

北城證券金融友善服務問答集

Q1、為何要訂定「金融友善服務準則」？

A1、為高齡、弱勢與身心障礙者提供公平、合理、便利與友善服務，以滿足其需求，增訂優先服務機制，修訂本辦法，以保障身心障礙朋友使用本公司服務之權益。

Q2、證券商針對身心障礙者權益有何保障？

A2、本公司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友善服務，並不得有歧視性之行為。

Q3、如何保障各類身心障礙投資人的證券市場交割安全？

A3、依主管機關規定，為保障證券市場交割安全，不論是一般投資人或各類身心障礙投資人，本公司辦理各項開戶及交易事項皆需依規定詳實評估投資人之交易風險，並請其親簽開戶契約及詳填徵信資料表。

Q4、針對高齡及身心障礙族群有那些服務措施？

A4、受理各項開戶及交易事項時，應依其個別需求提供適當之友善服務，相關服務措施如下：

- 1.針對高齡及身心障礙族群申辦案件，提供敬老及愛心優先取號服務；除預約案件優先處理外，可依叫號機順序辦理，有別於其他現場客戶服務順序。
- 2.除指派專人優先服務，應視個案需求加派客服專員協助處理。
- 3.受理來電或線上預約案件，針對視障族群應建議由公證人或1名見證人陪同，肢體障礙投資人則提醒說明本公司一樓騎樓設有無障礙設施及引導上下樓電梯路線，由客服主管安排專人下樓或至電梯口接送與導引。
- 4.協助文件閱讀、解說：除依個別需求提供老花眼鏡、放大鏡、大字版契約內容或透過調整網頁字型協助文件閱讀，並由專人解說契約條文，輔以手寫、肢體語言等方式協助完成申辦業務，並引導採用合適之交易方式。
- 5.線上文字客服專人服務，可由官網行動條碼加入LINE好友，營業時間內即時回饋意見。
- 6.本公司設有無障礙坡道、無障礙洗手間及服務鈴，提供肢體障礙投資人使用友善環境。

Q5、視覺障礙之投資人有何服務措施？

- A5、1.由結算中心客服主管指派專人協助填具申辦業務相關文件，無法親簽文件者，可自行選擇採用公證人或1位見證人，以保障自身權益，避免衍生交易糾紛。親友未能協同辦理者，經客戶同意可由本公司非該項業務承辦人員配合協助辦理，惟若以指印、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.若不便臨櫃辦理開戶或申辦業務，得由營業部主管指派營業員或數位行銷專員，偕同結算中心承辦人員前往客戶所在地辦理，除向客戶解說投資風險、應簽文件及相關作業流程，並請其家人1至2位陪同見證。
- 3.視覺障礙投資人可使用電話下單方式進行交易，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。
- 4.視覺障礙投資人無法自行看盤，短線操作難度高，承受投資風險程度低，風險水平屬保守型，追求穩定收益為目標，建議參考夢幻寶典/平均股息選股法，鼓勵參加配股、配息，長期投資為主。
- 5.如遇投資或其他方面問題，可致電本公司客服專線或所屬營業員/數位行銷專員服務。

Q6、聽覺障礙/語言障礙投資人有何服務措施？

- A6、1.由結算中心客服主管指派專人協助填具申辦業務相關文件，承辦人員將相關作業流程以手寫方式向客戶解說。
- 2.若不便臨櫃辦理開戶或申辦業務，得由營業部主管指派營業員或數位行銷專員，偕同結算中心承辦人員前往客戶所在地辦理，透過筆電輸寫方式向客戶解說投資風險、應簽文件及相關作業流程。
- 3.聽覺障礙投資人可使用電子下單，透過電子交易系統看盤及查詢帳務相關資訊，以避免產生溝通上的誤解。
- 4.聽覺障礙投資人如遇投資或其他方面問題，可請客戶加入本公司群發LINE@或客服LINE，透過線上諮詢各項作業及投資研究等訊息或利用本公司客服信箱，由專人服務。

Q7、肢體障礙投資人有何服務措施？

- A7、1.由結算中心客服主管指派專人協助辦理擬申辦業務，並視需要幫忙安置拐杖等助行器或挪移出輪椅空間。
- 2.若不便臨櫃辦理開戶或申辦業務，得由營業部主管指派營業員或數位行銷專員，偕同結算中心承辦人員前往客戶所在地辦理，並向客戶解說投資風險、應簽文件及相關作業流程。
- 3.肢體障礙投資人可採用電話、傳真或電子下單方式交易，鼓勵申辦集保e存摺，避免舟車勞頓臨櫃交易或補刷(換發)集保存摺。
- 4.肢體障礙投資人如遇投資或其他方面問題，可請客戶加入本公司群發LINE@或客服LINE，透過線上諮詢各項作業及投資研究等訊息或利用本公司客服信箱及客服專線，由專人服務，或致電洽詢所屬營業員/數位行銷專員服務。

Q8、精神及智能障礙投資人有何服務措施？

- A8、1.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。
- 2.由結算主管指派專人協助法定代理人、監護人或輔助人辦理申辦事項。
- 3.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。所屬營業員或數位行銷專員應留意該帳戶交易情況，若短線交易過於頻繁，或要求大舉提高投資上限，應加強徵信，要求檢附相關財力證明，避免該帳戶淪為人頭戶進行非法洗錢交易及降低違約潛在風險。
- 4.精神及智能障礙投資人如遇投資或其他方面問題，可請法定代理人、監護人或輔助人加入本公司群發LINE@或客服LINE，透過線上諮詢各項作業及投資研究等訊息或利用本公司客服信箱及客服專線，由專人服務，或致電洽詢所屬營業員/數位行銷專員服務。