

# 金融監督管理委員會

## 112 年度金融機構無障礙設施訪查書面報告

### 一、案由：

- (一) 金融監督管理委員會(下稱本會)依立法院審議 110 及 111 年度中央政府總預算案、附屬單位預算案通過之決議事項略以，本會應邀集身心障礙權益相關單位共同評估盤點現有金融機構之無障礙環境，及本會應每年邀集肢體障礙者、視覺障礙者、聽覺障礙者、精神障礙者、多重障礙者等身心障礙權益相關單位，實地抽查 30%之金融機構無障礙設施，將金融機構無障礙設施設備抽查書面報告公告上網。
- (二) 本會前於 111 年 10 月 18 日邀集社團法人中華民國身心障礙聯盟等 15 家身心障礙團體(包含肢體障礙、視覺障礙、聽覺障礙及心智障礙等障別)，及衛生福利部、內政部、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會(下稱銀行公會)及各銀行代表討論，決議以 3 年為一期程，訪查全體本國銀行，以各障別均有團體代表參與為原則，並將訪查結果作為該機構其他分行及同業參考。
- (三) 本會已於 111 年 11 月 4 日至 12 月 9 日期間完成 11 家金融機構之訪查，並將書面報告公告上網，112 年度賡續辦理訪查。

## 二、訪查規畫：

- (一) 受訪金融機構及訪查期程：目前辦理消費金融業務及有實體分支機構之本國銀行及中華郵政股份有限公司共計 34 家，扣除前次已受訪查者尚餘 23 家，本次按業務規模擇取 11 家辦理訪查，並於 112 年 10 月 3 日至 12 月 20 日期間完成(訪查時間及金融機構名稱詳註一；參訪身心障礙團體及其代表詳註二)。
- (二) 訪查項目：為利身心障礙團體訪查無障礙設施符合內政部相關標準之情形，及檢視受訪金融機構落實銀行公會所定「銀行業金融友善服務準則」(下稱友善準則)，除參考前次訪查項目(包括營業場所無障礙設施及設備、提供身心障礙人士引導服務及依各障別人士需求，提供適當友善服務措施等)外，並依據前次訪查結果及身心障礙團體建議調整，增加如自動櫃員機(下稱 ATM)服務區明顯處設置 QR Code 連結至真人文字客服及開戶或申請等文件提供 QR Code 供客戶掃描至手機閱讀等之辦理情形。本次訪查項目包括：
1. 營業場所無障礙設施及設備：銀行提供或設置之設施(備)(如出入口、坡道、扶手、樓梯、昇降設備及 ATM 等)是否有需改善之處。
  2. 提供身心障礙人士引導服務：是否設置「無障礙

服務櫃台」、營業廳進出口裝設「服務鈴」及是否有提供身心障礙人士引導服務。

3. 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，使身心障礙人士能表達意見，行使其權利之具體作法：

(1) 心智障礙或精神障礙：例如與身心障礙者溝通時，口語上可轉換不同方式溝通、提供錄音、錄影設備、對取得金融服務之程序、注意事項及相關契約製作易讀版本。

(2) 聽覺障礙：如手語即時翻譯、遠端視訊、ATM服務區明顯處設置 QR Code 連結至真人文字客服等服務。

(3) 視覺障礙：如提供文件影印放大、提供放大鏡等儀器輔助觀看、點字版等溝通輔具或免填單服務、開戶或申請等文件提供 QR Code 供客戶掃描至手機閱讀。

(4) 肢體障礙：如無法書寫可免填單；補摺機、寫字臺及 ATM 服務區客服電話高度是否適中。

(三) 訪查流程：比照前次訪查流程，訪查前由本會與受訪金融機構及身心障礙團體協調確認各訪查分行地點及時間。訪查流程為金融機構簡報、實地參訪、意見交流，最後由身心障礙團體填具訪查表。各受訪金融機構指派一定層級總行部室主

管或督導副總經理全程陪同，本會亦協調衛生福利部派員及內政部洽縣市政府指派瞭解無障礙設施檢核作業人員於現場協助。

### 三、訪查結果：

- (一) 各受訪金融機構分行營業場所相關走道寬度、斜坡、櫃台高度及 ATM 等環境設備大致符合內政部所定標準，網路銀行及行動銀行 APP 符合數位發展部無障礙規範。
- (二) 各受訪金融機構分行均依照友善準則規定，於入口設置服務鈴及導引人員，亦設置無障礙櫃台，依各障別人士需求，提供適當友善服務措施，如提供手語即時翻譯、開戶或申請等文件 QR Code 供客戶掃描至手機閱讀等服務，並納入前次身心障礙團體所提改善建議精進友善服務措施，顯見對身心障礙團體建議之重視。
- (三) 本次訪查精進情形及參訪身心障礙團體所提肯定意見，摘述重點如下：
  1. 有關前次身心障礙團體反映 ATM 下方多未具有容膝空間一節，已有受訪金融機構提供具有容膝空間之 ATM，且多數已提供具有容膝空間之補摺機；未能提供者，亦表示將規劃採購或後續汰換將優先採購。
  2. 有關前次身心障礙團體建議提高視障語音 ATM

設置數量一節，已有受訪金融機構全行提供視障語音 ATM，未能全面提供者，亦有具體設置或汰換期程。

3. 有關前次身心障礙團體建議於 ATM 旁設置 QR Code 提供文字客服一節，多數受訪金融機構已於 ATM 服務區明顯處設置 QR Code 連結至真人文字客服，未能提供者，均有具體設置期程。
4. 多數受訪金融機構均提供擴大線上無障礙服務項目之具體規劃期程，以落實金融平權，讓身心障礙者與一般客戶平等取得所需服務。
5. 所有受訪金融機構均提供銀行公會所定開戶流程易讀版，以利心智障礙者理解金融服務程序。

(四) 參訪身心障礙團體對受訪金融機構所提改善建議，摘述重點如下：

1. 提升無障礙設施及服務品質，以符合身心障礙者需求：
  - (1) 所有受訪金融機構分行均設置「無障礙服務櫃台」，為切合不同輪椅使用者之容膝高度需求，建議可提供升降式桌面。
  - (2) 部分身心障礙團體建議可研議於 ATM、補摺機或服務鈴等服務區設置定位點或導盲磚等，以利引導視覺障礙者至所需服務區。
  - (3) 所有受訪金融機構分行均提供銀行公會所定

開戶流程易讀版，建議依自身實際情形調整為自有版本(如增加銀行存摺等真實圖片)，亦可持續增加其他金融服務易讀版；另所提供溝通圖卡或字卡，建議以真實圖片呈現，提升與心智障礙者之溝通效率。

- (4) 多數受訪金融機構分行入口均張貼無障礙標誌(如導盲犬可入內、提供手語翻譯等圖示)，建議可採高度對比色呈現，以增加辨別度。
- (5) 多數受訪金融機構分行已於無障礙設施指標張貼點字標誌或相關環境設備符合內政部所定標準，惟有身心障礙團體反映點字張貼位置、設施設計或裝置擺設宜更切合使用習慣等情，建議可依身心障礙者實際體驗及使用習慣再予精進。

2. 精進員工教育訓練：多數受訪金融機構分行已提供員工金融友善相關教育訓練課程，建議可依各障別需求持續精進妥適應對及溝通技巧等訓練。

3. 落實推廣無障礙設施及服務：多數受訪金融機構分行提供優質金融友善服務體驗，建議各金融機構可積極將無障礙設施及服務推廣至所有分行。

#### 四、結語：

(一) 各參訪身心障礙團體均表示本次訪查金融機構

無障礙設施及服務之辦理情形，相較前次更為優化設施及服務品質，對於金融機構戮力落實金融友善服務給予肯定。

- (二) 本會後續將督導受訪金融機構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。
- (三) 本會向來重視身心障礙者使用各項金融服務之權益，除督導金融機構持續精進相關軟硬體設備及環境，提升金融服務品質及便利性外，更強調重視金融友善之內部組織文化，推廣樹立標竿學習典範將無障礙措施推廣至所有分行，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。本會將持續秉持聯合國身心障礙者權利公約(CRPD)精神，與身心障礙者及金融機構共同努力，確保身心障礙者享有平等、友善之金融服務，落實普惠金融。

## 【註】

一、112 年度訪查時間及金融機構名稱：

- (一) 10 月 3 日永豐商業銀行濟南路分行。
- (二) 10 月 6 日元大商業銀行營業部。
- (三) 10 月 13 日彰化商業銀行南港分行。
- (四) 10 月 17 日台中商業銀行營業部。
- (五) 10 月 24 日渣打國際商業銀行營業部。
- (六) 10 月 31 日滙豐(台灣)商業銀行光復分行。
- (七) 11 月 3 日板信商業銀行環東分行。
- (八) 11 月 10 日華泰商業銀行總部分行。
- (九) 11 月 14 日遠東國際商業銀行台北忠孝分行。
- (十) 11 月 21 日上海商業儲蓄銀行北新莊分行。
- (十一) 12 月 20 日高雄銀行橋頭科學園區分行。

二、參訪身心障礙團體及其代表：

(一) 心智障礙及精神障礙團體：

1. 社團法人台灣社會心理復健協會：林恩淇專員、李典蓁專員。
2. 中華民國智障者家長總會：葉月桂副理事長、游錦源副理事長、林志模常務理事、曾治乾常務理事、黃宜苑社工督導。
3. 社團法人中華民國自閉症總會：陳惠玲理事長、朱靜嫻副理事長、潘怡伶秘書長、蔡嘉華總幹事(社團法人台中市自閉症教育協進會總幹事)。
4. 財團法人心路社會福利基金會：董鑑德處長、周



耕妃處長、劉婉華專員。

(二) 聽覺障礙團體：

1. 中華民國聾人協會：黃淑芬理事長。
2. 中華民國聲暉聯合會：江以文秘書長、林雨萱執行秘書。
3. 社團法人中華民國聽障人協會：謝素分理事長、洪文廣手語顧問。

(三) 視覺障礙團體：

1. 社團法人中華視障聯盟：蔡再相副秘書長、呂鴻文常務理事。
2. 社團法人中華民國視障者家長協會：藍介洲秘書長。

(四) 肢體障礙團體：

社團法人中華民國脊髓損傷者聯合會：張愛梅副秘書長、白妙珠理事、林育琳常務監事、陳泰延監事、劉逸雲委員。

(五) 無特定服務障別團體：

1. 財團法人伊甸社會福利基金會：吳淑慈特專。
2. 社團法人台灣障礙者權益促進會：劉于濟副秘書長、吳思遠先生、邱存能先生。
3. 社團法人中華民國身心障礙聯盟：劉金鐘常務監事、汪育儒副主任。
4. 臺灣警察專科學校張瓊玲教授。