

## 瑞士銀行高齡及身心障礙客戶之金融友善服務辦理情形

一、依據中華民國銀行商業同業公會 111 年 12 月 9 日全一字第 1110001819 號函之「銀行業金融友善服務準則」辦理。

二、本行目前已提供之金融友善服務項目如下：

### (一) 無障礙環境

1. 台北分行及台中、高雄分行：皆位於設有電梯辦公大樓內，身心障礙人士可獨立進出及通行，符合「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」。
2. 本行無論是投資銀行之法人客戶或財富管理之客戶，蒞行時皆有專人引導；本行並無設置服務櫃台，客戶可在無障礙之會議室中接受服務；「引導服務」亦符合「銀行業金融友善服務準則」第三條所列規範及原則。
3. 台北分行及台中、高雄分行所在之辦公大樓，均設有獨立身障專用廁所。

### (二) 財富管理業務

1. 如客戶為身心障礙人士，其親臨本行辦理業務時，本行將有專員充分告知完整商品資訊及所需之資料，並協助其填具相關申請書據；如不便親赴行內辦理，以上服務可到客戶指定處所辦理。
2. 對視覺障礙者提供放大鏡輔助觀看，並可依其需求，以影印放大之方式提供契約及各種申請表單。對聽覺障礙者可透過書面方式溝通。
3. 客戶如有聽障、視障等困難亦可配合與客戶及其指定之代理人一併進行解說及交易。
4. 若未能於書據上親簽，可與客戶商議符合雙方權益之替代方式，如有見證需求，亦可由第三方人士擔任見證人。
5. 於客戶往來總約定書及風險揭露書等契約文件中將重要條款以粗體標示，並載明重大權益義務變更時雙方約定之通知方式。
6. 各項金融服務通知除既定方式，可依客戶需求增加以書面、電話、傳真、電子郵件等合適方式進行通知。
7. 高齡客戶如有以上情形者比照辦理。

### (三) 溝通管道

1. 財富管理客戶可逕行向其專屬之財富管理顧問或客戶服務經理表達意見或提出需求，維護其權益。
2. 本行網站提供申訴專線(02-8722-7720)，提供客戶電話溝通管道。

### (四) 公益活動

善用本行資源，對於公益活動及弱勢團體之關懷等提供各項援助，貢獻社會不遺餘力，並秉持著取之於社會、用之於社會之精神，以教育相關之公益活動為行動方向，善盡企業社會責任，以提升企業形象，增進社會大眾對本行之認同。