

## 金融友善服務

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，提供身心障礙者使用無障礙金融服務，並營造友善金融環境，本公司營業場所之大樓設有無障礙設施外，將依身心障礙者之個別需求提供適當之友善服務措施與協助，本公司各種申辦業務管道及相關措施供客戶參考，歡迎多加利用。

項目	無障礙措施
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 室外通路設有「無障礙坡道」</li> </ul>
溝通及服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 專人服務 臨櫃服務或其他協助，請於營業時間9:00-17:30撥打客服專線：0800-021-666，本公司客服人員將為您服務。</li> <li>● 客服信箱 如有任何意見或問題可至客服信箱 <a href="https://etrade.tsit.com.tw/TsitWeb/WCContact.aspx?src=TsitWeb">https://etrade.tsit.com.tw/TsitWeb/WCContact.aspx?src=TsitWeb</a> 留下您的訊息及聯絡方式，將有專人與您聯繫。</li> <li>● 溝通及服務方式 除當面告知外，亦提供電子郵件、書面郵件、傳真及電話告知等方式進行，客戶可選擇適合自己需求的溝通或服務方式。本公司將協助您採用合適之交易方式。</li> <li>● 網路交易與查詢 提供24小時隨時透過網路交易功能(<a href="https://etrade.tsit.com.tw/">https://etrade.tsit.com.tw/</a>)進行交易或明細查詢。</li> </ul>

## 證券投資信託事業證券投資顧問事業金融友善服務準則

105年7月4日中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會中信顧字第1050051522號函訂定

105年6月28日金融監督管理委員會金管證投字第1050024116號函備查

### 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。

### 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。

### 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。

### 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。

### 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。

### 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。

### 第七條 (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。

### 第八條 (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。