

中華民國期貨商商業同業公會
會員金融友善服務準則實務作業問答集

【前言】

為提供身心障礙者更便利友善之金融服務，並營造友善的金融環境，同時關懷身心障礙者使用無障礙金融服務，並提升本公會會員提供金融服務之品質，依金融監督管理委員會 104 年 9 月 18 日以金管證期字第 1040039041 號函指示本公會研訂期貨業提供金融友善服務準則，並就身心障礙人士申請期貨業相關金融服務之實務作業提供原則性之做法。

關於期貨業提供身心障礙人士之金融友善服務，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，並不得有歧視之行為。

【客戶篇】

依不同身心障礙類別(區分為視覺障礙、聽覺及語言障礙、肢體障礙、精神及智能障礙、及其他共五類)，就辦理開戶或簽約、交易業務之實務運作說明如下：

開戶或簽約作業

Q1：對視覺障礙人士欲辦理時，所提供之服務為何？

A：

(1) 由專人進行說明，並協助完成開戶或簽約。對於弱視者得提供放大鏡輔助或大字版契約內容供參考。對於全盲者得提供語音內容輔助說明解釋。

(2) 視覺障礙客戶可自行選擇採用公證人或 1 位見證人，以保障自身權益，並可避免邇後衍生交易糾紛。如確實有困難無法由親友協同者，經客戶同意並有適當的控管措後，可由非經辦開戶之人員配合協助辦理。惟如以指印、十字或其他符號代替簽名者，須有 2 位見證人簽名證明，見證人中至少 1 名親友或社福機構人員。

Q2：對聽覺及語言障礙人士欲辦理時，所提供之服務為何？

A：開戶或簽約相關流程以手寫方式向客戶說明解釋，協助完成開戶。

Q3：對肢體障礙人士欲辦理時，所提供之服務為何？

A：

(1) 引導其使用營業據點設有之無障礙坡道、電梯、等設施，並由專人協助辦理。

(2) 提供到府開戶相關服務。

Q4：對精神及智能障礙人士欲辦理時，所提供之服務為何？

A：由專人協助辦理。

Q5：對其他障別人士欲辦理時，所提供之服務為何？

A：預約開戶及到府開戶相關服務、營業據點專人協助。

交易作業

Q1：對視覺障礙人士所提供之服務為何？

A：

- (1) 可使用電話、語音等方式下單，營業員再以電話進行成交回報。
- (2) 對弱視之投資人，部分公司提供可設置字型大小之下單及看盤畫面以方便閱讀。
- (3) 期貨信託事業若有開辦電話交易，受益人得透過電話辦理基金之申購或買回。

Q2：對聽覺及語言障礙人士所提供之服務為何？

A：

- (1) 下單方面則提供網路下單及看盤軟體，避免資訊之誤解。
- (2) 期貨信託事業若有開辦網路交易，受益人除親赴期貨信託事業或指定之銷售機構外，亦得透過網路辦理基金之申購或買回。

Q3：對肢體障礙人士所提供之服務為何？

A：

- (1) 下單可採用書信、電報、電話或電子式交易型態委託買賣。
- (2) 受益人得以郵寄或其他約定方式(傳真)進行期貨信託基金之申購或買回。期貨信託事業若有開辦電子交易，受益人得透過網際網路或電話辦理基金之申購或買回。

Q4：對精神及智能障礙人士所提供之服務為何？

A：可由專人協助。

Q5：對其他障別人士所提供之服務為何？

A：可由專人協助。

【會員公司篇】

Q1：會員公司如提供得以網路下單或電子式交易之身心障礙投資人智慧型手機應用程式服務，應包含哪些功能項目？

A：

如提供得以網路下單或電子式交易之身心障礙投資人智慧型手機應用程式服務，應包含電子下單、查詢行情資訊、期貨交易帳戶之部位及權益數等功能項目。

Q2：會員公司對身心障礙者之溝通及服務：

A：

由於身心殘障類別甚多，會員公司需提供網際網路、傳真及語音等多種交易方式，由身心障礙者自行選擇合適之交易方式；若有需要，會員公司應指派專人協助，以利身心障礙者完成交易。此外，會員公司因辦理業務而需通知身心障礙者，可視身心障礙者之類型選擇以手機簡訊、電子郵件、書面郵件、傳真、當面或電話告知等多種方式進行。

Q3：會員公司應提供之資訊、公告及統計資料：

A：

會員公司應於公司網站公告配合金融友善服務準則所辦理之相關友善金融服務措施，例如：專人服務聯繫、網際網路、傳真及語音等多種交易方式。若金融監督管理委員會與本公會等機構轉知友善金融措施相關訊息、資訊或統計資料，且亦指示會員公司需公告者，會員公司需於其相關網頁公告。若該會員公司未設置公司網站者，則應於營業處所公告前揭相關資訊。

Q4：會員公司應維護身心障礙者權益：

A：

為維護身心障礙者權益，會員公司應備有意見表及客服人員為溝通管道，以供身心障礙者表達意見。