

永豐商業銀行股份有限公司

消費爭議處理辦法

非因應外規訂定

因應外規訂定

制定單位：總經理辦公室

核定層級：董事會

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」第五條第五項、「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，及金融監督管理委員會中華民國 104 年 5 月 25 日金管法字第 1040054727 號函，特訂定本辦法，以強化本行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，如因外部有關法令新增或修正者，於本辦法修正前，應依外部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

客戶因本行提供之商品或服務所生之爭議。屬於授信逾期、催收或商品違約交割之協商案件，不適用本辦法；海外分支機構之消費爭議，則依循當地法令規範由該分支機構專責人員處理之。

第四條 組織架構

本行於總經理辦公室設置消費爭議處理小組(以下簡稱處理小組)，編制一名主管與成員若干名，採固定職，以掌握案件來源，協調分行及業務單位妥適處理客戶爭議事項，並追蹤進度，定期呈報董事會，以確保本機制之落實執行。

第五條 受理方式

客戶可透過書函、電話、電子郵件、網站留言、親臨分行等方式申訴；受理管道列示於附件-消費爭議處理流程，異動時授權處理小組即時公告於本行營業場所及網站。

第六條 處理程序與流程

- 一、各受理管道負責人員接獲申訴時，應耐心聆聽、詳實記錄客戶意見，或將所收文件予以登錄，並於受理之日起 2 個營業日內轉知處理小組。
- 二、負責處理之單位應於申訴之日起 5 個營業日內初步回應客戶，30 日內為必要之處理，並將結果回覆客戶。
- 三、處理小組應每日掌握案件進度，針對可能顯著損害客戶、銀行權益且為超出單位處理權限之案件，應依本行規範之程序處理，妥善弭平消費紛爭。
- 四、消費爭議處理流程，列示於附件。

第七條 處理時效

接獲申訴之日起 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

客戶可透過本行「消費爭議處理專線」(列示於附件)，了解案件處理進度。

第九條 追蹤稽核

- 一、處理小組定期統計爭議案件處理天數，及客戶接受度；遇雙方協商無共識之個案，應追蹤客戶反應。
- 二、若屬信託相關業務之紛爭無法解決者，應告知申訴人亦得向信託公會請求調處，或由本行依信託契約及信託公會頒訂之業務紛爭調處辦法之規定，以書面向信託公會聲請調處。
- 三、本行消費爭議之處理，應定期辦理查核。

第十條 教育訓練

每年為新進人員、資深人員及管理人員舉辦服務禮儀、客訴處理課程並進行案例研討。

第十一條 定期檢討

- 一、各單位引發之爭議案件，應進行檢討改善，以降低爭議再發生。
- 二、每季將全行消費爭議處理概況及檢討報告，提報董事會備查。

第十二條 其他事項

- 一、本行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、本行不受理以匿名或非真實姓名提出申訴之案件。
- 三、本行應將爭議內容、處理過程及回覆客戶之結果予以紀錄，並將相關文件與紀錄留存五年。若屬信託爭議案件，文件留存應至其信託契約終止後至少五年。

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行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，將本辦法公佈於本行營業處所及網站。

中華民國一〇四年八月二十一日第八屆董事會一〇四年第十一次會議通過

附件：消費爭議處理流程

處理流程	處理說明
<pre> graph TD A[客戶申訴] --> B[①受理管道] subgraph B [①受理管道] B1[電話] --- B1_1[爭議處理專線] B1 --- B1_2[24小時客服中心] B2[文字] --- B2_1[電子郵件] B2 --- B2_2[網站留言] B2 --- B2_3[書函] B3[面對面] --- B3_1[親向分行反應] end B --> C[②受理單位] C --> D[消費爭議處理小組] D --> E[③分派案件] E --> F[④分行] E --> G[④業務單位] F --> H[處理與回應客戶] G --> H H --> I[系統記錄處理結果] I --> J["⑤。追蹤處理中案件之進度 。檢視結束案件之處理結果、歸類爭議原因。"] J --> K[⑥定期檢討] </pre>	<p>①受理管道：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 消費爭議處理專線：(02)6632-6189 ◦ 24 小時客服專線：(02)2505-9999 ◦ 電子郵件：cchs@sinopac.com ◦ 網址：https://bank.sinopac.com ◦ 書函地址：臺北市中山區南京東路三段 36 號 ◦ 分行地址：請洽 24 小時客服中心或本行網站 <p>②受理人員詳實記錄客戶意見，或將所收之文件予以登錄，並於受理之日起 2 個營業日內轉知消費爭議處理小組。</p> <p>③說明：檢視案件內容分派予適當之處理單位。</p> <p>④說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 負責處理之分行及業務單位應於申訴之日起 5 個營業日內初步回應客戶，30 日內為必要之處理，並將結果回覆客戶。 2. 若屬信託相關業務之紛爭無法解決者，應告知申訴人亦得向信託公會請求調處，或由本行依信託契約及信託公會頒訂之業務紛爭調處辦法之規定，以書面向信託公會聲請調處。 <p>⑤說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 追蹤處理中案件，協調相關單位協助處理。 2. 檢視結案案件之處理結果之妥適性。 <p>⑥說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 將爭議發生之原因送請相關單位檢討改善。 2. 定期提供爭議案例供各單位進行教育訓練。 3. 每季提報全行消費爭議處理概況及檢討報告，呈董事會備查。