

中華票券金融股份有限公司金融消費爭議處理辦法

(○二○九一一五)

第一條 本公司為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，爰依據「金融消費者保護法」，訂定本辦法。

第二條 本辦法所稱金融消費者，係指接受本公司提供金融商品或服務者。但不包括「金融消費者保護法」中所定義之「專業投資機構」以及「符合一定財力或專業能力之自然人或法人」。

第三條 本辦法所稱金融消費爭議，係指金融消費者與本公司間因商品或服務所生之民事爭議。

第四條 為處理金融消費爭議，本公司組織架構規定如下：

- 一、 法務暨法遵室：受理申訴處理單位及教育訓練單位。
- 二、 權責單位：金融消費爭議發生單位。
- 三、 稽核室：金融消費爭議追蹤查核單位。
- 四、 總經理：申訴處理核定。

第五條 為處理金融消費爭議，本公司受理方式及處理流程規定如下：

- 一、 金融消費者得以親臨、電話、傳真、電子郵件或書面等方式向本公司受理申訴處理單位提出。
- 二、 受理申訴處理單位應詳實記載申請日期、申請爭議處理客戶之姓名、身分證字號(或統一編號)、聯絡方式及爭議事由等資料，轉請爭議相關之權責單位對爭議申訴之事件敘明事實，回報受理申訴處理單

位。

- 三、 爭議申訴事項有保密之必要者，承辦人員及相關單位處理時，應不予公開。
- 四、 受理申訴處理單位應秉持公正、誠懇之態度，深入瞭解爭議原委，確實獨立行使調查，並陳報處理過程及結果，會簽其他相關單位表示意見，呈請 總經理核定後，將處理結果回覆金融消費者。

第六條 為處理金融消費爭議，本公司處理時效及進度查詢規定如下：

- 一、 受理申訴處理單位應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者。
- 二、 金融消費者得以親臨、電話、傳真、電子郵件或書面等方式向本公司查詢爭議申訴案件之進度。
- 三、 金融消費者對本公司回覆申訴案件之處理，仍有質疑或拒不接受時，本公司得向財團法人金融消費評議中心請求調處。
- 四、 受理申訴處理單位得依據申訴內容，訪談當事人及案件承辦人，建立申訴之紀錄，並視實際需要轉送相關單位處理。
- 五、 金融消費者申訴及交易糾紛處理之相關文件，應由受理申訴處理單位妥善留存至少五年。

第七條 稽核室應將申訴案件列入內部專案查核。

爭議處理結果顯有疏失者，權責單位應列為該單位之內部追蹤查核項目，並確實執行。

第八條 受理申訴處理單位應定期將本公司發生之爭議處理案例回覆處理情形（隱略個人資料）及自財團法人金融消費評議中心擷取業務相關之評議案件，提供各相關單位作為改善依據及年度內部教育訓練之宣導。

第九條 受理申訴處理單位每年應定期檢討有關金融消費爭議受理方式、處理流程及處理時效等，如有應改善或調整之處，應促請相關單位改善。

第十條 本公司金融消費爭議申訴窗口之聯絡資料應載明於本公司網頁及金融監督管理委員會銀行局網站之「金融機構消費者申訴專線」網頁。

第十一條 本辦法經董事會核定後實施，修正時亦同。

一〇四年八月十八日第十三屆第四次董事會通過