

## 親愛的銀行行員 您知道嗎?

全球平均每 3 秒就增加一名失智人口，在台灣 65 歲以上約每 12 人就有 1 位是失智長者，未來您的客戶，有可能就是失智者。

失智者會產生許多症狀，例如：重複領錢、一次又一次問相同的問題、在銀行內不知道辦理相關事務手續而感到無助...等等。

您可以多詢問客戶細節，觀察對方的邏輯判斷，來進一步了解是否需要其他幫助。

透過友善對待失智者，能提高他們的生活品質，建立失智友善社區。



## 失智者在銀行常見狀況

### 1 重複領錢。



### 2 ATM操作出現困難。



### 3 對複雜手續的理解能力出現問題。



### 4 容易聽信有心人士的話而被詐騙。



# 在銀行如何協助失智者

## 【聯絡家屬】

失智者辦理手續時，注意他的回答是否符合邏輯，若有異狀，可**適時協助聯絡家屬**。

## 【友善態度】

說話清楚緩慢，提供**選項**給失智者選擇。配合文字、**手勢**動作等輔助，協助失智者理解。

## 【多步驟完成】

將手續拆解為多步驟，分階段引導協助，直到失智者確實完成程序。

## 【實際提醒物】

失智者臨櫃領錢時，給他一張**領錢證明**，避免短時間重複提領。

## 【同專員處理】

若遇到失智客戶，建議由**同一人**處理他的業務，失智者會感到熟悉與安心。

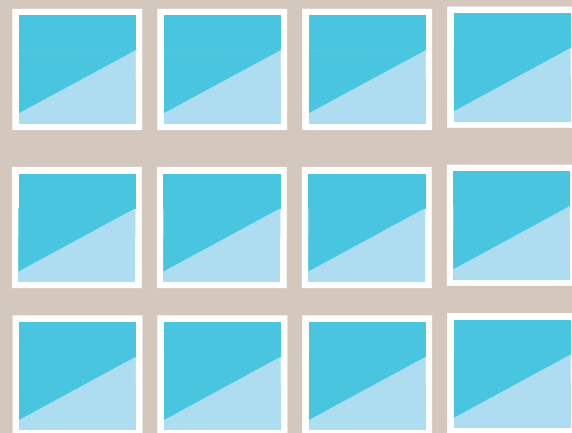
儲蓄 / 現金

服務台



# BANK

## 失智友善組織 - 銀行篇 -



~失智友善銀行關心您~

