

# 中華民國證券商業同業公會會員金融友善服務準則

金融監督管理委員會 105 年 6 月 4 日金管證券字第 1050021771 號函同意備查  
中華民國證券商業同業公會 105 年 6 月 21 日中證商業字第 1050003382 號函公告施行  
金融監督管理委員會 111 年 12 月 8 日金管證券字第 1110365092 號函同意備查  
中華民國證券商業同業公會 111 年 12 月 13 日中證商業一字第 1110007903 號函公告施行  
金融監督管理委員會 113 年 7 月 11 日金管證券字第 1130349283 號函同意備查  
中華民國證券商業同業公會 113 年 7 月 17 日中證商業一字第 1130003457 號函公告施行

## 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)

- 一、本公會會員對身心障礙者臨櫃辦理金融業務，應充分告知需提供之資料，協助其填具相關申請書據，如依法有見證等需求，應尊重身心障礙者之選擇，提供相關協助，相關申請書據並應秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查。
- 二、本公會會員應依身心障礙者個別需求，提供適當之開戶友善服務措施，如提供線上開戶、到府服務，並引導身心障礙者採用合適之交易方式，如當面委託、書信、電報、電話或電子式交易型態等方式委託買賣。

#### 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服務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 (訓練與獎勵)

- 一、 本公會會員之董事、負責人及高階管理人員每年應接受一定時數之會員公司自行舉辦或外部之金融友善、身心障礙者權利公約(CRPD)等教育訓練課程。
- 二、 每年需對開戶人員及受託買賣業務人員辦理相關訓練課程，以落實金融友善服務。
- 三、 訂定相關獎勵方案或措施，就服務績效優良之開戶人員、受託買賣業務人員或分公司予以獎勵。

#### 第八條(檢核)

本公會會員應就本服務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。