

菲律賓首都銀行台北分行

依「銀行業金融友善服務準則」第九條規定，公告友善服務措施執行情形。

2017 年 對身心障礙人士提供友善服務措施執行情形檢核統計

範圍	檢核項目	執行方式	檢核統計/應改善事項
環境	- 無障礙設施/設備符合內政部營建署「建築物無障礙設施設計規範」及「計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」	符合	無
	- 設置「無障礙服務櫃台」	符合	無
	- 營業廳進出口裝設「服務鈴」	人員引導服務替代	無
	- 提供引導服務	符合	無
溝通	- 臨櫃時充分告知所需資料，協助填據相關申請書據，提供完整商品資訊	臨櫃時將會指派專人給予協助	本年度無此案例發生
	- 依法有見證需求時，尊重其選擇，給予協助，以公正客觀不歧視立場進行審查	當有見證需求時，將指派第三人(非相關部門同仁) 給予協助，以示公正客觀	本年度無此案例發生
	- 以手語翻譯、遠端視訊或其他溝通輔具提供專屬諮詢服務 (如提供其他溝通輔具請於檢核情形/應改善事項欄位備註說明)	將會指派專人給予服務(如採用書寫方式等)	本年度無此案例發生
服務	- 依不同類別身心障礙人事需求，提供線上預約/到府服務，在書面、電話語音、傳真、簡訊、電子郵件等方式中引導其採用最適作業程序及交易方式完成金融服務	將指派專人依不同類別身心障礙人事需求給予服務	本年度無此案例發生
資訊	- 入口網站符合無障礙網頁設計規範第一優先等級要求	本行入口網站符合無障礙網頁設計規範【A+等級】	無
	- 兼顧資訊安全及消費者權益提供主要電子銀行服務	本行無線上電子銀行服務	無
權益保障	- 提供意見表	遵循 客戶申訴規章 “Customer	本年度無此案例發生
	- 提供溝通管道	Complaints Guideline” 辦理	本年度無此案例發生