

兆豐證券股份有限公司 客訴暨金融消費爭議處理制度要點(含處理流程 SOP)

第一條 (依據與目的)

為重視客戶權益，本公司應即時有效處理銷售商品或提供服務所生之客訴問題，以提升客戶滿意度；另依據金融消費者保護法及金融監督管理委員會 104 年 5 月 25 日金管法字第 1040054727 號函，本公司應加強對金融消費爭議處理之重視，提升金融消費爭議處理之效率與品質，以保護金融消費者權益，爰訂定客訴暨金融消費爭議處理制度要點(含處理流程 SOP，以下簡稱本要點)。

第二條 (權責單位)

本要點之權責單位為企劃室。

第三條 (主管業務單位)

本公司所轄業務單位(以下簡稱主管業務單位)，包括經紀業務本部、債券業務本部、資本市場業務本部、金融商品業務本部、財富管理暨信託業務本部及股務代理本部等，均應在各該主管業務單位內指派專責窗口一人，作為客訴及金融消費爭議受理窗口(以下簡稱「窗口」)，窗口因差假等因素無法親自辦理者，應依照本公司職務代理人制度遞補辦理。

第四條 (客訴及金融消費爭議之定義及範圍)

客訴係指客戶透過申訴管道，表達對於同仁、服務、商品、營業處所或設施等，指出具體意見或明確提出申訴之意思表示，非前述所列之客戶不滿意陳述，則由主管業務單位之主管判定是否為客訴案件。

金融消費爭議係指金融消費者與本公司因商品或服務所生之民事爭議，其商品或服務之範圍包括但不限於經紀業務、財富管理暨信託業務、衍生性金融商品業務、債券業務、承銷業務及股務代理業務。

第五條 (受理方式)

客訴及金融消費爭議案件依其來源分由下列單位受理後移送至各主管業務單位：

一、書面申訴：管理部收文。

二、客服信箱申訴：電子商務部。

三、客服電話申訴：電子商務部。

四、主管機關及周邊單位(如臺灣證券交易所、證券櫃檯買賣中心、臺灣期貨交易所及臺灣集中保管結算所等相關機構)轉知之申訴：稽核室。

五、其他管道申訴(含金融消費評議中心通知或直接洽各主管業務單位者)：各主管業務單位。

第六條 (處理流程)

各主管業務單位發生客訴及金融消費爭議時，除依本公司內部控制有關與客戶或同業間發生交易糾紛或訴訟之處理作業辦理外，客訴及金融消費爭議處理流程、核決層級及資料保存年限，規定如下：

一、客訴案件：

- (一)各主管業務單位窗口受理客訴時應即填寫客訴暨金融消費爭議處理單(詳附表，以下同)，為提升客訴案件處理品質，客訴案件由主管業務單位主管指派專人處理，當遭客訴之對象為主管時，應由其上一級主管處理。客訴案件若涉及法律事務者，則由法務暨法令遵循室提供必要之協助，若涉及跨單位業務者，則由主管業務單位邀集相關單位共同研商處理。
- (二)窗口於收到各會辦意見後得參採相關意見，擬具終局處理建議，經該主管業務單位最高主管核定後結案。
- (三)處理意見及相關表單資料應由主管業務單位窗口負責保存，保存年限為二年，但如遇有司法爭訟應保存至案件結束為止。

二、金融消費爭議案件：

- (一)各主管業務單位窗口受理金融消費爭議後應即填寫客訴暨金融消費爭議處理單，並會辦稽核室及法務暨法令遵循室，各會辦單位應針對各該會辦欄位所定規格內容表達意見。
- (二)窗口於收到各會辦意見後得參採相關意見，擬具終局處理建議，經總經理同意，董事長核定後結案。
- (三)處理意見及相關表單資料應由主管業務單位窗口負責保存，保存年限為五年，但如遇有司法爭訟或金融消費者評議案件，應保存至案件結束為止。

第七條 (處理時效)

客訴案件應於案件受理後十日內完成回覆，案情特殊複雜者，得經主管業務單位最高主管核准延長期限，但最遲應於三十日內結案。

金融消費爭議案件自受理日起至該主管業務單位最高主管提出終局處理建議之日止，不得逾二十日，案情特殊複雜者，可專案簽請延長期限，經董事長核准後，不受期限限制，惟各主管業務單位最遲應於三十日內回覆金融消費爭議結果並結案。

第八條 (進度查詢)

負責處理客訴及金融消費爭議案件之主管業務單位窗口客戶或金融消費者查詢時，應提供目前處理進度說明，並對客戶或金融消費者進行身分確認並留存相關軌跡。

第九條 (案件統計及追蹤)

各主管業務單位應每季提供客訴及金融消費爭議案件資料予企劃室，經企劃室彙整統計後，於公平待客推行委員會會議中報告，並追蹤列管案件處理情形。

第十條 (稽核作業)

本公司稽核室應依本公司稽核制度辦理本要點相關事項之查核作業。

第十一條 (教育訓練)

本公司人力資源部門應定期舉辦有關金融消費者保護法相關課程講座。

第十二條 (定期檢討)

各主管業務單位應針對內、外部查核發現金融消費爭議處理之缺失及建議，定期檢討應改善事項，並留存紀錄。

發生客訴或金融消費爭議案件時，應依本要點適時、妥當處理，並檢視有無違反公平待客原則或金融消費者保護法規之情形，以適時修正公平待客原則策略。

主管機關如有就公平待客原則對證券同業進行裁罰，並予以公告者，法務暨法令遵循室應於公平待客推行委員會會議，進行公平待客原則案例宣導。

第十三條 (核准層級)

本要點經公平待客推行委員會審核同意，提報董事會通過後施行，修正或廢止時亦同。

第十四條 (歷程)

本要點訂定於104年8月25日；104年9月22日第一次修正；104年10月23日第二次修正；110年3月24日第三次修正；111年9月29日第四次修正；112年11月29日第五次修正。