</p>	<p>次。</p> <p>2. 鑒於金融機構現行教育宣導之作法仍以講座為主，為利相關 CRPD 金融友善教育訓練更能夠反映身心障礙者經驗的多樣性，爰增訂第三項。</p>
第十條 獎勵	第九條 獎勵	配合調整條次。
第十一條 檢核與統計	第十條 檢核與統計	配合調整條次。
第十二條 公告	第十一條 公告	配合調整條次。
第十三條 附則	第十二條 附則	配合調整條次。

附錄

修正條文	現行條文	說明
<p>二、聽覺/語言障礙 (略)</p> <p><u>(五)於銀行網頁可提供手語翻譯之影片或相關文字說明。</u></p> <p><u>(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。</u></p> <p><u>(七)發生緊急狀況時，</u></p>	<p>二、聽覺/語言障礙 (略)</p> <p>(五)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。</p>	<p>為提升聽覺障礙者權益，新增第(五)項及第(六)項。原第(五)配合調整為第(七)項。</p>

修正條文	現行條文	說明
<p>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。</p>		
<p>四、心智障礙</p> <p>(一)提供銀行服務易讀版本，以淺顯易懂之文字並得<u>搭配真實圖片(如存摺)</u>使客戶瞭解服務內容；<u>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。</u></p>	<p>四、心智障礙</p> <p>(一)提供銀行服務易讀版本，以淺顯易懂之文字使客戶瞭解服務內容。</p>	<p>為提升與心智障礙者之溝通效率，建議金融機構製作易讀文件時可搭配真實圖片呈現及製作時可參考之指引，爰修正第四點第(一)項內容。</p>