

菲律賓首都銀行 2025 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」	根據台北市政府都市發展局發函檢送 113 年度有關 G1 類組金融機構之「台北市政府建築物無障礙設施與設備檢查紀錄表」所列缺失逐一改善。	<p>根據台北市政府都市發展局複檢意見，115 年 1 月 17 日前需完成下列各項缺失之改善：</p> <ol style="list-style-type: none"> 尚未符合規定者： <ol style="list-style-type: none"> (1) 一樓服務鈴設置高度； (2) 「無障礙昇降設備」部分樓層呼叫鈕； (3) 地下一樓「無障礙廁所」門鎖距地高度； (4) L 型扶手外緣與馬桶中心線距離。 尚需檢附明確詳細尺寸彩色照片者： <ol style="list-style-type: none"> (1) 樓梯扶手及警示設施； (2) 二樓室內出入口寬度及服務鈴高度； (3) 二樓「行動不便者專用服務櫃台」高度； (4) 「廁所盥洗室」相關項目。 需檢附代客泊車服務計畫書、有效之停車位租賃契約書(或所有權狀)及續租承諾書。
	- 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，簡化銀行服務用語，製作常用業務服務易讀版、手語產品介紹影片、提供 QR Code 連結至文字檔案或網頁	依分行「公平對待高齡客戶及金融友善服務規範」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	依分行「公平對待高齡客戶及金融友善服務規範」辦理	本年度無此案例發生
	- 以手語翻譯、遠端視訊	依分行「公平對待高齡	本年度無此案例發生

範圍	檢核項目	執行方式	檢核統計/應改善事項
	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行/應改善事項欄位備註說明)	客戶及金融友善服務規範」辦理	
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「公平對待高齡客戶及金融友善服務規範」辦理	本年度無此案例發生
商品	- 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。	依分行「公平對待高齡客戶及金融友善服務規範」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 級等級以上標章 - 兼顧資訊安全及消費者權益提供主要電子銀行服務	已依據「網站無障礙規範」執行並通過 A 級標章認證(標章到期日期:117-05-02) 不適用(無提供電子銀行服務)	已通過 A 級標章，本年度無應改善事項 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。 - 訂定相關獎勵方案或措施	訓練：指定同仁皆已完成相關教育訓練(線上影音課程 - 2025 金融服務業公平待客原則，課程內容包含金融友善服務教育訓練)。 獎勵：對於被獎勵同仁該部門主管會反應在員工年度考核表內。	獎勵：無此案件發生。