**关于印发《深入开展银行业无障碍志愿助残活动倡议书》的通知**

各会员单位：

为进一步弘扬我国扶弱助残的传统美德，全面营造银行业理解、关心、帮助残障人士的良好氛围，有效促进银行业无障碍设施建设，不断提升残障人士参与金融服务活动的能力，中国银行业协会起草了《深入开展银行业无障碍志愿助残活动倡议书》。经中国银行业协会消费者保护委员会常委单位审议，现将《深入开展银行业无障碍志愿助残活动倡议书》印发给你们，请积极响应并认真贯彻落实。

附件：《深入开展银行业无障碍志愿助残活动倡议书》

二〇一四年五月十二日

**深入开展银行业无障碍志愿助残活动倡议书**

在全面建成小康社会目标的指引下，在社会各界的努力推动下，多年来，中国银行业积极落实国家相关法律法规政策和监管规定，不断加强无障碍设施投入和建设，认真倾听残障人士的金融服务需求，全面梳理并完善残障人士业务服务流程，大大提升了对残障人士金融服务的水平，为残障人士提供了多样化、个性化、人性化的无障碍金融服务。银行业的贴心关怀和爱心服务得到了广大残障人士和社会各界的一致好评。

2014年5月18日是第二十四次全国助残日，活动主题为：“关心帮助残疾人，实现美好中国梦”。在全国助残日到来之际，中国银行业协会向全体会员单位发出如下倡议：

一、开展中国银行业志愿助残服务活动，积极履行社会责任。各会员单位要充分发挥行业优势，组织广大从业人员，深入到残疾人身边，以走访慰问、结对帮扶等形式，开展内容丰富的志愿助残服务活动。要认真听取残疾人客户意见，积极解决他们的实际困难，让银行业的温暖服务传递给更多残障人士。

二、加强中国银行业无障碍服务宣传，搭建交流平台。各会员单位应向残障人士全面展现银行业已推出的无障碍产品和无障碍服务设施，如无障碍坡道、网点内盲道、低位柜台、助盲识币卡、助盲签名卡、盲文业务指南、盲文价目表、导盲犬准入、字幕、手语、信息交流等无障碍服务。通过媒体宣传等方式，将银行业无障碍产品和服务进行广泛推广，让更多残障人士认识银行，了解银行，让银行业无障碍服务普惠更多残障人士。

三、提高营业网点和从业人员对残障人士的服务意识和能力。各会员单位应组织从业人员开展残障人士服务的相关培训，加强对国家相关政策法规、银监会相关监管规定、协会相关行规行约等文件的学习，不断强化从业人员主动服务残障人士的意识，熟练掌握服务残障人士的技能，有效建立起良好的残障消费者关系。

四、切实发挥行业无障碍示范作用，持续改善无障碍环境建设。中国银行业应弘扬人道主义精神，切实保障残障人士合法权益，大力推进无障碍设施的改造和建设，为广大残障人士无障碍获取信息提供服务，使广大残障人士能够平等地参与到金融服务中来。中国银行业协会也将充分考虑残疾人、老年人等社会特殊群体的无障碍需求，通过出台相关行规行约、研发推广无障碍产品等措施，积极推动银行业无障碍设施建设。

让我们共同行动，大力践行社会主义核心价值观，弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，向我国8500万残障人士提供更加贴心的无障碍金融服务，为构建和谐社会，实现残疾人与全国人民同步小康的美好梦想而贡献力量。