

# 永豐金證券股份有限公司

非因應外規訂定

## 消費爭議處理辦法

因應外規訂定

核定層級：董事會

制定單位：客服部

規章編號：法定/董/客服/001

### 第一章 總則

#### 第一條 依據

依據「金融消費者保護法」第十條暨其授權子法「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」第五條第一項第五款、「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七、四十八條之規定，及其相關函令之規定，特訂定本辦法，以強化本公司對金融消費者之保護，妥善處理消費爭議。

第二條 本辦法所規範之事項，如因有關法令新增或修正者，於本辦法修正前，應依新增或修正後之規定辦理。

### 第二章 規範本公司之事項

#### 第三條 消費爭議之範圍

本辦法所稱消費爭議，係指本公司客戶因本公司提供之商品、服務所生之民事爭議。前項爭議案件，如有金融消費者保護法第二十四條第二項所稱各項不受理事由(包括但不限於申訴處理中、已評議案件不成立、經司法繫屬、執行程序進行中案件、已判決勝訴確定、已成立調處、評議、和解、調解或仲裁、或其他主管機關規定情形者)，且經通知客戶補正而有無法補正情形時，應由權責單位述明不受理之原因事由，以書面函覆客戶。

#### 第四條 組織架構

依爭議處理程序分工為「受理單位」、「權責單位」、「追蹤管理單位」，其職責如下：

- 一、受理單位：即接獲消費爭議之單位。受理單位接獲爭議案件後，應秉持服務客戶精神為下列之處理：
  - (一) 耐心聆聽及依內部程序將申請人資料及紛爭事由詳實記載於「消費爭議處理系統」，並於受理之日次一營業日內將案件資訊轉知適當之權責單位。
  - (二) 追蹤案件進度，並將處理過程與結果登打至「消費爭議處理系統」，及進行結案。
  - (三) 掌握每日發生案件，可能損害客戶或本公司權益，須與客戶協商和解之重要案件，應即時向總經理、相關主管及追蹤管理單位呈報。
  - (四) 每年 1、4、7 及 10 月定期提供消費爭議案件分析報告，供相關單位進行檢討改善。
- 二、權責單位：即引發爭議之單位。權責單位接獲爭議案件後，應為下列之處理：
  - (一) 由主管指派人員調查事件原委及研議處理方案，視需要協調相關單位提供資料或憑證；與內外部規範相關之案件，應洽詢內部規範制定單位或法令

遵循單位之意見，並留意作業風險辨識與通報。

- (二) 收受申訴之日起 5 個營業日內須回應客戶，若處理方案為單位內授權，可由單位主管授權逕與客戶協商，超出單位授權之處理方案，應整合相關單位意見並取得授權後，盡力於 30 日內與客戶為適當之處理。
- (三) 消費爭議處理完成後，應檢視引發爭議之原因，提出改善措施，以降低爭議再發生。

### 三、追蹤管理單位：

- (一) 本公司由客服部擔任追蹤管理單位，以追蹤消費爭議處理機制之落實執行。
- (二) 追蹤管理單位應彙整消費爭議處理概況向董事會報告。
- (三) 配合主管機關填報相關報表，或依管理單位需求，提供相關報表或案例，作為流程或商品規劃之參考依據。

## 第五條 受理申訴方式及管道

客戶可透過書函、電話、電子郵件、網站留言、親臨總/分公司等方式申訴：

書函地址：臺北市中正區重慶南路一段 2 號 7、18、20 樓

客服專線：02-6630-8899 (周一至周五 8:30 至 17:30 前)

客服信箱：service.sec @sinopac.com

分公司地址，請洽客服專線或本公司網站查詢。

## 第六條 處理流程

消費爭議案件之適當調查及回應申訴程序之處理流程列示於附件。

## 第七條 處理時效

收受申訴之日起 5 個營業日內回應客戶，30 日內為適當之處理。

## 第八條 進度查詢

客戶可透過受理單位或本公司客服專線，了解案件處理進度。

客服專線：02-6630-8899

## 第九條 追蹤稽核

追蹤管理單位應適時追蹤以掌握案件處理進度，經本公司處理後仍無法解決紛爭者(如客戶對紛爭之處理仍有質疑或拒不接受本公司回覆之方案等情況)，個案列入事後追蹤，以掌握後續可能之進一步申訴並及早因應。

若為信託業務紛爭無法解決者，應告知客戶得向中華民國信託業商業同業公會或財團法人金融消費評議中心請求調處。

有關本公司消費爭議處理應列入自行查核項目定期查核。

## 第十條 教育訓練

定期進行消費爭議處理及案例研討之教育訓練，提升人員服務品質。

## 第十一條 定期檢討

- 一、消費爭議處理完成後，權責單位應檢視引發爭議之原因進行檢討改善，以降低未來抱怨爭議案件發生。

- 二、 上下半年至少各一次將本公司消費爭議處理概況及檢討報告，提報董事會備查，如遇重大事件發生，將機動調整提報頻率。

## 第十二條 其他事項

- 一、 本公司對於消費爭議案件內容及申訴人資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。
- 二、 本公司不受理以匿名或非真實姓名提出申訴之案件。
- 三、 本公司應將爭議內容、處理過程及回覆客戶之結果等相關文件與紀錄妥善保存，其保存方式及期限，依相關規定辦理，但如尚未辦結事項者，應保存至該等事項終結為止。若屬信託業務爭議案件，文件留存應至其信託契約終止後至少五年。
- 四、 財團法人金融消費評議中心申訴暨評議案件管理系統相關案件處理，由總經理授權權責單位負責。

## 第三章 附則(法規優先適用原則)

第十三條 本辦法第一條之法律或函令依據詳如附錄，附錄為本辦法之一部分，如因該法律或函令修正時，授權制定單位得自行更新本辦法之附錄，並按月提董事會備查。

第十四條 本辦法如有未盡事宜，悉依附錄法規、主管機關相關法令及本公司依本辦法另訂之相關規範辦理之。

第十五條 本辦法經董事會核定後公告實施，修改時亦同，並依「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十八條，將本辦法公布於本公司營業處所及網站。

中華民國一〇四年八月二十六日第十屆董事會一〇四年第四次會議通過

中華民國一〇五年六月二十九日第十屆董事會一〇五年第九次會議通過

中華民國一〇五年十一月三十日第十屆董事會一〇五年第十六次會議通過

中華民國一〇八年三月十三日第十一屆董事會一〇八年第四次會議通過

中華民國一〇九年十月二十八日第十一屆董事會一〇九年第十三次會議通過

中華民國一一二年六月二十九日修正（依內部規章制定及公告規則第三條及一一二年三月二十九日第十二屆董事會一一二年第四次會議修正通過）

附件：消費爭議案件處理流程

處理流程	處理說明
<pre> graph TD     A[客戶申訴] --&gt; B[客訴管道]     B --&gt; C[本公司]     B --&gt; D[主管機關/評議中心]     C --&gt; E[收件窗口]     D --&gt; E     E --&gt; F[受理單位 ①]     F --&gt; G[權責單位 ②]     G --&gt; H{主管機關/評議中心來函?}     H -- 是 --&gt; I[權責單位草擬回函 並與法令遵循/相關 單位討論回函內容 妥適性後提呈 ③]     I --&gt; J[會簽相關單位主管 並經總經理簽核]     J --&gt; K[發函回覆]     H -- 否 --&gt; L[系統紀錄處理結果]     K --&gt; L     L --&gt; M[結案]     M --&gt; N[定期檢討]     </pre>	<p><b>① 說明：</b> 受理單位於接獲消費爭議案件後，應依內部程序將申請人資料及紛爭事由詳實記載於「消費爭議處理系統」，並於受理之日次一營業日內轉知適當之權責單位。</p> <p><b>② 說明：</b> 權責單位接獲消費爭議通知時，應留意作業風險辨識與通報外，應視個案狀況與法令遵循處、追蹤管理單位討論回覆客戶，或提高處理層級或由追蹤管理單位與客戶溝通。</p> <p><b>③ 說明：</b> 1. 權責單位依金融消費者保護法規範，將處理結果於受理日起三十日內回覆客戶，函覆內容應經法令遵循處審閱。 2. 權責單位可視個案狀況，先與客戶溝通後再擬回函稿。</p>

附錄

一、目錄

法規名稱、條次	最新修正日期	條文要旨或重點
金融消費者保護法第 10 條	104 年 2 月 4 日	金融服務業應向金融消費者充分說明金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。
金融消費者保護法第 24 條	100 年 6 月 29 日	金融消費者申請評議時，爭議處理機構不受理之情形。
「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」第 5 條第 1 項第 5 款	100 年 12 月 12 日	應使金融消費者知悉其於金融服務業所提供之金融商品或服務產生紛爭時，應如何申訴。
信託業應負之義務及相關行為規範第 47 條	108 年 10 月 15 日	信託業應訂定並實行適當之紛爭處理程序。
信託業應負之義務及相關行為規範第 48 條	105 年 1 月 8 日	信託業應公告紛爭處理程序。
金融監督管理委員會金管法字第 1040054727 號函	104 年 5 月 25 日	各金融服務業應建立消費爭議處理制度，並落實執行。

二、法令全文

法規名稱、條次 最新修正日期	條文全文
金融消費者保護法第 10 條 (104 年 2 月 4 日)	<p>第 10 條</p> <p>金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。</p> <p>前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利利益；金融服務業辦理授信業務，應同時審酌借款戶、資金用途、還款來源、債權保障及授信展望等授信原則，不得僅因金融消費者拒絕授權向經營金融機構間信用資料之服務事業查詢信用資料，作為不同意授信之唯一理由。</p> <p>第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。</p> <p>金融服務業提供之金融商品屬第十一條之二第二項所定之複雜性高風險商品者，前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。</p>
金融消費者保護法第 24 條	第 24 條

<p>(100年6月29日)</p>	<p>金融消費者申請評議，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由、相關文件或資料及申訴未獲妥適處理之情形。</p> <p>金融消費者申請評議有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知金融消費者及金融服務業。但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知金融消費者於合理期限內補正：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、申請不合程式。</li> <li>二、非屬金融消費爭議。</li> <li>三、未先向金融服務業申訴。</li> <li>四、向金融服務業提出申訴後，金融服務業處理申訴中尚未逾三十日。</li> <li>五、申請已逾法定期限。</li> <li>六、當事人不適格。</li> <li>七、曾依本法申請評議而不成立。</li> <li>八、申請評議事件已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。</li> <li>九、其他主管機關規定之情形。</li> </ol>
<p>金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第5條第1項第5款 (100年12月12日)</p>	<p>第5條 金融服務業應依各類金融商品或服務之特性向金融消費者說明之重要內容如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、金融消費者對該金融商品或服務之權利行使、變更、解除及終止之方式及限制。</li> <li>二、金融服務業對該金融商品或服務之重要權利、義務及責任。</li> <li>三、金融消費者應負擔之費用及違約金，包括收取時點、計算及收取方式。</li> <li>四、金融商品或服務有無受存款保險、保險安定基金或其他相關保障機制之保障。</li> <li>五、因金融服務業所提供之金融商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道。</li> <li>六、其他法令就各該金融商品或服務所定應定期或不定期報告之事項及其他應說明之事項。</li> </ol>
<p>信託業應負之義務及相關行為規範第47條 (108年10月15日)</p>	<p>(訂定紛爭受理方式與處理流程)</p> <p>信託業應訂定並實行適當之紛爭受理方式與處理流程，以有效處理委託人或受益人對其服務之申訴。</p> <p>信託業於判斷所訂定之紛爭受理方式與處理流程是否適當時，應考量其所承做之信託業務型態、機構之組織、可能接獲且須進一步調查之申訴之性質、其複雜度與數量。</p> <p>紛爭受理方式與處理流程至少應包含下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、受理申訴之程序。</li> </ol>

	<p>二、回應申訴之程序。</p> <p>三、適當調查申訴之程序。</p>
<p>信託業應負之義務及相關行為規範第 48 條 (105 年 1 月 8 日)</p>	<p>(公告紛爭受理方式與處理流程)</p> <p>信託業應於其營業處所及網站上公布其紛爭受理方式與處理流程之全部內容。</p>
<p>金融監督管理委員會金管法 字第 1040054727 號函 (104 年 5 月 25 日)</p>	<p>主旨：為加強金融服務業對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護金融消費者權益，各金融服務業應建立消費爭議處理制度(含處理流程 SOP)，提報董事會通過，並落實執行，請查照。</p> <p>說明：</p> <p>一、金融消費者保護法業於 104 年 5 月 3 日修正施行，增修相關金融消費者保護與處罰之規定，為避免各金融服務業為落實執行而遭受處罰，爰有建立消費爭議處理制度之必要，以保護金融消費者。</p> <p>二、旨揭消費爭議處理制度內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。</p> <p>三、各金融服務業請於文到 3 個月內完成建立消費爭議處理制度，並提報董事會通過；已依相關金融法規定有消費糾紛處理程序者，請於文到 3 個月內檢視調整符合上開內容，並提報董事會通過。</p> <p>四、請 貴公會轉知所屬會員依本函辦理。</p>