

兆豐證券股份有限公司 客訴處理制度

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，爰訂定客訴處理制度（以下簡稱本制度）。

第二條（權責部門）

本制度之權責部門為企劃室。

第三條（名詞定義）

本制度所稱業務部門，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、股務代理本部、營業部及分公司等。

第四條（客訴範圍）

客訴係指客戶透過申訴管道，表達對於同仁、服務、商品、營業處所或設施等之不滿，而明確提出申訴之意思表示，並由業務部門主管或營業部、分公司經理人判定是否為客訴案件。

前項所稱之客訴包含金融消費者保護法定義之金融消費爭議事件。

主管機關及其周邊單位（如臺灣證券交易所、證券商櫃檯買賣中心、臺灣期貨交易所、臺灣集中保管結算所及金融消費評議中心等相關機構，以下同）轉知客戶陳情，並據以調閱資料，惟未提供本公司陳情客戶個資者，非屬第一項定義之客訴範圍。

第五條（客訴管道）

客戶得透過下列管道向本公司申訴：

- 一、直接以書面、客服信箱、客服電話或洽各部門。
- 二、透過其他管道，如主管機關及其所轄周邊單位等。

客戶依前項管道提出客訴後，受理客訴部門應將客訴移送至各業務部門處理。

客戶依第一項管道提出客訴，如採書面方式，負責處理之業務部門，應先交由行政管理本部收文。

第六條（風險導向機制）

本公司為強化客訴案件處理之效能及效率，將客訴案件依客戶年齡、發生原因相同案件次數及風險屬性分級處理，規範各級案件對應之核定層級與處理時效。

第七條（處理流程及核定層級）

各業務部門受理客訴後，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，客訴處理流程、核決層級及資料保存年限，規定如下：

- 一、各業務部門應指派專責窗口一人，作為客訴受理窗口（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。惟遭客訴之對象為主管時，應由其上一級主管處理。
- 二、各業務部門窗口受理客訴時應即填寫客訴處理單（詳附表，以下同），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，若涉及跨部門業務者，則由業務部門邀集相關部門共同研商處理。
- 三、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，交易面案件（含符合內部控制制度 CA-11410 所定交易糾紛）應陳報總經理核定；非交易面案件由部門主管核定，並於核定後回覆客戶。惟業務部門得以口頭方式取得前述核決主管同意後，先行回覆客戶。
- 四、業務部門依前款規定回覆客戶後，應填寫客訴追蹤單（詳附表，以下同），並由部門主管核定、營業部及分公司案件由其經理人核定。
- 五、發生原因相同之客訴案件於一個月內累計達三件以上，且經業務部門評估具風險性者，第三件案件起，應考量是否進行人力調配、流程調整或建立處理原則，經會辦法務暨法令遵循室及稽核室後，由業務部門提出處理建議，陳報總經理核定。
- 六、處理意見及相關表單資料應由業務部門窗口負責保存，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。

第七條之一（評議案件之處理）

業務部門接獲評議案件，應會辦法務暨法令遵循室及稽核室，經董事長核定後陳述意見。

第八條（處理時效）

客訴案件分級處理時效如下：

- 一、一級：客訴案件係由高齡客戶提出者，應於案件受理後十日內回覆客戶並結案。
- 二、二級：客訴案件非由高齡客戶提出，且直接向本公司客訴者，應於案件受理後十四日內回覆客戶並結案。
- 三、三級：客訴案件非由高齡客戶提出，且透過本公司以外之其他申訴管道提出者，應於案件受理後二十日內回覆客戶並結案。

依前項規定於處理時限內回覆客戶處理結果後，另以正式發函方式再次通知客戶或副知相關部門者，亦應於案件受理日起三十日內完成。

本公司之母公司兆豐金融控股股份有限公司、主管機關及其所轄周邊單位要求應於一定期間回覆之客訴案件，其要求期限早於本條第一項所定者，應從其要求辦理。

第九條（進度查詢）

負責處理客訴案件之窗口於客戶查詢時，應提供目前處理進度說明，並對客戶進行身分確認並留存相關軌跡。

第十條（案件統計及追蹤）

各部門主管應指派專人追蹤客訴案件回覆及改善情形，並每季提供客訴及評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，並追蹤列管案件至改善完畢。

前項客訴及評議案件之統計，如為同一客戶所提出同一事實客訴案件僅採計一件，且業務部門得併案辦理，並以最先受理案件計算時效。

第十一條（稽核作業）

本公司稽核室應依本公司稽核制度辦理本制度相關事項之查核作業。

第十二條（教育訓練）

本公司人力資源本部應定期舉辦有關金融消費者保護法相關課程講座。

第十三條（定期檢討）

各部門應針對內、外部查核發現客訴處理之缺失及建議，定期檢討應改善事項，並留存紀錄。

發生客訴案件時，應依本制度適時、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。

第十四條（核准層級）

本制度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。

本制度相關表單之修正，授權總經理核定。

第十五條（歷程）

本制度訂定於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；113年9月20日第六次修正，並自113年10月1日起施行。