

兆豐國際證券投資顧問股份有限公司

金融友善服務規範

第一條（訂定目的）

依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，並提升會員服務品質，營造友善金融環境，訂定金融友善服務規範(以下稱本規範)。

第二條（權責單位）

本規範之權責單位為管理部。

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。

第四條（友善環境）

本公司應於營業處所設置無障礙設施或派專人服務。

第五條（溝通及服務）

本公司應依身心障礙者個別需求，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服務方式。因辦理業務而通知身心障礙者，可選擇以電子郵件、書面郵件、傳真、當面或電話告知等多種方式進行。

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，及中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會等機構轉知之友善金融措施相關訊息或資訊。

第七條（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。

第八條（訓練或宣導與鼓勵）

- 一、本公司之董事、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、本公司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、本公司宜對提供優良金融友善服務之人員予以鼓勵。

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（未盡事宜）

本規範如有未盡事宜，悉依相關法令、本公司內部規範辦理。

第十一條（核決層級）

本規範經總經理核定後施行，修正或廢止時亦同。

第十二條（歷程）

本規範於 112 年 3 月 20 日訂定；民國 113 年 8 月 5 日第一次修訂。