

# 兆豐國際證券投資顧問股份有限公司

## 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提供金融商品或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管理部。

### 第三條 (主管承辦單位)

本公司所轄承辦單位(以下簡稱主管承辦單位)，包括管理部及研究部，均應在該主管承辦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，表達對於同仁及金融服務等，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，則由主管承辦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金融服務所生之民事爭議，其金融服務之範圍包括但不限於投資顧問業務。

### 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承辦單位：

- 一、書面申訴：管理部收文。
- 二、客服信箱申訴：管理部。
- 三、客服電話申訴：管理部。
- 四、主管機關及周邊單位(如證券投資信託暨顧問商業同業公會等相關機構)轉知之申訴：內部稽核。
- 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承辦單位者)：各主管承辦單位。

## 第六條 (處理流程)

各主管承辦單位發生客訴及金融消費爭議時，除依本公司內部管理制度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)各主管承辦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，客訴案件由主管承辦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，則由法令遵循室提供必要之協助，若涉及跨單位業務者，則由主管承辦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，經該主管承辦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承辦單位窗口負責保存，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)各主管承辦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，並會辦內部稽核及法令遵循室，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承辦單位窗口負責保存，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，得經主管承辦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承辦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，惟各主管承辦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承辦單位窗口於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)

各主管承辦單位應每季提供客訴及金融消費爭議案件資料予管理部，由管理部彙整統計並追蹤列管案件處理情形。

#### 第十條 (追蹤稽核)

本公司內部稽核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)

本公司全體同仁應定期參加管理部或證券母公司舉辦之金融消費者保護法相關課程講座。

## 第十二條（定期檢討）

各主管承辦單位應針對內、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投顧同業進行裁罰，並予以公告者，法令遵循室應向本公司全體同仁進行公平待客原則案例宣導。

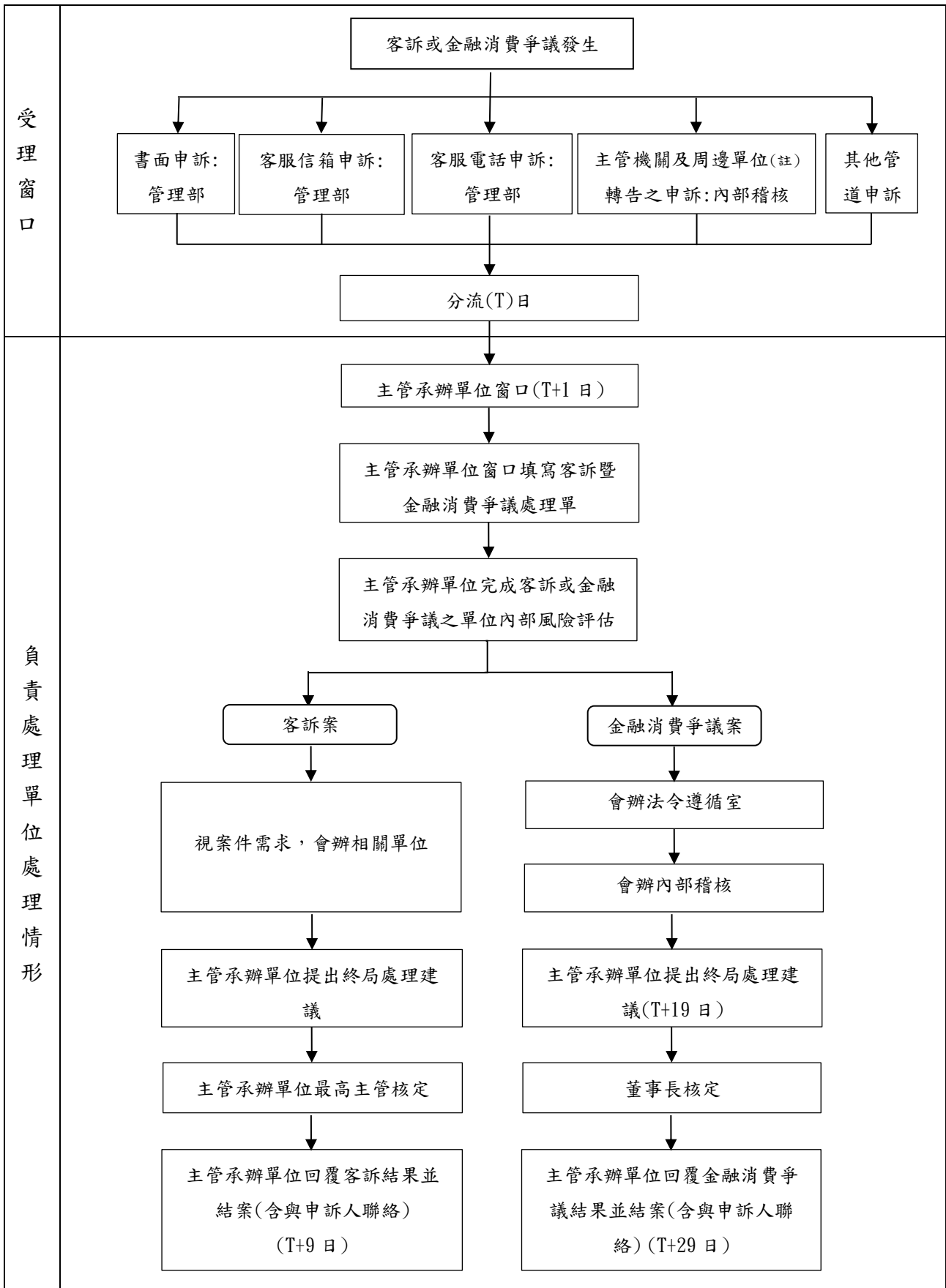
## 第十三條（核准層級）

本要點經董事會通過後施行，修正或廢止時亦同。

## 第十四條（歷程）

本要點訂定於104年8月31日；110年11月30日第一次修正；111年10月28日第二次修正。

附圖： 客訴暨金融消費爭議處理制度要點(含處理流程 SOP)流程圖



註:周邊單位如證券投資信託暨顧問商業同業公會等相關機構。



## 客訴暨金融消費爭議處理單-會辦單

以下由法令遵循室填寫

法律風險分析 與因應建議			
檢附資料	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 檢附資料：		
部門主管：	年 月 日	承辦人員：	年 月 日

以下由內部稽核填寫

稽核專業分析 與因應建議			
檢附資料	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 檢附資料：		
部門主管：	年 月 日	承辦人員：	年 月 日

會辦單位：\_\_\_\_\_

會辦單位分析 與因應建議			
檢附資料	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 檢附資料：		
部門主管：	年 月 日	承辦人員：	年 月 日

111.10.28