



STATE OF NEW YORK | EXECUTIVE CHAMBER

ANDREW M. CUOMO | GOVERNOR

即時發佈：2014年6月2日

州長 CUOMO 宣佈達成協定以改善面向視力受損客戶的銀行服務

協定將提供便利的銀行網站、替代格式材料和配備音訊和盲文的 ATM 機

州長 Andrew M. Cuomo 今日宣佈與全州的 12 家銀行達成協定，確保向視力受損人士提供便利的服務。據紐約州人權局(Division of Human Rights, DHR)的一項調查結果顯示，許多銀行皆未能提供該等服務。調查中發現，多家銀行無可供視力受損客戶檢視的網站；不提供替代格式的檔案；以及客服代表在透過電話與客戶聯繫時未準備好提供便利資訊。

「在頒佈及執行基本的民權保護法案方面，本州一直引領全國，而該等保護法案可保證全體紐約州民眾皆享有平等的機會，」州長 Cuomo 說。「不論種族、性別或是否殘疾，任何人皆有權平等地享用公共資訊與服務。該等銀行目前正更新其政策以滿足視力受損之紐約州民眾的需求，進而盡到自己的一份責任。」

紐約州《Human Rights Law》中明令規定，公共場所不得拒絕向殘障人士提供物品或服務，並規定對該等場所加以合理的整改，以方便殘障人士進出。解決了歧視投訴的這十二家銀行包括 TD Bank、Capital One、M&T Bank、New York Community Bank、Valley National Bank、Ponce de Leon Federal Bank、Emigrant Savings Bank、Banco Popular、Dime Savings Bank、Flushing Savings Bank、Northfield Savings 和 Hudson Valley Bank。

紐約州立法會授權人權局(DHR)透過該機構發起的調查或投訴與制度性歧視模式做抗爭。這些強有力的措施很有可能改善本州數千人的生活，確保全體紐約州民眾皆可像人權法規定的那樣，平等地全身心參與到本州的經濟、文化和精神生活。

DHR 接到投訴說，有銀行拒絕幫助視力受損客戶存取銀行服務，之後人權局便發起了調查。DHR 對多家銀行的網站進行了分析，以確定他們是否運用了科技以便讓視力受損人士能夠有效使用其服務。另外，人權局檢查了銀行是否以盲文或音訊等替代格式提供對帳單、銀行通知和支票。藉由分析後，工作人員透過調查問卷開展了 100 多通電話測試，問詢了是否有向視力受損人士推出線上服務，以及是否提供替代格式的材料。據調查結果，人權局向該十二家銀行提出了歧視投訴

Chinese

。所有該等銀行均同意遵守本州法律，向視力受損人士提供服務，包括以大字版、盲文和音訊等形式提供資訊性材料和表格。另外，依照協定，銀行將對客服人員進行訓練，教授他們如何恰當處理視力受損客戶的電話或問詢。

主管執法的 DHR 副局長 Melissa Franco 說：「這很好地體現了人權局是如何攜手各相關方向紐約州民眾宣傳本州《Human Rights Law》的，從而實現我們旨在預防及根除非法歧視的目標。提起該等投訴旨在提醒民眾本局的權利並非僅僅局限於處理公眾投訴，我們能夠，亦將會採取行動來在我們自己的行動中發現並遏止違反人權法之行為。」

紐約州很自豪能夠引領全國，成為國內首個頒佈《Human Rights Law》的州，而該法將讓每名公民皆可「平等享有完整而精彩的生活」。有關該法以及該機構工作的更多資訊，請造訪人權局網站 www.dhr.ny.gov。

###

欲知詳情，請造訪 www.governor.ny.gov

紐約州 | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418