

中華民國證券商業同業公會

會員金融友善服務準則實務作業問答集

金融監督管理委員會 106 年 5 月 3 日金管證券字第 1060015203 號函洽悉
中華民國證券商業同業公會 106 年 5 月 5 日中證商業字第 1060002462 號函公告施行

一、背景說明及現行作業規定篇

Q1、為什麼公會要訂定「金融友善服務準則」？

A1、金融監督管理委員會為推動無障礙環境提供身心障礙朋友更友善之服務，於 104 年 9 月 10 日以金管證券字第 1040036193 號函指示本公會訂定「金融友善服務準則」。因此，本公會在考量證券商實務運作並兼顧身心障礙朋友之建議及需求，爰訂定「金融友善服務準則」，以利證券商遵循，並保障身心障礙朋友使用金融服務之權益。

Q2、證券商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，請證券商依身心障礙者權利公約(CRPD)及身心障礙者權益保障法之精神，提供身心障礙投資人金融友善服務，並不得有歧視性之行為。

Q3、現行投資人至證券商營業處所辦理開戶及交易有哪些規定？

A3、證券商是特許行業，為保障證券市場交割安全，不論投資人是一般投資人或各類身心障礙投資人，證券商皆需詳實評估其交易風險，並請其親簽開戶契約及詳填徵信資料表。對於投資人之開戶及交易皆有嚴格控管規定。

(一) 開戶規定：

依證券相關規定，客戶為自然人者，應親持身分證正本、印章及其他開戶所需相關證明文件辦理委託買賣證券受託契約之簽訂，並親自簽訂開戶契約及詳實填具客戶自填徵信資料表。委託人約定單日買賣最高額度未超過壹佰萬元，且不開立信用交易帳戶者，得採足以確認申請人為本

人及其意思表示之通信或電子化方式辦理開戶，證券商得自行決定徵信方式，但日後調整單日買賣最高額度時，仍應依相關規定重新辦理徵信。

(二) 交易規定：

依證交所「營業細則」第 75 條與「證券經紀商受託契約準則」第 4 條規定，證券經紀商應依委託人或代理人之當面委託、電話、書信、電報或電子式交易型態(以語音、網際網路、專線、封閉式專屬網路及其他經證交所同意之電子式委託買賣方式)等方式委託買賣。

(三) 成交回報規定：

依證交所「營業細則」第 75 條與「證券經紀商受託契約準則」第 4 條規定，證券經紀商與採非電子式交易型態委託人之成交回報方式得採電子郵件、電話、傳真、簡訊、語音或網頁程式。除語音委託外，證券經紀商與採行電子式交易型態之委託人間，其有價證券買賣之委託、委託回報及成交回報等電子文件之傳輸，應使用憑證機構所簽發之電子簽章簽署，憑以辨識及確認。

二、身心障礙投資人篇

(一) 視覺障礙投資人

Q4、視覺障礙投資人應如何辦理證券開戶？

A4、(1)如臨櫃辦理開戶，可先電話預約開戶時間，證券商將派專人協助填具相關開戶文件。因親簽文件部分確有困難，視覺障礙投資人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，須有二位見證人簽名證明，見證人中至少 1 名親友或社福機構人員。

(2)如不方便臨櫃辦理開戶，為服務視覺障礙投資人，證券商可接受客戶要求派經辦開戶人員至客戶所在地辦理開戶之前置作業。開戶人員及業務同仁會將開戶說明書相關作業流程向客戶說明與解釋清楚，並請其家人1至2位陪同見證，相關作業方式比照臨櫃辦理提供之服務。

Q5、視覺障礙投資人應如何委託買賣有價證券？

A5、視覺障礙投資人可使用電話下單、語音下單等方式進行交易，營業員再以電話做成交回報，視覺障礙投資人在交易上不會有作業上之困擾。

Q6、視覺障礙投資人有其他投資問題應如何解決？

A6、如遇投資上問題，可撥打證券商客服專線，請專人為您服務。

(二) 聽覺障礙投資人

Q7、聽覺障礙投資人應如何辦理證券開戶？

A7、(1)如臨櫃辦理開戶，證券商將派專人協助填具相關開戶文件。開戶人員會將開戶說明書相關作業流程，以手寫方式向客戶說明與解釋清楚，協助完成開戶。

(2)如不方便臨櫃辦理開戶，聽覺障礙投資人可用電腦以線上開戶系統進行開戶申請，線上提供開戶契約及相關風險預告書條文供其審閱，並經客戶確認已知悉及明瞭後，完成開戶申請，證券商收到申請後，檢視相關文件無誤後，完成開戶。

Q8、聽覺障礙投資人應如何委託買賣有價證券？

A8、聽覺障礙投資人可使用網路下單，透過電子系統下單、包括資訊傳遞及相關規定，以避免產生溝通上的誤解。

Q9、聽覺障礙投資人有其他投資問題應如何解決？

A9、如遇投資上問題，可利用證券商客服信箱，請專人為您服務。

(三) 語言障礙投資人

Q10、語言障礙投資人應如何辦理證券開戶？

A10、(1)如臨櫃辦理開戶，證券商將派專人協助填具相關開戶文件。

開戶人員會將開戶說明書相關作業流程，以手寫方式向客戶說明與解釋清楚，協助完成開戶。

(2)如不方便臨櫃辦理開戶，語言障礙投資人可用電腦以線上開戶系統進行開戶申請，線上提供開戶契約及相關風險預告書條文供其審閱，並經客戶確認已知悉及明瞭後，完成開戶申請，證券商收到申請後，檢視相關文件無誤後，完成開戶。

Q11、語言障礙投資人應如何委託買賣有價證券？

A11、語言障礙投資人可使用網路下單，透過電子系統下單、包括資訊傳遞及相關規定，以避免產生溝通上的誤解。

Q12、語言障礙投資人有其他投資問題應如何解決？

A12、如遇投資上問題，可利用證券商客服信箱，請專人為您服務。

(四) 肢體障礙投資人

Q13、肢體障礙投資人應如何辦理證券開戶？

A13、(1)如採臨櫃開戶，因多數營業據點皆有無障礙設施，不會有開戶上之困擾。如該營業據點無相關設施，則可先行與證券商預約開戶，證券商可派專人於門口協助進入。並協助填具相關開戶文件。開戶人員會將開戶說明書相關作業流程，向客戶說明與解釋清楚，協助完成開戶。

(2)如不方便臨櫃辦理開戶，肢體障礙投資人可用電腦以線上開戶系統進行開戶申請，線上提供開戶契約及相關風險預告書條文供其審閱，並經客戶確認已知悉及明瞭後，完成開戶申請，證券商收到申請後，檢視相關文件無誤後，完成開戶。

Q14、肢體障礙投資人應如何委託買賣有價證券？

A14、肢體障礙投資人可採用電話、書信、電報或電子式交易型態等方式委託買賣，可避免舟車勞頓臨櫃交易。

Q15、肢體障礙投資人有其他投資問題應如何解決？

A15、如遇投資上問題，可撥打證券商客服專線，請專人為您服務。

(五) 精神及智能障礙投資人

Q16、精神及智能障礙投資人應如何辦理證券開戶？

A16、依證券相關規定，客戶為無行為能力人、限制行為能力人或受輔助宣告之人者，應由其法定代理人、監護人或輔助人親持本人及客戶之身分證正本辦理開戶，除於開戶契約註明親屬關係外，並應當場簽章，如客戶尚未領取身分證時，得以戶籍謄本或戶口名簿代之；監護人或輔助人並應檢附其為監護人或輔助人之證明文件，證券商可派專人協助法定代理人、監護人或輔助人辦理開戶事宜。

Q17、精神及智能障礙投資人應如何委託買賣有價證券？

A17、精神及智能障礙投資人須由法定代理人、監護人或輔助人代理交易，交易方式同一般投資人。

Q18、精神及智能障礙投資人有其他投資問題應如何解決？

A18、如遇投資上問題，可請法定代理人、監護人或輔助人撥打證券商客服專線，請專人為您服務。

三、證券商實務作業篇

(一) 環境

Q19、證券商營業處所無障礙環境應達到何種標準？

A19、為確保證券商營業處所提供身心障礙人士無障礙環境，於民國97年7月1日後新增或增設之營業場所應符合「建築物無障礙設施設計規範」；民國97年7月1日前取得建造執照而未符合其規定者，則應依「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫

作業程序及認定原則」，提供替代改善方案，可使身心障礙人士獨立進出及通行。

Q20、證券商營業處所屬租賃大樓無法提供無障礙設施及設備怎麼辦？

A20、考量目前證券商營業處所能提供之無障礙設施須配合所租賃大樓之原有設計，證券商較難修改或提供其他設施。如證券商營業處所未能提供無障礙設施者，證券商應派專人服務，以彌補硬體設備之不足。並儘量建議投資人採線上開戶或到府外開服務，以避免臨櫃辦理。

(二) 溝通及服務

Q21、證券商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？

- A21、(1) 應有主動、友善服務態度。
- (2) 認識不同的身心障礙者，因應其需求提供各項服務措施。
- (3) 身心障礙者為獨立個體，應面對面直接溝通，而不是忽略其存在，僅向陪伴者說明。
- (4) 提供服務前清楚說明注意事項，並徵詢其意見與同意。

Q22、證券商應如何對視覺障礙投資人提供友善金融服務？

- A22、(1) 如視覺障礙投資人臨櫃辦理開戶，證券商應派專人協助填具相關開戶文件。因其無法親自閱讀受託買賣有價證券開戶契約相關內容，視覺障礙投資人可請一名明眼人親友當見證人，如確實有困難無法由親友協同者，經客戶同意並採適當的控管措施後，可由非經辦開戶人員配合協助辦理。
- (2) 如視覺障礙投資人無法親簽時，處理方式如下：
- a. 如用印章代替簽名者，得經親友或社福機構人員或非經辦開戶人員任一人簽名證明。
- b. 如以指印、十字或其他符號代替簽名者，依民法第 3 條

第 3 項規定，須經 2 人簽名證明(即 2 位見證人)，即親友或社福機構人員或非經辦開戶人員任二人簽名證明，始與簽名生同等之效力

- (3)如不方便臨櫃辦理開戶，為服務視覺障礙投資人，證券商可接受客戶要求派員至客戶所在地辦理開戶之前置作業，相關作業方式比照臨櫃辦理提供之服務。
- (2)視覺障礙投資人因無法親自閱讀受託買賣有價證券開戶契約相關內容，開戶人員應朗讀開戶契約「重點內容」給客戶聆聽，確認客戶已清楚有價證券交易之權利及義務後，見證人應於開戶契約內開戶同意書空白處註明『客戶經□□□朗讀開戶契約重點內容，已清楚權利義務』字樣，見證時間及地點由見證人親自簽名並註明身分證字號，並留存見證人身分證影本及連絡電話。
- (3)倘投資人為意識不清無法確實表達本人之意思者，應婉拒其開戶。
- (4)引導視覺障礙投資人使用電話下單、語音下單等方式進行交易，營業員再以電話做成交回報。
- (5)證券商從業人員對視覺障礙投資人服務注意事項如下：
 - A、主動打招呼、詢問需求，並提供正確的引導方式。
 - B、傳遞正確訊息（以時鐘方位告知位置）、協助取物並放置手上。
 - C、如何引導視覺障礙者（愛盲基金會 <http://www.tfb.org.tw/>):
 - (A) 問：詢問協助—主動詢問視障朋友，是否需要協助？
 - (B) 拍：輕拍手背—視障朋友需要引導協助時，會以手背輕觸對方的手背，然後將手輕扣在您的手肘部位，接受您的引導。
 - (C) 引：引導行進—引導視障朋友時，請略在前保持半

步至一步距離，並讓視障者走在您的右後方，但有特殊習慣之視障朋友不在此限。

- (D) 報：報導路況—引導時，路況若有變化，如：高低差、坑洞、障礙物，應提前告知視障者，依其步幅為衡量，告知如何通過。遇上方有障礙物，應助其以手觸摸邊緣，帶引低身通過。

Q23、證券商應如何對聽覺障礙投資人提供友善金融服務？

A23、(1)儘量引導聽覺障礙投資人利用電腦以線上開戶系統進行開戶申請。如聽覺障礙投資人臨櫃辦理開戶，證券商應派專人協助填具相關開戶文件。開戶人員溝通方式著重於看、寫，並將開戶說明書相關作業流程，向客戶說明與解釋清楚，協助完成開戶。

(2) 引導聽覺障礙投資人使用網路下單，透過電子系統下單，包括資訊傳遞及相關規定，以避免產生溝通上的誤解。

(3) 證券商從業人員對聽覺障礙投資人服務注意事項如下：

A、打招呼：正面揮手示意，可將手握拳放在鼻子上，代表手語「你好」。不可只與陪同者說話。

B、選擇適合的溝通方式，於服務櫃台提供筆談服務（可準備常用圖卡與字卡）或手語視訊服務。

C、溝通 7 不要：不要刻意大聲、不要靠近耳朵講、不要在吵雜環境、不要眾人同時說話、不要說「沒關係，不重要，算了」、不要戴口罩、不要講太快。

D、溝通 6 要：面對面、一對一、正常音量、清楚嘴型、燈光明亮但避免強光、慢慢說再確認。

E、可申請支持服務：手語翻譯、聽打服務。（請洽各地方政府社會局）。

(4)舉辦理財投資講座或宣導會時，儘量提供手語翻譯服務。

Q24、證券商應如何對語言障礙投資人提供友善金融服務？

- A24、(1)儘量引導語言障礙投資人利用電腦以線上開戶系統進行開戶申請。如聽覺障礙投資人臨櫃辦理開戶，證券商應派專人協助填具相關開戶文件。開戶人員溝通方式著重於看、寫，並將開戶說明書相關作業流程，向客戶說明與解釋清楚，協助完成開戶。
- (2) 引導語言障礙投資人使用網路下單，透過電子系統下單，包括資訊傳遞及相關規定，以避免產生溝通上的誤解。

Q25、證券商應如何對肢體障礙投資人提供友善金融服務？

- A25、(1)儘量引導肢體障礙投資人利用電腦以線上開戶系統進行開戶申請，以避免舟車勞頓。如肢體障礙投資人臨櫃辦理開戶，證券商應派專人協助進出並協助填具相關開戶文件。開戶人員應將開戶說明書相關作業流程，向客戶說明與解釋清楚，協助完成開戶。
- (2)引導肢體障礙投資人採用電話、書信、電報或電子式交易型態等方式委託買賣，避免臨櫃辦理。
- (3) 證券商從業人員對肢體障礙投資人服務注意事項如下：
- A、與本人打招呼，而不是陪同者。
 - B、主動詢問是否需要協助（有陪同者亦同）。
 - C、協助前先確認協助方法，與肢體障礙者本人溝通確認。
 - D、引導至無障礙服務櫃台或其他合適場所。

Q26、證券商應如何對精神及智能障礙投資人提供友善金融服務？

- A26、依證券相關規定，客戶為無行為能力人、限制行為能力人或受輔助宣告之人者，應由其法定代理人、監護人或輔助人辦理相關開戶、交易事宜，證券商應協助其辦理。

(三) 資訊、公告及統計

Q27、證券商應如何於網站上公告友善金融相關措施？

- A27、為提供身心障礙者友善金融服務相關訊息及客服專線，證券商

應於官網首頁上新增「金融友善服務專區」，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。並提供相關連結以置放於本公會網站專區。如個別證券商有提供額外友善電子金融服務措施，亦請於服務專區上公告。

Q28、證券商未設置網站應如何公告友善金融相關措施？

A28、證券商如未設置網站，仍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。

Q29、具何種資格條件之證券商，應於官網上提供公共資訊無障礙網頁專區公告友善金融相關措施？

A29、為遵照主管機關指示及回應身心障礙團體需求，本公會及淨值100億元以上證券商，應於官網首頁上新增「無障礙金融友善服務專區」（網站應符合無障礙網頁設計規範第一優先等級要求），公告友善金融服務訊息及客服專線，並提供相關連結以置放於本公會網站專區。

(四) 權益保障

Q30、證券商應如何提供身心障礙投資人表達意見的方式？

A30、為維護身心障礙投資人權益，證券商應提供身心障礙投資人溝通、諮詢及申訴之服務管道(如：客服專線、客服信箱)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

Q31、證券商應如何落實金融友善服務作業？

A31、為落實金融友善服務，證券商至少每年自行進行檢核，如有缺

失應逕行改善。另因各證券商在不同營業處所所能提供之無障礙設施有所差異，證券商應自行訂定檢核表。