

永興證券股份有限公司

金融友善服務準則

105.11

- 一、依金融監督管理委員會 104/09/10 金管證券字第 1040036193 號函及中華民國證券商業同業公會 105/06/21 中證商業字第 1050003382 號函規定，本公司訂定「金融友善服務準則」以保障身心障礙朋友使用本公司服務之權益。
- 二、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。
- 三、依主管機關規定，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，本公司在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。本公司為提供身心障礙投資人更友善之金融服務，在辦理各項開戶及交易事項時應依身心障礙投資人個別需求提供適當之友善服務，相關服務措施如下：

(一)視覺障礙投資人

- 1、如臨櫃辦理開戶，可先電話預約開戶時間，本公司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，本公司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。
- 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、視覺障礙投資人如遇投資上問題，可撥打本公司客服專線或所屬營業員，由專人服務。

(二)聽覺障礙投資人

- 1、如臨櫃辦理開戶時，可先電話預約開戶時間，本公司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，為服務聽覺障礙投資人，本公司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。相關作業方式比照臨櫃辦理提供之服務。
- 3、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。
- 4、聽覺障礙投資人如遇投資上問題，可利用本公司客服信箱，由專人服務。

(三)語言障礙投資人

- 1、如臨櫃辦理開戶，本公司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，為服務語言障礙投資人，本公司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。相關作業方式比照臨櫃辦理提供之服務。
- 3、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。
- 4、語言障礙投資人如遇投資上問題，可利用本公司客服信箱，由專人服務。

(四)肢體障礙投資人

- 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，則可先行與本公司預約開戶，本公司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，為服務肢體障礙投資人，本公司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。相關作業方式比照臨櫃辦理提供之服務。

- 3、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。
- 4、肢體障礙投資人如遇投資上問題，可撥打本公司客服專線或所屬營業員，由專人服務。

(五)精神及智能障礙投資人

- 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，本公司可派專人協助法定代理人、監護人或輔助人辦理開戶事宜。
- 2、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。
- 3、精神及智能障礙投資人如遇投資上問題，可請法定代理人、監護人或輔助人撥打本公司客服專線或所屬營業員，由專人服務。

四、本準則經總經理核准後實施，修訂時亦同。