

中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資 信託事業證券投資顧問事業金融友善服務準則

111 年 12 月 21 日金管證投字第 1110365496 號函同意備查

第一條(目的)

本準則訂定目的係為確保身心障礙者充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，並為提供身心障礙者使用無障礙金融服務，並提升會員服務品質，營造友善金融環境。

第二條(範圍)

本公會會員提供身心障礙者之金融友善服務，應依身心障礙者個別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、資訊等無障礙措施，並不得有歧視性之行為。

第三條(環境)

本公會會員應於營業處所設置無障礙設施或派專人服務。

第四條(溝通及服務)

本公會會員應依身心障礙者個別需求，由會員依業務狀況提供適當之友善服務措施，並引導身心障礙者採用合適之交易方式。因辦理業務而通知身心障礙者，可選擇以手機簡訊、電子郵件、書面郵件、傳真、當面或電話告知等多種方式進行。

第五條(資訊、公告及統計)

本公會會員應於網站上公告配合本準則所辦理之相關友善金融措施，及金融監督管理委員會與本公會等機構轉知之友善金融措施相關訊息、資訊或統計資料。本公會會員如未設置網站者，應於營業處所公告相關資訊。

第六條(權益保障)

為維護身心障礙者之權益，本公會會員應提供意見表及溝通管道，以供其表達意見。

第七條(訓練或宣導與鼓勵)

一、本公會會員所指派服務身心障礙者或與客戶接觸之從業人員每年接受公司內部或外部之教育訓練或宣導，以落實金融友善服務。

二、本公會會員宜對提供優良金融友善服務之人員予以鼓勵。

第八條（檢核）

本公會會員應就本準則所列情事至少每年進行檢核，如有缺失應逕行改善。

第九條(附則)

本準則經本公會理事會通過，並報奉主管機關核備後實施，修正時亦同。