

菲律賓首都銀行 2022 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」	定期檢核銀行是否符合「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」。	本年度無應改善事項
	- 設置「無障礙服務櫃台」	營業大廳左、右兩側設置無障礙服務櫃台。	本年度無應改善事項
	- 營業廳進出口裝設「服務鈴」	人員引導服務替代「服務鈴」。	本年度無應改善事項
	- 提供引導服務	現場駐衛警提供相關引導服務。	本年度無應改善事項
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	依分行「公平對待高齡客戶暨友善服務規範」辦理	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		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)		本年度無此案例發生
服務	- 擬具明確服務身心障礙者之流程及標準 - 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	依分行「公平對待高齡客戶暨友善服務規範」辦理	本年度無此案例發生
資訊	- 入口網站應取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範」A 等級以上標章	已依據「網站無障礙規範」執行並通過 A 級標章認證	已通過 A 級標章，本年度無應改善事項
	- 兼顧資訊安全及消費者權益提供主要電子銀行服務	N/A	不適用
權益保障	- 提供意見表	依分行“Customer Complaint Guideline”相關規定辦理	本年度無此案例發生
	- 提供溝通管道		本年度無此案例發生
訓練獎勵	- 對董事、負責人及高階經理人每年應接受一定時數之金融友善、身心障礙者權利公約(CRPD)等教育訓練課程 - 對第一線櫃檯人員及主管辦理金融友善、CRPD 之介紹、案例研討、與身心障礙者應答模擬等訓練課程 - 訂定相關獎勵方案或措施	指定同仁皆已完成相關教育訓練(台北金融研究發展基金會「金融友善服務準則-高齡篇及無障礙篇」線上課程或 111 年銀行業消保新知宣導-友善金融服務/CRPD)	本年度無應改善事項