

# 銀行業金融友善服務準則

金融監督管理委員會 110 年 11 月 1 日

金管銀國字第 1100144882 號函洽悉

## 第一條 目的

本準則訂定目的係為確保身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務。

## 第二條 範圍

為提供身心障礙人士金融友善服務，應依不同類別身心障礙人士之需求，提供適當之友善服務措施，其範圍應包括環境、溝通、服務、商品、資訊、檢核與統計及公告等無障礙措施，不得有歧視性之行為。

## 第三條 環境

為提供身心障礙人士合理便利之環境，各金融機構之營業場所無障礙設施及設備應符合內政部營建署「建築物無障礙設施設計規範」、「既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」，並至少提供下列服務措施：

- 一、設置「無障礙服務櫃台」，優先提供身心障礙人士各項金融服務。
- 二、於營業廳進出口裝設「服務鈴」，協助引導身心障礙人士辦理各項金融業務。
- 三、提供身心障礙人士引導服務。

## 第四條 溝通

金融機構對身心障礙人士臨櫃提供金融商品或服務，應充分告知所需之資料，協助其填具相關申請書據並提供完整商品資訊，如依法有見證等需求，應尊重身心障礙者之選擇，給予協助，並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。

金融機構應提供適當形式之協助，如手語翻譯、遠端視訊或其他溝通輔具等專屬諮詢服務，使身心障礙人士能表達意見，行使其權利。

## 第五條 服務

金融機構應擬具明確服務身心障礙者之流程及標準，以利分行遵循。  
金融機構應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，如線上預約、到府服務等，並引導身心障礙人士採用合適之交易方式及操作流程完成金融服務，並以如書面、電話語音、傳真、簡訊、電子郵件等方式進行通知。

## 第六條 資訊

金融機構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，提供公共資訊之無障礙內容，另在兼顧資訊安全及消費者權益下提供主要的電子銀行服務。

## 第七條 權益保障

為維護身心障礙人士之權益，金融機構應提供意見表及溝通管道，以供其表達意見。

## 第八條 訓練與獎勵

每年需對分行主管及第一線櫃檯人員辦理相關訓練課程，以落實執行服務身心障礙者之流程及標準。  
訂定相關獎勵方案或措施，就服務績效優良之分行或第一線櫃檯人員予以獎勵。

## 第九條 檢核與統計

金融機構至少每年需檢核與統計友善服務措施執行情形。

## 第十條 公告

金融機構應於無障礙網頁公告友善服務措施之執行情形。

## 第十一條 附則

本準則經本會理事會通過，並報奉主管機關備查後施行，修正時亦同。