

# 兆豐證券股份有限公司

## 金融友善服務規範

- 第一條 (訂立目的)  
依中華民國證券商業同業公會會員金融友善服務準則規定，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，提升客戶服務品質，營造友善金融環境，訂定本規範。
- 第二條 (權責單位)  
本規範之權責單位為經紀業務本部。
- 第三條 (適用範圍)  
本公司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。
- 第四條 (友善環境)  
本公司得依實際場地情況於營業處所設置無障礙設施，或於本公司營業處所標示金融友善服務專線及客服信箱，以供視覺、聽覺、語言、肢體、精神及智能障礙等身心障礙者得預先安排專人服務。
- 第五條 (溝通及服務)  
本公司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。  
本公司應依身心障礙者個別需求，提供適當之開戶友善服務措施，並引導身心障礙者採用合適之交易方式。
- 第六條 (資訊公告)  
本公司應於網站上公告配合本規範所辦理之相關友善金融措施，及金融監督管理委員會與中華民國證券商業同業公會等機構轉知之友善金融措施相關訊息、資訊。
- 第七條 (員工訓練與獎勵)  
本公司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。  
為獎勵金融友善服務績效優良之開戶人員、受託買賣業務人員或分公司主管，得依本公司員工獎懲辦法提報獎勵。
- 第八條 (權益保障)  
為維護身心障礙者之權益，本公司應提供意見溝通管道，以供其表達意見。
- 第九條 (定期檢核)  
本公司應就本規範所列服務事項於每年度第四季進行自行檢核，如檢核發現尚有裨益身心障礙者服務或協助之改善事項，本公司應於次年度第一季前完成辦理合理改善措施並於網站上公告。
- 第十條 (友善服務之職掌劃分)  
除於營業處所設置無障礙設施係由行政管理本部管理部負責辦理外，其餘本規範所定服務、公告、溝通及自行檢核等事項均由經紀業務本部負責辦理。
- 第十一條 (未盡事宜之辦理依據)

本規範未盡事宜，依中華民國證券商業同業公會會員金融友善服務準則規定，或其他相關法令及本公司各項相關業務章則規定辦理。

第十二條 (核決層級)

本規範經總經理核定後施行，修正或廢止時亦同。

第十三條 (歷程)

本規範於 109 年 10 月 15 日訂定；110 年 11 月 26 日第一次修正；112 年 2 月 21 日第二次修正。