

金融機構提供無障礙服務情形

2014年2月19日

1



內容大綱

- 壹、身心障礙者優先服務措施
- 貳、建置無障礙環境
- 參、開立存款帳戶服務
- 肆、貸款業務服務
- 伍、信用卡開卡及掛失服務
- 陸、電話語音服務
- 柒、網路銀行服務
- 捌、無障礙ATM服務

2



壹、身心障礙者優先服務措施

- 營業大廳設置「服務鈴」
銀行為提供身心障礙者良好服務
多於營業大廳設置「服務鈴」
民眾抵達銀行即可獲得服務
- 「服務專員」
銀行營業廳安排「服務專員」
即時提供適當引導與服務
- 資訊清楚公告
營業廳設有匯率看板/費用標準公告
提供立即資訊



3



貳、建置無障礙環境

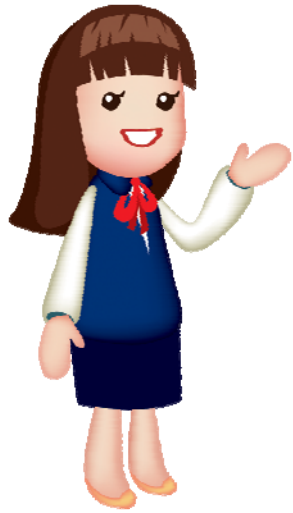
- 為便利民眾臨櫃享受金融服務，積極設置無障礙環境
 - 導盲磚
 - 無障礙坡道
 - 無障礙廁所
 - 無障礙車位



4



參、開立存款帳戶服務



- 為保障視障民眾權益，有關活期儲蓄存款開戶原需2位見證人協助
- 已放寬為由視障民眾自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1位見證人」
- 若視障民眾確有困難無法由親友協同者，可請非經辦開戶之行員協助辦理



肆、貸款業務服務

- 視障民眾辦理貸款原需「法院公證」或「2位見證人」（且其中1位為配偶或血親）
- 目前已放寬得由其自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」、或1位「見證人」方式處理。



伍、信用卡開卡及掛失服務

- 各發卡機構提供電話語音開卡及掛失服務。
- 目前部份銀行已提供網路銀行或信用卡網站會員等線上開卡服務；並研擬同時提供線上掛失服務。
- 可規劃各發卡銀行於各分行服務櫃台提供聽障者開卡、掛失服務。
- 發卡機構提供非本人可代為掛失之服務。

7



陸、電話語音服務

- 電話銀行
 - 提供24小時電話語音服務管道，不出門即可享受銀行服務
 - 利率/匯率查詢
 - 存款餘額查詢
 - 轉帳服務
 - 理財服務：如轉存定存、基金申購等



8



柒、網路銀行服務

■ 網路銀行

- 於銀行網站提供各項契約電子檔，供民眾下載使用
- 已於102年6月30日前完成『公共資訊無障礙網頁』提供利率/匯率無障礙版網頁
- 預計於103年底前取得公共資訊無障礙網頁之無障礙認證標章
- 目前已有**13家**銀行提供網路銀行無障礙網頁服務（功能包含登入、餘額查詢、交易明細查詢、約定轉帳、密碼及使用者代碼變更作業）另有**13家**銀行預計103年底上線12家銀行逐步建置中。



捌、無障礙ATM服務(一)

■ 設置可供視障民眾使用語音ATM

- 銀行已於台北市、新北市、桃園縣、新竹市、新竹縣、苗栗縣、台中市、嘉義市、彰化縣、南投縣、台南市、高雄市、屏東縣、金門縣等地設有**96台**可供視障民眾使用之自動提款機，預計103年底設置**165台**
- 未來銀行將於視障語音ATM增加「轉帳（含約定及非約定轉帳）」及「其他金額提款」功能





捌、無障礙ATM服務(二)

- 設置可供使用輪椅民眾操作之ATM
 - 金管會已函請銀行以採購符合美、日或歐盟等國際無障礙規格之ATM為原則，各銀行已積極汰換符合國際無障礙規範之ATM
 - 醫院、高鐵、火車站、機場、大型賣場等公共場所設有ATM之金融機構，應優先將該等ATM汰換為符合輪椅民眾使用ATM
 - 本會業協調銀行於102年12月31日前於五都市政府及其區域內醫學中心、特等火車站、高鐵站設有可供輪椅民眾使用自動提款機，計27台
 - 預計於103年12月31日前於機場、五都市政府區域內之區域醫院、一等火車站、大型賣場，及五都市政府以外醫學中心設有可供輪椅民眾使用自動提款機



11



The End



12