亞東證券股份有限公司

金融消費爭議處理辦法

訂定日期：104 年 7 月 29 日
第一次修正日期：108 年 11 月 26 日
第二次修正日期：110 年 7 月 30 日
第三次修正日期：113 年 1 月 30 日
第四次修正日期：113 年 7 月 23 日
第五次修正日期：115 年 10 月 16 日
版　　別：第六版

第一章　總則

第一條 訂定目的

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，特依據「金融消費者保護法」及其相關法令解釋訂定本辦法。

第二條 適用對象

本辦法所稱金融消費者(以下稱客戶)，指接受本公司提供金融商品或服務者。但不包括下列對象：

一、 專業投資機構。

二、 符合一定財力或專業能力之自然人或法人。

前項專業投資機構之範圍及一定財力或專業能力之條件，遵照主管機關之規定。

第三條 適用範圍

本辦法所稱金融消費爭議，依「金融消費者保護法」第五條定義，指本公司客戶與本公司間因商品或服務所生之民事爭議，若僅為客戶抱怨等非屬前揭消費爭議事由，並不適用。

若為本公司與同業間之糾紛，應依內部控制制度 CA-11410 之相關規定辦理。

第四條 權責單位

客戶申訴案件之權責處理單位，應為提供金融商品或服務之單位。非權責處理單位接獲客戶申訴時，應即轉知權責處理單位處理。權責處理單位需於「客戶申訴或檢舉案件處理報告表」(附件一) 載明該案件係由其他單位

轉知。

第二章 處理程序

第五條 受理客戶申訴案件

一、 客戶就爭議事件而提出申訴時，原則上以書面具名方式為之，所謂書面係指信函、傳真、或電子郵件等方式。書面上除應記載申訴客戶之姓名、身分證字號、聯絡地址、聯絡電話或電子郵件信箱，並應詳述申訴之事由。但情況急迫或有其他正當事由時，得以言詞為之。若為主管機關及周邊單位轉知之案件亦不在此限。

二、 除本辦法第三條所述不適用之情事，本公司客戶申訴案件皆應填寫「客戶申訴或檢舉案件處理報告表」(附件一）並依本辦法相關規定辦理。申訴案件若以匿名或不以真實姓名提出者，概不受理，惟權責處理單位仍應填寫「客戶申訴或檢舉案件處理報告表」(附件一)說明原因並留存相關紀錄備查。

三、 權責處理單位接獲爭議案件後，應指派專責人員委婉說明，以平息爭議，權責處理單位主管負責督導所屬單位了解客戶身分、爭議發生原因、客戶訴求及確認責任歸屬等，研擬最妥適處理方式後回復客戶處理結果。

第六條 調查客戶申訴案件

一、 受理申訴後，權責處理單位首應訪談客戶並詢問經辦人員以瞭解其原因，其次應調閱相關憑證加以查核，是否各項作業均符合規定，經上述程序，若發現糾紛之發生可歸責於經辦人員之疏失或違規，則當依相關法規或公司之內部控制制度處理；若係客戶之疏失或惡意之行為，仍應依相關法規處理，或請求賠償。另應由各權責處理單位會同內部稽核人員全程參與申訴案件之處理，過程中得諮請法令遵循室提供意見，且必要時得請總經理指示處理原則。

二、 權責處理單位應將申訴內容、調查結果、處理對策、意見等載明於「客戶申訴或檢舉案件處理報告表」(附件一)，於受理申訴之日起五個營業日內陳報單位主管。報告表應會辦法令遵循室、稽核室及企劃室

後，陳核總經理。

三、 每月底尚未結案之客戶申訴案件，權責處理單位應持續追蹤該案件之後續處理情形，並於次月份五個營業日內填寫「客訴事件後續處理暨結案報告表」(附件二)，敘明追蹤處理情形，會辦法令遵循室、稽核室及企劃室後，陳核總經理。

四、 客戶申訴案件處理結案時，應由權責處理單位填寫「客訴事件後續處理暨結案報告表」(附件二)，敘明後續處理情形及是否違反規定，會辦法令遵循室、稽核室及企劃室後，陳核總經理;若於受理申訴之日起五個營業日內即結案，得將結案報告內容一併填寫於「客戶申訴或檢舉案件處理報告表」(附件一)。

五、 客戶申訴案件經調查若發現員工確有違失之情事，「客戶申訴或檢舉案件處理報告表」(附件一)、「客訴事件後續處理暨結案報告表」(附件二)應敘明違失人員責任並提出改善解決之建議方案，陳核至董事長。前述人員之違失情事若屬未予妥處之案件，應納入其個人績效考核與業績獎酬減發依據，以落實誠信治理文化。

六、 客戶申訴案件應列入每季提報董事會之公平待客原則業務報告，若有以下情事發生，權責單位除以口頭先向總經理報告，並應作成紀錄，於董事會報告中說明。

(一) 交易糾紛損失達 50 萬以上或涉及法律訴訟案。

(二) 單季同類型申訴案件量累計達三件(含)以上之異常累積情形。

(三) 涉及高齡者、身心障礙者之申訴案件(一般業務洽詢或純屬客戶抱怨除外)。

前述情事之判定流程如下：

1. 權責單位於填報「客戶申訴或檢舉案件處理報告表」(附件一) 時進行初步判斷，如符合前述情形之一者，應於表單之說明欄位具體敘明理由及事實。

2. 該表單依本條規定會辦法令遵循室、稽核室及企劃室，以協助共同確認判定符合規定。

第七條 回應客戶申訴

一、 權責處理單位應於受理申訴之日起七個營業日內先行回應客戶，三十日內再以書面、電話或客戶指定方式正式回復客戶處理結果。有關本公司金融消費爭議處理程序，列示於附件三。

二、 經由主管機關轉交之消費爭議案件，權責處理單位應於主管機關規定之期限內作適當之處理，並依主管機關之規定，將案件處理情形發函或依主管機關指定方式回復客戶並副知主管機關。

三、 經由財團法人金融消費評議中心(以下簡稱評議中心)通知之消費爭議案件，權責處理單位應於本公司收受申訴之日起三十日內，將處理結果發函回復客戶，副知評議中心，並由法令遵循室於「評議中心申訴暨評議案件管理系統」登錄申訴處理結果。若需提供其他與申訴案相關之書面資料予客戶，則會辦相關業務單位審核後，始能交付。

四、 客戶對於回復之處理結果如仍有質疑或拒不接受時，得向中華民國證券商業同業公會、中華民國期貨業商業同業公會、財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心或評議中心申請調處紛爭或評議。

第八條 進度追蹤與稽核

權責處理單位主管應定期督導客戶申訴案件之處理執行情形，並指派專責人員主動回復客戶處理進度，並留存相關紀錄。

稽核室應就內部控制制度及爭議案件執行情形列為查核項目，定期查核各權責處理單位是否依據本辦法及其他相關規定辦理。

第三章 內部管理規範

第九條 員工遵守消費爭議處理辦法及文件保存

辦理業務之人員應充分知悉及遵守本辦法，並於處理申訴時迅速與公平。

各權責處理單位受理客戶申訴內容、處理過程、回復結果應予以記錄，並將相關文件與紀錄留存建檔，保存期限至少五年；若仍有爭議時，應保存至爭議消除為止。

第十條 員工教育訓練及檢討

本公司辦理消費爭議處理相關人員應接受適當教育訓練，提升服務品質。

權責處理單位應於爭議處理完成後，檢討案件問題之所在，必要時得邀集包含公平待客執行小組等相關單位共同討論改進現行作業之流程或規定，以避免未來爭議案件再次發生。

第十一條 辦理客戶申訴之人員，對於經辦案件之爭議，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。

第四章 附則

第十二條 本辦法如有未盡事宜，悉依有關法規及公司相關規定辦理。

第十三條 本辦法經董事會核定後實施，修正或廢止時亦同。

（附件一）

亞東證券股份有限公司

客戶申訴或檢舉案件處理報告表

受理編號：　　填表日期：　年　月　日

申訴檢舉人姓名	案件性質	□冒用客戶帳戶 □提供人頭帳戶供客戶使用 □錯帳 □違約 □交易價格糾紛 □盜領(盜賣)客戶有價證券或款項 □檢舉公司員工個人涉及融資墊款行為 □檢舉公司員工涉及股票空中交易行為 □電子下單 □其他	被申訴檢舉人姓名	
	申訴檢舉案件內容		單位、擔任職務	
申訴檢舉人住地、電話	申訴檢舉人要求	□損害賠償　元 □缺失人員撤職查辦 其他：	被申訴檢舉次數	□初次 □多次　次
	調查結果及說明	申訴類似檢舉□初次發生 □經常 客戶申訴內容是否屬實□是 □否 說明：		
	缺失人員責任			
	處理對策			
	批示意見			

相關附件　□客戶申訴或檢舉信函　□其他

註1：若於受理申訴之日起五個營業日內即結案，得將結案報告內容一併填寫於本報告表，不需再填寫「客訴事件後續處理暨結案報告表」。註2：經調查發現員工確有違失之申訴案件應陳核至董事長。

主管：　　經辦：

總經理：　　企劃室：　　稽核室：　　法遵室：

訂定部門:企劃室

（附件二）

亞東證券股份有限公司

客訴事件後續處理暨結案報告表

受理編號:(填寫客戶申訴或檢舉案件處理報告表受理編號)　　填表日期:　年　月　日

申訴日期：	□結案日期：	□未結案(次月5個營業日內應持續填寫報告)
被申訴人姓名：	被申訴人服務單位：	
申訴案件內容：		
後續追蹤處理：		
批示意見：(被申訴單位為分公司，批示意見主管包括分公司經理人及經紀部主管；其他單位批示意見主管為部門主管)		
應檢附附件： 1. 原案已經權責主管簽核之「客戶申訴或檢舉案件處理報告表」 2. 自客訴事件發生迄今已填寫並經權責主管簽核之「客訴事件後續處理暨結案報告表」 3. 其他相關證明文件		

註：經調查發現員工確有違失之申訴案件應陳核至董事長。

主管：　　經辦：

總經理：　　企劃室：　　稽核室：　　法遵室：

(附件三)

亞東證券(股)公司
金融消費爭議處理程序流程圖

