

兆豐國際證券投資顧問股份有限公司

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，爰訂定客訴處理制度(以下簡稱本制度)。

第二條 (權責單位)

本制度之權責單位為管理部。

第三條 (名詞定義)

本制度所稱承辦單位，包括管理部及研究部。

第四條 (客訴範圍)

客訴係指客戶透過申訴管道，表達對於同仁及金融服務等之不滿，而明確提出申訴之意思表示，並由承辦單位之主管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。

主管機關及其所轄周邊單位(如證券投資信託暨顧問商業同業公會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、客服電話或洽各單位。
- 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，受理客訴單位應將客訴移送至各承辦單位處理。

客戶依第一項管道提出客訴，如採書面方式，負責處理之承辦單位，應先交由管理部收文。

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)

各承辦單位受理客訴後，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，客訴處理流程、核決層級及資料保存年限，規定

如下：

- 一、各承辦單位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、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，則由法令遵循室提供必要之協助，若涉及跨單位業務者，則由承辦單位邀集相關單位共同研商處理。
- 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，經該承辦單位最高主管核定，並於核定後回覆客戶。
- 四、承辦單位依前款規定回覆客戶後，應填寫客訴追蹤單(詳附表，以下同)，並由總經理核定。
- 五、發生原因相同之客訴案件於一個月內累計達三件以上，且經承辦單位評估具風險性者，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，經會辦法令遵循室及內部稽核後，由承辦單位提出終局處理建議，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。

第八條 (評議案件之處理)

承辦單位接獲評議案件，應會辦法令遵循室及內部稽核，經董事長核定後陳述意見。

第九條 (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單位者，亦應於案件受理日起三十日內完成。

本公司之母公司兆豐證券股份有限公司、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。

第十條 (進度查詢)

負責處理客訴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。

第十一條（案件統計及追蹤）

各承辦單位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管理部，由管理部彙整統計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，且承辦單位得併案辦理，並以最先受理案件計算時效。

第十二條（追蹤稽核）

本公司內部稽核應依本公司稽核制度辦理本制度相關事項之查核作業。

第十三條（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。

第十四條（定期檢討）

各承辦單位應針對內、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。

第十五條（核准層級）

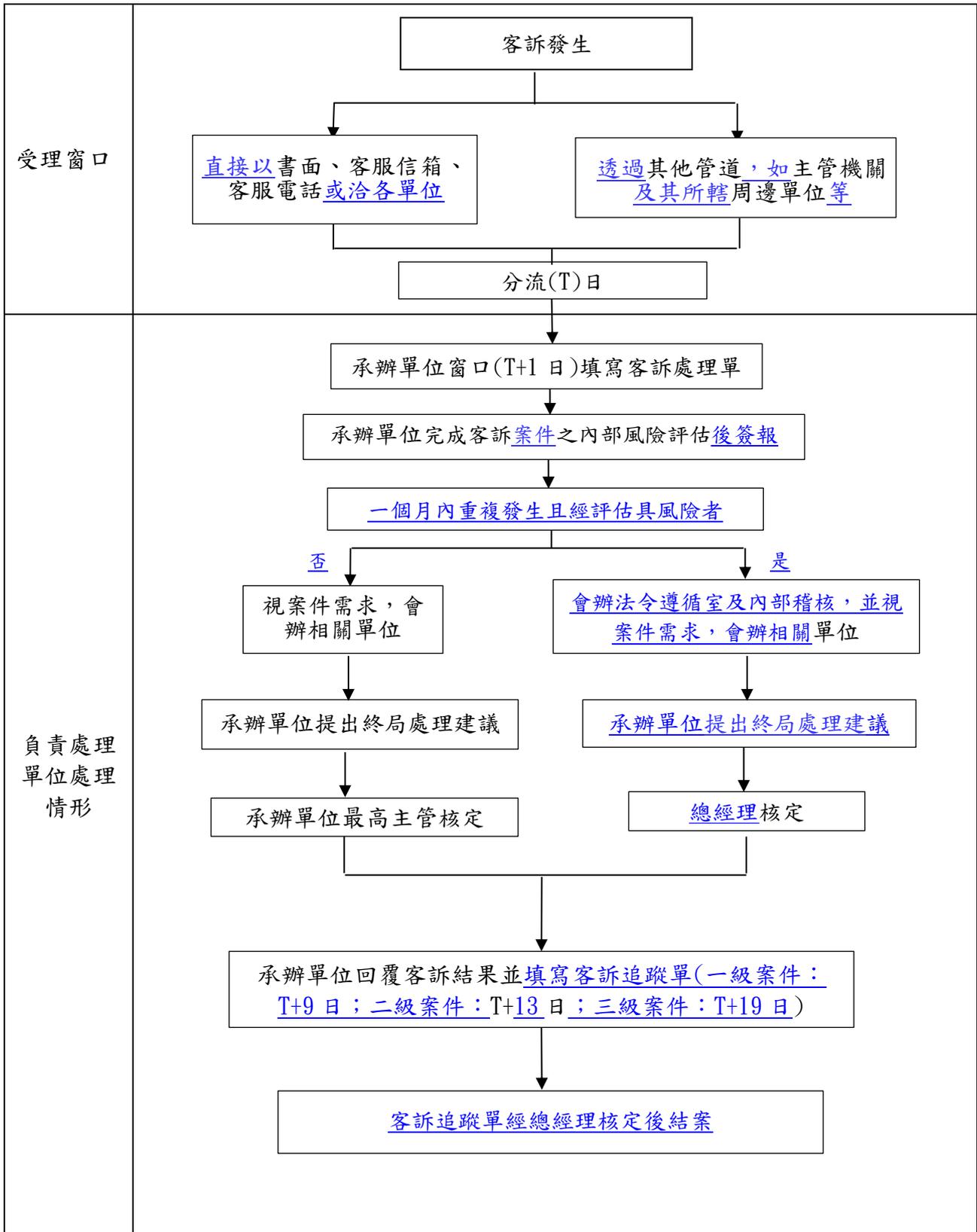
本制度經董事會通過後施行，修正或廢止時亦同。

本制度相關表單之修正，授權總經理核定。

第十六條（歷程）

本制度訂定於 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；114 年 3 月 25 日第三次修正。

附圖：客訴處理制度流程圖



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。

附表：

客訴處理單

案件類別 (註1)	<input type="checkbox"/> 一級：高齡族群客訴案(受理後10日內應回覆，T+9日) <input type="checkbox"/> 二級：非高齡族群客訴案，且直接向本公司客訴者(受理後14日內應回覆，T+13日) <input type="checkbox"/> 三級：非高齡族群，且透過其他申訴管道(如主管機關及其所轄周邊單位等轉知)客訴案(受理後20日內應回覆，T+19日)		
受理日期		承辦單位	
案件類型	<input type="checkbox"/> 系統面 <input type="checkbox"/> 作業面 <input type="checkbox"/> 服務面 (請單選)		
客戶帳號或ID		客戶姓名	
電話或電子信箱		案關人員	
客戶地址	戶籍： 通訊：		
客戶年齡	<input type="checkbox"/> 年輕族群(18-30歲) <input type="checkbox"/> 高齡族群(65歲以上) <input type="checkbox"/> 其他		
客訴來源	<input type="checkbox"/> 直接向本公司提出(含書面、客服電話、客服信箱或洽各承辦單位) <input type="checkbox"/> 其他申訴管道(如主管機關及其所轄周邊單位等轉知)		
客訴內容 或情節說明	檢附資料或檔案： <input type="checkbox"/> 來信(函)及其附件 <input type="checkbox"/> 其他		
承辦單位 內部風險評估			
處理建議 (註2)	一個月內累計達三件，且評估具風險(註3)： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，並建議 <input type="checkbox"/> 人力調配、 <input type="checkbox"/> 流程調整、 <input type="checkbox"/> 建立處理原則、 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
總經理：	單位主管：	窗口：	
年 月 日	年 月 日	年 月 日	

註1:如客訴案為來信(函)者，受理日期即為收文日期；匿名者(不透漏基本資料)不予受理；兆豐證券、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，其要求期限早於所定處理時限者，應從其要求辦理。

註2:如有會辦相關單位，應於會辦完畢後再行填寫處理建議欄位。

註3:發生原因相同之客訴案件於一個月內累計達三件以上，且經承辦單位評估具風險性者，第三件案件起，應會辦內部稽核及法遵室，並陳報總經理核定。

客訴追蹤單

回覆時間		回覆方式	<input type="checkbox"/> 發(信)函 <input type="checkbox"/> 錄音電話 <input type="checkbox"/> 其他
回覆內容	檢附資料或檔案： <input type="checkbox"/> 回信(函) <input type="checkbox"/> 電子郵件紀錄		
改善措施	檢附資料或檔案： <input type="checkbox"/> 教育訓練紀錄(教材、簽到簿) <input type="checkbox"/> 其他：_____		
總經理：	單位主管：	窗口：	
年 月 日	年 月 日	年 月 日	

客訴處理單-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：
單位主管：	承辦人員：
年 月 日	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：
單位主管：	承辦人員：
年 月 日	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：
單位主管：	承辦人員：
年 月 日	年 月 日