

金融友善服務措施

一、依據

證券投資信託事業證券投資顧問事業金融友善服務準則。

證券投資信託事業證券投資顧問事業身心障礙人士申請金融服務實務作業問答集。

二、服務範圍

提供身心障礙人士金融友善服務，依個別需求提供適當之友善服務措施，其範圍包括環境、溝通、服務、商品、資訊等。

三、實務作業

身心障礙人士若有需要，可先行與本公司聯絡或預約申請金融服務。

- 1、依身心障礙人士個別需求及業務狀況提供適當之友善服務措施，協助及引導採用合適之交易方式。辦理業務通知及溝通，可選擇以手機簡訊、通訊軟體、電子郵件、書面郵件、傳真、當面或電話告知等多種方式進行。
- 2、其他障別人士若為無行為能力人、限制行為能力人及受輔助宣告之人，應依民法、金管會法令、投信投顧公會自律規範等相關規定及各事業內部作業程序辦理開戶及簽約作業。

服務類別	視覺障礙人士	聽覺障礙人士	語言障礙人士	肢體障礙人士	其他障別人士
開戶及簽約	1. <input checked="" type="checkbox"/> 臨櫃 (1)可先電話預約辦理時間。 (2) <input checked="" type="checkbox"/> 提供放大鏡或協助填具相關契約及開戶文件。 如用印章代替簽名，需經親友、社福人員或非開戶服務人員任一人簽名證明。 2. <input checked="" type="checkbox"/> 郵寄	1. <input checked="" type="checkbox"/> 臨櫃 (1)可先電子郵件預約辦理時間。 (2) <input checked="" type="checkbox"/> 協助閱讀契約及開戶文件或以手寫方式說明契約及開戶文件之內容，以協助完成開戶及簽約作業。 2. <input checked="" type="checkbox"/> 郵寄 公司以函證或親訪方式與客戶確認。	1. <input checked="" type="checkbox"/> 臨櫃 (1)可先電子郵件預約辦理時間。 (2) <input checked="" type="checkbox"/> 協助閱讀契約及開戶文件或以手寫方式說明契約及開戶文件之內容，以協助完成開戶及簽約作業。 2. <input checked="" type="checkbox"/> 郵寄 公司以函證或親訪方式與客戶確認。	1. <input checked="" type="checkbox"/> 臨櫃 (1)可先電話或電子郵件預約辦理時間。 (2) <input checked="" type="checkbox"/> 協助客戶進入營業處所，並說明契約及相關開戶文件，以協助完成開戶及簽約作業。 2. <input checked="" type="checkbox"/> 郵寄	1. <input checked="" type="checkbox"/> 臨櫃 (1)可先電話或電子郵件預約辦理時間。 (2) <input checked="" type="checkbox"/> 協助閱讀契約及開戶文件或以手寫方式說明契約及開戶文件之內容，以協助完成開戶及簽約作業。 2. <input checked="" type="checkbox"/> 郵寄
投資方式	1. <input checked="" type="checkbox"/> 臨櫃	1. <input checked="" type="checkbox"/> 臨櫃 2. <input checked="" type="checkbox"/> 網路 3. <input checked="" type="checkbox"/> 傳真	1. <input checked="" type="checkbox"/> 臨櫃 2. <input checked="" type="checkbox"/> 網路 3. <input checked="" type="checkbox"/> 傳真	1. <input checked="" type="checkbox"/> 臨櫃 2. <input checked="" type="checkbox"/> 網路 3. <input checked="" type="checkbox"/> 傳真	1. <input checked="" type="checkbox"/> 臨櫃 2. <input checked="" type="checkbox"/> 網路 3. <input checked="" type="checkbox"/> 傳真 若有需要，可由法定代理人、監護人或輔助人代理交易，交易方式同一般投資人。
其他問題	1. <input checked="" type="checkbox"/> 客服專線	1. <input checked="" type="checkbox"/> 客服傳	1. <input checked="" type="checkbox"/> 客服傳	1. <input checked="" type="checkbox"/> 客服專線 2. <input checked="" type="checkbox"/> 客服傳真	1. <input checked="" type="checkbox"/> 客服專線 2. <input checked="" type="checkbox"/> 客服傳真

※本公司未提供『電話語音』及『與服務人員通話下單』之服務功能。

		真 2. <input checked="" type="checkbox"/> 客服信箱(含書面、e-mail)	真 2. <input checked="" type="checkbox"/> 客服信箱(含書面、e-mail)	3. <input checked="" type="checkbox"/> 客服信箱(含書面、e-mail)	3. <input checked="" type="checkbox"/> 客服信箱(含書面、e-mail)
--	--	--	--	---	---

四、環境

本公司營業處所大樓之一樓大廳設置有無障礙平面坡道，大樓電梯設置有扶手裝置。

五、溝通及服務

- 1、主動、友善之服務態度，並說明應注意之事項。
- 2、依不同身心障礙人士需求，提供友善及合適之服務措施。

六、相關資訊

投信投顧公會金融友善服務專區。

七、服務管道

- 1、官網：[聯絡我們](#)
- 2、客服信箱：cs1@jkoam.com
- 3、客服專線：0800-818-899(服務時間：營業日上午九點至十二點;下午一點半至五點半)

八、訓練或宣導與鼓勵

- 1、本公司服務身心障礙者或與客戶接觸之從業人員每年應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。
- 2、本公司應對提供優良金融友善服務之人員予以鼓勵。

九、檢核

本公司應就準則所列情事至少每年進行檢核，如有缺失應逕行改善。