

宏遠證券(股)公司

金融友善服務實務作業指引

一、背景說明：

- 1、為推動無障礙環境提供身心障礙朋友更友善之服務，依據中華民國證券商公會「金融友善服務準則」及本公司「金融友善服務準則」，訂定本作業指引，以利本公司從業人員遵循，並保障身心障礙朋友使用金融服務之權益。
- 2、遵照證券商公會及主管機關指示並參考身障團體所提出之問題及建議，對於環境、溝通、服務、商品、資訊等範圍，請本公司從業人員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金融友善服務，並不得有歧視性之行為。
- 3、參考證券商公會之「證券商服務失智者或疑似失智者之實務參考做法」，訂定相關內容。

二、身心障礙投資人辦理開戶、委託買賣有價證券及其他投資相關問題等服務作業指引：

(一) 視覺障礙投資人

- (1) 如臨櫃辦理開戶，請視覺障礙投資人先以電話預約開戶時間，並應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一位見證人，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，經客戶同意後，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，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需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) 視覺障礙投資人需使用電話下單、語音下單等方式進行交易，營業員再以電話做成交回報。申請電子式交易帳戶必須指定受任人

並完成簽署委託授權暨受任承諾 授權/聲明書。

- (4) 視覺障礙投資人因無法親自閱讀受託買賣有價證券開戶契約相關內容，開戶人員應朗讀開戶契約「重點內容」給客戶聆聽，確認客戶已清楚有價證券交易之權利及義務後，見證人應於開戶契約內開戶同意書空白處註明『客戶經□□□朗讀開戶契約重點內容，已清楚權利義務』字樣，見證時間及地點由見證人親自簽名並註明身分證字號，並留存見證人身分證影本及連絡電話。
- (5) 應主動告知視覺障礙投資人，如遇投資上問題，可洽所屬營業員或撥打本公司客服專線，由專人服務。

(二) 聽覺障礙投資人

- (1) 如臨櫃辦理開戶，應派專人協助填具相關開戶文件。開戶人員應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，可請聽覺障礙投資人利用電腦以線上開戶系統進行開戶申請，線上提供開戶契約及相關風險預告書條文供其審閱，並經客戶確認已知悉及明瞭後，完成開戶申請，於收到申請後，檢視相關文件無誤後，完成開戶。或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。
- (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) 應主動告知聽覺障礙投資人，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，應派專人協助填具相關開戶文件。開戶人員應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，可請語言障礙投資人利用電腦以線上開戶系統進行開戶申請，線上提供開戶契約及相關風險預告書條文供其審閱，並經客戶確認已知悉及明瞭後，完成開戶申請，於收到申請後，檢視相關文件無誤後，完成開戶。或可接受客戶要求

派經辦開戶人員至客戶所在地辦理開戶之前置作業。

- (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) 應主動告知語言障礙投資人，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，得告知營業據點無障礙設施之使用方式。如無相關設施，可告知得先行預約開戶，本公司將指派專人於門口協助進入，並協助填具相關開戶文件。開戶人員應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，應告知肢體障礙投資人可用電腦以線上開戶系統進行開戶申請，線上提供開戶契約及相關風險預告書條文供其審閱，並經客戶確認已知悉及明瞭後，完成開戶申請，本公司收到申請後，檢視相關文件無誤後，完成開戶。或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。
- (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) 應主動告知肢體障礙投資人，如遇投資上問題，可洽所屬營業員或撥打本公司客服專線，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；監護人或輔助人應檢附其為監護人或輔助人之證明文件，並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) 應主動告知精神及智能障礙投資人法定代理人、監護人或輔助人，如遇投資上問題，可請法定代理人、監護人或輔助人洽所屬

營業員或撥打本公司客服專線，由專人服務。

(4) 倘投資人為意識不清無法確實表達本人之意思者，應婉拒其開戶。

三、友善身心障礙投資人實務作業：

(一) 環境

1. 如總分公司業據點未能提供無障礙設施者，應指派專人服務，以彌補硬體設備之不足。並儘量建議投資人採線上開戶或到府外開服務，以避免臨櫃辦理。

(二) 溝通及服務

1. 本公司提供以網路下單或電子式交易之身心障礙投資人智慧型手機應用程式服務，包含電子下單(含報價功能)、查詢證券行情資訊及查詢集保證券庫存等功能項目。
2. 本公司對各類身心障礙投資人提供友善金融服務時注意事項之原則：
 - (1) 應有主動、友善服務態度。
 - (2) 認識不同的身心障礙者，因應其需求提供各項服務措施。
 - (3) 身心障礙者為獨立個體，應面對面直接溝通，而不是忽略其存在，僅向陪伴者說明。
 - (4) 提供服務前清楚說明注意事項，並徵詢其意見與同意。
3. 對視覺障礙投資人提供友善金融服務：
 - (1) 主動打招呼、詢問需求，並提供正確的引導方式。
 - (2) 傳遞正確訊息（以時鐘方位告知位置）、協助取物並放置手上。
 - (3) 如何引導視覺障礙者，請參考以下連結
(愛盲基金會 <http://www.tfb.org.tw/>):
 - A、問：詢問協助—主動詢問視障朋友，是否需要協助？
 - B、拍：輕拍手背—視障朋友需要引導協助時，會以手背輕觸對方的手背，然後將手輕扣在您的手肘部位，接受您的引導。
 - C、引：引導行進—引導視障朋友時，請略在前保持半步至一步距離，並讓視障者走在您的右後方，但有特殊習慣之視障朋友不在此限。

D、報：報導路況—引導時，路況若有變化，如：高低差、坑洞、障礙物，應提前告知視障者，依其步幅為衡量，告知如何通過。遇上方有障礙物，應助其以手觸摸邊緣，帶引低身通過。

4. 對聽覺障礙投資人提供友善金融服務：

(1) 儘量引導聽覺障礙投資人利用電腦以線上開戶系統進行開戶申請。如聽覺障礙投資人臨櫃辦理開戶，應派專人協助填具相關開戶文件。開戶人員溝通方式著重於看、寫，並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) 從業人員對聽覺障礙投資人服務注意事項如下：

A、打招呼：正面揮手示意，可將手握拳放在鼻子上，代表手語「你好」。不可只與陪同者說話。

B、選擇適合的溝通方式，於服務櫃台提供筆談服務（可準備常用圖卡與字卡）或手語視訊服務。

C、溝通 7 不要：不要刻意大聲、不要靠近耳朵講、不要在吵雜環境、不要眾人同時說話、不要說「沒關係，不重要，算了」、不要戴口罩、不要講太快。

D、溝通 6 要：面對面、一對一、正常音量、清楚嘴型、燈光明亮但避免強光、慢慢說再確認。

E、可申請支持服務：手語翻譯、聽打服務。（請洽各地方政府社會局）。

(3) 舉辦理財投資講座或宣導會時，儘量提供手語翻譯服務。

5. 對語言障礙投資人提供友善金融服務：

(1) 儘量引導語言障礙投資人利用電腦以線上開戶系統進行開戶申請。如語言障礙投資人臨櫃辦理開戶，應派專人協助填具相關開戶文件。開戶人員溝通方式著重於看、寫，並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) 引導語言障礙投資人使用網路下單，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。

6. 對肢體障礙投資人提供友善金融服務：

(1) 儘量引導肢體障礙投資人利用電腦以線上開戶系統進行開戶申

請，以避免舟車勞頓。如肢體障礙投資人臨櫃辦理開戶，應派專人協助進出並協助填具相關開戶文件。開戶人員應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) 引導肢體障礙投資人採用電話、書信、電報或電子式交易型態等方式委託買賣，避免臨櫃辦理。

(3) 從業人員對肢體障礙投資人服務注意事項如下：

A、與本人打招呼，而不是陪同者。

B、主動詢問是否需要協助（有陪同者亦同）。

C、協助前先確認協助方法，與肢體障礙者本人溝通確認。

D、引導至無障礙服務櫃台或其他合適場所。

7. 對精神及智能障礙投資人提供友善金融服務：

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、監護人或輔助人辦理相關開戶、交易事宜，應協助其辦理。

(三) 身心障礙投資人權益保障

為維護身心障礙投資人權益，本公司應提供身心障礙投資人溝通、諮詢及申訴之服務管道(如：客服專線、客服信箱)及意見表，從業人員應主動告知，以保障身心障礙人士表達意見之權益。

四、服務失智者或疑似失智者之實務參考做法

失智者或疑似失智者如未受監護宣告或輔助宣告，倘其具有意思能力但有所欠缺或不足時，宜依下列意思能力之原則與失智者或疑似失智者間辦理各項業務：

(一) 能力推定原則：失智者或疑似失智者均應被推定為具有意思能力，除非已可證明其不具意思能力。

(二) 最大協助原則：失智者或疑似失智者不應被認為無法做出意思決定，除非已提供任何可行之支援以協助其做出決定仍未能成功。

(三) 避免偏見原則：失智者或疑似失智者不應僅因做出不明智之決定，而被認為不能做出意思決定。

失智友善金融措施：

- (一) 為建置失智友善金融環境及提供失智友善金融服務，宜於辨識並理解需求、員工技巧與能力、金融產品與服務、友善支援、友善溝通等層面採取適當措施。
- (二) 辨識並理解需求：辨識失智者或疑似失智者、認識失智症之特性及對失智者或疑似失智者之影響，以及理解失智者或疑似失智者之需求。
- (三) 員工技巧與能力：宜視本公司業務（經紀、承銷商或自營等）接觸失智者及疑似失智者之可能性、態樣及問題，適時針對從業人員實施教育訓練，使從業人員認識失智友善金融之精神與內涵，並具備相關服務技巧及能力以辨識及回應失智者或疑似失智者的需求。
- (四) 金融商品與服務：設計金融商品與服務時宜採取合宜措施，瞭解失智者或疑似失智者的行為樣態、所面臨之意思決定困境、業務往來需求等層面，以提供適當的商品或服務。
- (五) 友善支援：於服務失智者或疑似失智時，落實失智友善金融之精神，參考做法如下：
 - 1、宜鼓勵本公司從業人員接受失智友善訓練。
 - 2、宜由同一位同仁服務失智或疑似失智者，以降低失智者或疑似失智緊張或焦慮，亦有助於快速掌握個案狀況。
服務失智者或疑似失智者溝通之參考做法如本點(六)所示
 - 3、提供失智友善空間，如明亮、具有一定程度隱私的半開放空間等能使失智者或疑似失智者感到放鬆的空間。
 - 4、盡可能配合失智者或疑似失智者的需求予以彈性處理，如就部份業務彈性指派專人到府服務。
 - 5、視情況保存與失智者或疑似失智者間之溝通紀錄及需求，或可建立友善支援流程。
- (六) 友善溝通：確保以失智者或疑似失智者得以理解之方式溝通，參考做法如下：

- 1、站或坐在失智者或疑似失智者可以清楚看到且聽到的位置（通常這個位置是其正前方）。試著以雙眼平視的角度對視建立眼神交流，盡量避免由上往下俯視。
- 2、溝通時宜清楚且平靜。
- 3、使用簡短且簡單的句子，但避免以對小孩說話的語氣溝通，宜有耐心且尊重。
- 4、稍微放慢對話的節奏，盡量提供失智者或疑似失智者消化資訊及回應的時間。
- 5、以對話的方式溝通，並避免持續的提問讓失智者或疑似失智者感受到疲累或壓迫。
- 6、讓失智者或疑似失智者完整表達以了解其真正的意思，但避免先入為主的假設。
- 7、避免以尖銳或較高的語調說話。
- 8、避免詢問過多、過於複雜的問題，失智者或疑似失智者可能因其無法回答而感到沮喪或希望結束對話。
- 9、多以開放性問題詢問，如需詢問選擇性問題時，宜呈現複數選項，並清楚顯示不同點及重點，且除以對話說明外，有時使用文字或圖表更有助於說明。另亦宜注意文字字體的大小及圖表的繁簡。
- 10、若失智者或疑似失智者經重複詢問多次後仍無法理解問題，重新更換對問題之表達方式。

辨識及支援失智者或疑似失智者：

- (一) 為提供金融友善服務並保護金融消費者之權益，應落實瞭解客戶原則（Know your Customer, KYC），辨識失智者或疑似失智者、認識失智症之特性及對失智者或疑似失智者之影響，以及理解失智者或疑似失智者之需求，以為適當之友善金融措施。
- (二) 客戶以臨櫃方式辦理業務時，以行為態樣初步辨識失智者或疑似失智者：
如總分公司過往未曾確認客戶為失智者或疑似失智者，則宜留意客戶之行為及言談（如過往曾辨識客戶為失智者或疑似失智者，可逕進行本點(四)以下之程序）。如果觀察到客戶出現一種或多種下列行為態樣，

則其有可能屬於失智者或疑似失智者，包括但不限於以下行為態樣：

1、理解能力問題：

- (1)無法理解業務人員提問的問題（如答非所問、重複詢問同樣的問題）。
- (2)無法理解業務人員所告知的訊息（如交易規則、交易方式等）。
- (3)無法理解所欲辦理業務意義（如其目的或可能產生的影響等）。

2、認知及記憶能力問題：

- (1)無法記憶資訊至做出決定為止。
- (2)無法正確辨識所處時間及地點。
- (3)遺忘個人資產情況。
- (4)遺忘過往曾辦理之業務而重複向本公司辦理相同業務（如重複要求開戶、下單、補摺、索取委託單）。
- (5)遺忘來辦理業務之目的、一日前來數次。
- (6)遺忘個人身分資料、密碼等。
- (7)遺忘先前的決定，導致看似不斷無理由地改變心意或其後做成與先前的決定相互矛盾的決定等（如下單頻率、購買之金融商品與過去投資策略差異較大）。

3、邏輯判斷能力問題：

- (1)無法基於接收之資訊做成決定（如無法基於本公司人員的說明，決定是否開立證券戶或接受服務）
- (2)無法衡量各項業務或不同選擇間之優缺點及其後果（如無法基於自身對於辦理證券戶線上開戶或攜帶證件臨櫃辦理開戶之優點缺點之理解，進一步決定採取何種開戶方式）。
- (3)無法掌握是否辦理業務之優缺點等。

4、表達能力問題：

- (1)辭不達意，無法表達心中意思或說明欲洽辦業務。
- (2)說話斷續、無法連續表達。
- (3)言辭反覆、重複敘述相同內容等。

(三) 客戶以非臨櫃方式辦理業務時（如電話或線上辦理），因未直接面對客戶，較難以觀察客戶之行為及言談之方式初步辨識其是否為失智者或疑似失智者，建議參考以下作法：

- 1、宜依業務特性、客群性質及交易特徵等，並參考本公司內部之風險評估或日常交易資訊等，發展符合其業務屬性之辨識要件，以初步辨識出可能為失智者或疑似失智者所為之交易。如初步辨識客戶為失智者或疑似失智者時，宜視情況請客戶實際至營業處所（視情形亦得建議其由家人或第三人陪同至營業處所），以利能更準確評估其情形或提供更適當之支援及服務。
- 2、本公司亦得視情形採取相關限制交易之風險抵減措施，如調整投資單日買賣額度、婉拒建立業務關係等，惟宜依分層負責明細表經權責主管同意。

(四) 本公司人員如觀察到客戶出現一種或多種本點(二)之行為態樣，而認其可能為失智者或疑似失智者時，或過往已曾辨識客戶為失智者或疑似失智者時，接下來首應先確認其是否已受監護宣告或輔助宣告。蓋受監護宣告之人或受輔助宣告之人，係由法院依法認定其意思能力有所欠缺或不足，如可確認失智者或疑似失智者已受監護宣告或輔助宣告，即毋需另行評估其意思能力。

- 1、透過司法院「家事事件公告專區」網站或其他徵信系統等公告資料查詢失智者或疑似失智者是否已受監護宣告或輔助宣告。
- 2、失智者或疑似失智者已受監護宣告時：
 - (1)若未由監護人陪同辦理，宜以溫和態度告知其應由監護人出面，始得辦理相關業務。
 - (2)失智者或疑似失智者由監護人代為辦理業務時，宜確認監護人之身分、係經法院依法選任及監護權限（是否受民法第 1101 條第 3 項之限制）等。
- 3、失智者或疑似失智者已受輔助宣告時：
 - (1)若未由輔助人陪同辦理，宜以溫和態度告知其應由輔助人陪同，始得辦理相關業務。
 - (2)失智者或疑似失智者由輔助人同意辦理業務時，宜確認輔助人之身分及係經法院依法選任等。

(五) 承前，如確認失智者或疑似失智者未受監護宣告或輔助宣告時，本公司人員宜依「理解能力」、「認知及記憶能力」、「邏輯判斷能力」及「表達溝通能力」，評估失智者或疑似失智者於辦理業務時之意思能力是否有所欠缺或不足之情形，其評估方式之參考做法舉例如下

- 1、理解能力評估：本公司人員可以請失智者或疑似失智者依其理解，說明辦理之業務內容（如交易內容之意義及交易規則），惟宜留意依辦理業務內容之繁雜程度，進一步追加評估之問題。
- 2、認知及記憶能力評估：本公司人員得於說明辦理之業務內容（如說明交易內容之意義及交易規則）後，經過一段時間再次詢問失智者或疑似失智者是否能夠重述先前其說明業務內容之意旨。
- 3、邏輯判斷能力評估：如果辦理之業務有不同的選擇，確認失智者或疑似失智者是否能衡量不同選擇對其之影響。
- 4、表達能力評估：詢問失智者或疑似失智者最終是否決定辦理業務，確認其是否能表達自身的選擇。
- 5、本公司人員評估失智者或疑似失智者意思能力時亦宜循失智友善金融措施中第五點「友善支援」及第六點「友善溝通」之參考做法辦理。
- 6、如失智者或疑似失智者、其家人或第三人告知失智者或疑似失智者曾受有失智相關之醫學上診斷，本公司得自行判斷是否得作認定失智者或疑似失智者意思能力有所欠缺或不足的評估項目之一，惟不宜以此作為認定失智者或疑似失智者欠缺意思能力之唯一判斷依據。本公司人員得將前述資訊於內部留存紀錄，以供證據留存及日後參考。

(六) 針對具有時效性的業務或服務（如未即時依指示進行交易會影響金融商品價值之情形），建議宜針對「理解能力」、「認知及記憶能力」、「邏輯判斷能力」及「表達溝通能力」預先擬定簡易問題或評估標準，以加速評估流程。例如，於失智者或疑似失智者委託買賣有價證券之情形，建議參考作法如下：

- 1、向失智者或疑似失智者進行簡易問答。
- 2、自以下題目挑選 3 題（題數僅供參考）進行詢問，3 題中若有 2 題無法回答（題數僅供參考），可認為失智者或疑似失智者意思

能力係經評估有所欠缺或不足之情形，則後續依本點(七)以下辦理：

- (1)「請問您的姓名為何？」
- (2)「請問今天是民國幾年幾月幾日？」
- (3)「請問您要委託買進？還是委託賣出？」
- (4)「請問您要委託買進/賣出幾張（或股）？」
- (5)「請問您要委託買進/賣出之價格是多少？」
- (6)「請問您最近(一年或指定一定期間)有交易過這檔股票嗎？」

3、如客戶以非臨櫃方式辦理業務時，亦請一併參酌本點(三)之參考做法辦理。

(七) 如果評估失智者或疑似失智者意思能力有所欠缺或不足之情形，且確認其未受監護宣告或輔助宣告時，可依失智友善金融措施中第五點「友善支援」及第六點「友善溝通」開啟支援流程，協助失智者或疑似失智者之形成、表達及實現其意思決定。

(八) 如本公司人員已提供必要支援，失智者或疑似失智者之意思能力仍有所欠缺或不足時，或可考慮進一步開啟第三方人士之支援流程，惟宜留意第三方支援目的係協助失智者或疑似失智者活化其意思能力，而非代替其做出決定，參考做法如下：

- 1、如失智者或疑似失智者已由第三方人士偕同前來辦理業務，則可建議其由該第三方人士支援其做出決定。
- 2、如失智者或疑似失智者單獨前來辦理業務，可向其確認，有無其他第三方人士可以支援其做出決定。若有，可建議失智者或疑似失智者偕同該第三方人士前來後，再進行辦理。
- 3、本公司人員得與第三方人士共同進行支援，但宜避免與第三方人士談及失智者或疑似失智者來洽辦業務之細節，以維護失智者或疑似失智者本人之隱私。宜注意第三方人士之支援行為是否已逾越支援之程度（例如，意圖干預失智者或疑似失智者本人自主決定等）。
- 4、失智者或疑似失智者亦得隨時決定中止第三方人士之支援行為。
- 5、若經第三方人士支援，失智者或疑似失智者之自主意思決定仍困難時，可評估當下拒絕與其辦理業務，惟宜取得單位主管同意且不宜一概拒絕其往後來辦理任何業務，而係依失智者或疑似失智者來辦理特定業務之狀況逐次個案判斷。

6、本公司人員如認為第三方人士涉有對失智者或疑似失智者詐騙之情形，除停止該第三方人士支援外，應通報專責單位進行詐騙案件之申報作業。

(九) 於意思能力評估、本公司或第三方人士之支援流程中，針對評估、支援之經過與結論，建議可視情況留存紀錄，以供證據留存及日後參考。

五、 本公司之董事、負責人、高階管理人員、開戶人員及受託買賣業務人員每年應接受一定時數之金融友善服務相關教育訓練課程。

六、 為鼓勵總分公司同仁(包括但不限於開戶人員及業務人員)於辦理開戶作業及各項業務時，對身心障礙者之個別需求提供適當之友善服務，共同推動金融友善環境，就服務優良之同仁，請權責主管就具體服務之事蹟或客戶回饋等，得依本公司「員工獎懲辦法」簽報酌予獎勵。

七、 每年十二月由業務管理部指派專人透過「金融友善服務檢核表」(附件一)，就總分公司是否設置無障礙設施、官網資訊更新及是否完成辦理教育訓練等進行檢核，如有發現缺失立即改善。

八、 本實務作業指引由經紀業務處業務管理部公告後實施。