

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身心障礙人士申請金融服務實務作業問答集

一、前言及背景說明

Q1、為什麼要訂定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」？

A1、金融監督管理委員會（以下簡稱 金管會）為推動金融事業提供身心障礙人士更友善之服務，於 104 年 9 月 22 日以金管證投字第 1040039756 號函指示中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會（以下簡稱 本公會）訂定金融友善服務準則。因此，本公會在考量證券投資信託事業證券投資顧問事業（以下簡稱 事業）實務運作並兼顧身心障礙人士之建議及需求後，爰訂定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」（以下簡稱 金融友善服務準則），以利事業遵循，並保障身心障礙人士使用金融服務之權益。

Q2、事業應提供金融友善服務的範圍有哪些？

A2、本公會遵照主管機關指示並參考身障團體所提出之問題及建議，對於環境、溝通、服務、商品、資訊等範圍訂定金融友善服務準則及本問答集。事業依金融友善服務準則、本問答集及身心障礙者權益保障法之精神，提供身心障礙人士金融友善服務，並不得有歧視性之行為。

二、客戶篇

事業應結合現有資源，就現行服務提供適當的金融友善措施，以建構金融友善環境。若有需要，事業可提供一對一服務，故身心障礙人士可先行與事業聯絡或預約申請金融服務。

(一) 視覺障礙人士

Q3、視覺障礙人士應如何辦理開戶及簽約作業？

A3、(1) 視覺障礙人士如採臨櫃辦理開戶及簽約作業，可先行以電話聯絡事業並預約辦理時間。

事業需提供放大鏡予視覺障礙人士或指派開戶服務人員說明並協助填具相關契約及開戶文件。如視覺障礙人士用印章代替簽名者，可經親友、社福機構人員或事業非開戶服務人員任一人簽名證明；如以指印、十字或其他符號代替簽名者，依民法第 3 條第 3 項須有二位見證人簽名證明，見證人中至少一名親友或社福機構人員。

(2) 視覺障礙人士，如不採臨櫃方式辦理者，可以電話與事業預約時間及適當地點辦理開戶及簽約作業。

事業指派開戶服務人員於預約時間至約定地點協助視覺障礙人士辦理開戶及簽約作業。

(3) 視覺障礙人士可採郵寄方式辦理基金開戶及簽約作業。

Q4、視覺障礙人士應如何進行投資？

A4、視覺障礙人士可透過臨櫃、電話之語音方式或與事業服務人員之通話方式進行投資。

Q5、視覺障礙人士有其他投資問題應如何解決？

A5、可利用客服專線，由事業服務人員解決相關問題。

(二) 聽覺障礙人士

Q6、聽覺障礙人士應如何辦理開戶及簽約作業？

A6、(1) 聽覺障礙人士如採臨櫃辦理開戶及簽約作業，可先行以電子郵件聯絡事業並預約辦理時間。

事業指派開戶服務人員協助聽覺障礙人士閱讀契約及開戶文件或以手寫方式說明契約及開戶文件之內容，以協助完成

開戶及簽約作業。

(2)聽覺障礙人士，如不採臨櫃方式辦理者，可以電子郵件與事業預約時間及適當地點辦理開戶及簽約作業。

事業指派開戶服務人員於預約時間至約定地點協助聽覺障礙人士辦理開戶及簽約作業。

(3)聽覺障礙人士可採郵寄方式或網路方式辦理基金開戶及簽約作業。

事業可以函證或親訪方式，進行聽覺障礙人士基金開戶及簽約作業之確認程序。

Q7、聽覺障礙人士應如何進行投資？

A7、聽覺障礙人士可使用臨櫃、網路或傳真方式進行投資。

Q8、聽覺障礙人士有其他投資問題應如何解決？

A8、可利用客服傳真或客服信箱（含：通訊地址信箱或電子郵件信箱），由事業服務人員解決相關問題。

(三) 語言障礙人士

Q9、語言障礙人士應如何辦理開戶及簽約作業？

A9、(1)語言障礙人士如採臨櫃辦理開戶及簽約作業，可先行以電子郵件聯絡事業並預約辦理時間。

事業指派開戶服務人員協助語言障礙人士閱讀契約及開戶文件或以手寫方式說明契約及開戶文件之內容，以協助完成開戶及簽約作業。

(2)語言障礙人士，如不採臨櫃方式辦理者，可以電子郵件與事業預約時間及適當地點辦理開戶及簽約作業。

事業指派開戶服務人員於預約時間至約定地點協助語言障礙人士辦理開戶及簽約作業。

(3)語言障礙人士可採郵寄方式或網路方式辦理基金開戶及簽

約作業。

事業可以函證或親訪方式，進行語言障礙人士基金開戶及簽約作業之確認程序。

Q10、語言障礙人士應如何進行投資？

A10、語言障礙人士可使用臨櫃、網路或傳真方式進行投資。

Q11、語言障礙人士有其他投資問題應如何解決？

A11、可利用客服傳真或客服信箱（含：通訊地址信箱或電子郵件信箱），由事業服務人員解決相關問題。

（四）肢體障礙人士

Q12、肢體障礙人士應如何辦理開戶及簽約作業？

A12、(1)目前事業之營業處所多位於大樓，依內政部營建署法令，大樓需設置無障礙設施，事業可建議大樓改善無障礙設施或於營業處所指派服務人員服務，以輔助無障礙設施之功能。

(2)如採臨櫃辦理，可先行以電話或電子郵件聯絡事業並預約辦理時間。

事業可派開戶服務人員協助肢體障礙人士進入營業處所，並說明契約及相關開戶文件，以協助完成開戶及簽約作業。

(3)肢體障礙人士，如不採臨櫃方式辦理者，可以電話或電子郵件與事業預約時間及適當地點辦理開戶及簽約作業。

事業指派開戶服務人員於預約時間至約定地點協助肢體障礙人士辦理開戶及簽約作業。

(4)肢體障礙人士可採郵寄方式或網路方式辦理基金開戶及簽約作業。

Q13、肢體障礙人士應如何進行投資？

A13、肢體障礙人士可使用臨櫃、網路、傳真方式、透過電話之語音方式或與事業服務人員之通話方式進行投資。

Q14、肢體障礙人士有其他投資問題應如何解決？

A14、可利用客服傳真、客戶專線及客服信箱（含：通訊地址信箱或電子郵件信箱），由事業服務人員解決相關問題。

（五）其他障別人士

Q15、其他障別人士應如何辦理開戶及簽約作業？

A15、(1)由於身心障礙類別甚多，事業可視身心障礙人士之需求提供適當服務。

(2)其他障別人士若為無行為能力人、限制行為能力人及受輔助宣告之人，應依民法、金管會法令、本公會自律規範等相關規定及各事業內部作業程序辦理開戶及簽約作業。

(3)其他障別人士如採臨櫃辦理開戶及簽約作業，可先行以電子郵件或電話聯絡事業並預約辦理時間。

事業指派開戶服務人員協助其他障別人士閱讀契約及開戶文件或以手寫方式說明契約及開戶文件之內容，以協助完成開戶及簽約作業。

(4)其他障別人士，如不採臨櫃方式辦理者，可以電子郵件或電話與事業預約時間及適當地點辦理開戶及簽約作業。

事業指派開戶服務人員於預約時間至約定地點協助其他障別人士辦理開戶及簽約作業。

(5)其他障別人士可採郵寄方式或網路方式辦理基金開戶及簽約作業。

Q16、其他障別人士應如何進行投資？

A16、(1)其他障別人士可使用臨櫃、網路、傳真方式、透過電話之

語音方式或與事業服務人員通話之方式進行投資。

(2)若有需要，其他障別人士可由法定代理人、監護人或輔助人代理交易，交易方式同一般投資人。

Q17、其他障別人士有其他投資問題應如何解決？

A17、本人、法定代理人、監護人或輔助人可利用客服傳真、客服專線及客服信箱（含：通訊地址信箱或電子郵件信箱），由事業服務人員解決相關問題。

三、事業實務作業篇

(一) 環境

Q18、事業應於營業處所設置無障礙設施或指派服務人員服務？

A18、(1)事業提供之無障礙設施須配合所租賃大樓之原有設計，事業若難以修改或提供其他設施時，可建議大樓管理人改善相關措施。

(2)事業之營業處所如未能提供無障礙設施者，事業需指派服務人員服務而替代設置無障礙設施，以提供身心障礙人士友善之金融服務。

(二) 溝通及服務

Q19、事業對各類身心障礙投資人提供友善金融服務時注意事項之原則為何？

A19、(1) 應有主動、友善服務態度。

(2) 認識不同的身心障礙人士，因應其需求提供各項服務措施。

(3) 身心障礙人士為獨立個體，應盡量面對面直接溝通，而不是忽略其存在，僅向陪伴者說明。

(4) 提供服務前需說明應注意之事項。

Q20、事業對各類身心障礙人士應如何進行業務通知及溝通？

A20、(1) 事業依身心障礙人士個別需求，依業務狀況提供適當之友善服務措施，並引導身心障礙人士採用合適之交易方式。因辦理業務通知及與身心障礙人士溝通，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。

(2) 因辦理業務通知及與視覺障礙人士溝通，事業可選擇以當面或電話告知等多種方式進行。

(3) 因辦理業務通知及與聽覺及語言障礙人士溝通，可選擇以手機簡訊、電子郵件、書面郵件或傳真等多種方式進行，必要時可向聽覺及語言障礙人士之陪伴者通知及溝通，並由陪伴者協助傳達；若有需要，可聯絡手語翻譯或聽打服務。

(三) 資訊、公告與統計

Q21、事業應如何於網站上公告友善金融相關措施？

A21、(1) 事業應於其公司網站上公告配合金融友善服務準則所辦理之相關友善金融措施，及金管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。

(2) 本公會已於網站首頁建置金融友善服務專區，事業若建置公司金融友善服務專區，可提供相關連結至本公會金融友善服務專區，以利身心障礙人士查詢。

Q22、事業未設置網站應如何公告友善金融相關措施？

A22、事業如未設置網站，應於營業處所公告配合金融友善服務準則所規定辦理之相關友善金融措施，及金管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。

(四) 權益保障

Q23、事業應如何提供身心障礙人士表達意見的方式？

A23、為維護身心障礙人士權益，事業應提供身心障礙人士溝通、諮詢及申訴之服務管道(如：客服傳真、客服專線、客服通訊地址信箱或客服電子郵件信箱)及意見表，以保障身心障礙人士表達意見之權益。

(五) 檢核作業

Q24、事業應如何落實金融友善服務作業？

A24、為落實金融友善服務，事業應基於營業情形及所能提供之服務至少每年自行進行檢核，如有缺失應逕行改善。