金融友善服務專區

為提供身心障礙者更友善之金融服務，本公司參考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，整理下方各種申辦業務管道及相關措施供客戶參考，歡迎多加利用：

- 致電本公司免付費客服專線 0800-00-9911 (服務時間：星期一至星期五上午 9 點至下午 5 點半)，由專人為您服務。
- 洽詢客服專線指派專員提供現場服務，以彌補交通或硬體設備的不便。
- 隨時留下您的寶貴意見：**客服信箱**
- 登入 24 小時網路交易區：**線上交易服務系統**
- 查詢基金資訊：**富達投資服務網**
- 下載申請表單(郵寄或傳真辦理)：**文件下載**

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

條文	說明
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。	本準則之訂定目的。
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。	一、明訂金融友善服務之範圍。 二、本準則係依據身心障礙者權利公約 (CRPD)及身心障礙者權益保障法之精神訂定。

條文	說明
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。	一、考量目前本公會會員公司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，本公會會員公司較難修改或提供其他設施，僅能建議大樓管理人改善相關措施。 二、爰就營業處所未能提供無障礙設施者，本公會會員公司可選擇指定適當人員提供服務，以彌補硬體設備之不足。 三、為利遵循，明訂本公會會員公司應於營業處所設置無障礙設施或派專人服務之替代原則。
第四條(溝通及服務) 本公會會員應依身心障礙者個別需求，由會員依業務狀況提供適當之友善服務措施，並引導身心障礙者採用合適之交易方式。因辦理業務而通知身心障礙者，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。	為滿足不同類別之身心障礙者需求，本公會會員應提供相關友善之服務措施，以利身心障礙者選擇適合之方式進行交易。

條文	說明
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。	明定本公會會員公司除應於網站上公告該公司友善金融措施外，亦須公告金管會及本公會等機構轉知之相關訊息或任何統計資料。
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。	明定本公會會員公司應提供意見表及溝通管道，以保障身心障礙人士表達意見之權益。
第七條(訓練或宣導與鼓勵) 一、本公會會員之董事、負責人及高階經理人每年應接受一定時數之公司內部或外部之金融友善、身心障礙者權利公約(CRPD)等教育訓練。 二、本公會會員所指派服務身心障礙者或與客戶接觸之從業人員每年接受公司內部或外部之教育訓練或宣導，以落實金融友善服務。 三、本公會會員宜對提供優良金融友善服務之人員予以鼓勵。	一、為形塑由上而下推動金融友善文化，投信投顧事業之董事、負責人與高階經理人每年應接受一定時數有關金融友善、身心障礙者權利公約(CRPD)等教育訓練。爰增訂第一項。 二、原第一項及第二項分別修正為第二項及第三項。

條文	說明
第八條(檢核) 本公會會員應就本準則所列情事至少每年進行檢核，如有缺失應逕行改善。	為落實金融友善服務，明訂本公會會員公司應定期自行檢核。
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。	明訂本準則訂定程序。

2024年10月31日更新