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

為加強本行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，爰依據金融消費者保護法第十三條第二項前段規定、「金融服務業公平待客原則」之申訴保障原則、104 年 5 月 25 日金管法字第 1040054727 號函、104 年 9 月 14 日金管法字第 1040006215 號函、113 年 8 月 5 日銀局(合)字第 1130220584 號函及「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七、四十八、四十九條等規定，訂定本辦法。

第二條 本辦法每年應依實際業務需求或法令變動檢視是否須進行修訂或更新，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 規範本行之事項

第三條 消費爭議之範圍

一、 金融消費者(以下簡稱客戶)因本行提供之商品或服務所生之民事爭議。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。

二、 專業投資人、專業客戶或高資產客戶之客訴爭議，準用本辦法之規定。

第四條 組織架構

本行於總經理辦公室設置客訴處理小組(以下簡稱處理小組)，並指派副總經理級以上主管負責督導。處理小組內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、親臨分行等方式向本行提出申訴；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，並將所收文件予以登錄，原則上，應於受理之日起 2 個營業日內轉知處理小組；惟案件涉及多個權責單位、案件性質較為複雜或因申訴內容不明確，尚需釐清者，經第四條所定之處理小組主管評估同意者，不在此限，惟仍應於釐清後儘速完成立案。

二、 處理小組接獲申訴案件後，應依案件類型、態樣，以風險為導向予以分級，並依本行「客訴處理手冊--分級制度」規定通知相關權責單位與主管，確保案件獲妥適處理。

三、 負責處理之單位應於本行接獲申訴之日起 5 個營業日內初步回應客戶，30 日內為必要之處理，並將結果以當面、電話或電子郵件等適當之方式回覆客戶後，通知處理小組。處理小組檢視案件處理情形後，依本行「客訴處理手冊--分級制度」規定續行升級陳報或結案。

四、 處理小組應每日掌握案件進度，了解爭議情形、確認申訴態樣之根本原因，並與權責單位共同研議妥適之處理方案。針對可能顯著損害客戶、本行權益且為超出

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。

五、 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「客訴處理專線」、「24 小時客服專線」及電子郵箱(列示於附件)以專人、專線或電子郵件等方式，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、 本行消費爭議之處理，應定期辦理查核。

第十條 教育訓練

每年舉辦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，並檢視客戶申訴態樣之根本原因，適時提出因應方案，以降低爭議再發生。

二、 上下半年至少各一次將全行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記錄，並將相關文件與紀錄留存五年，但消費爭議逾五年尚未終結者，應保存至該爭議終結為止。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)

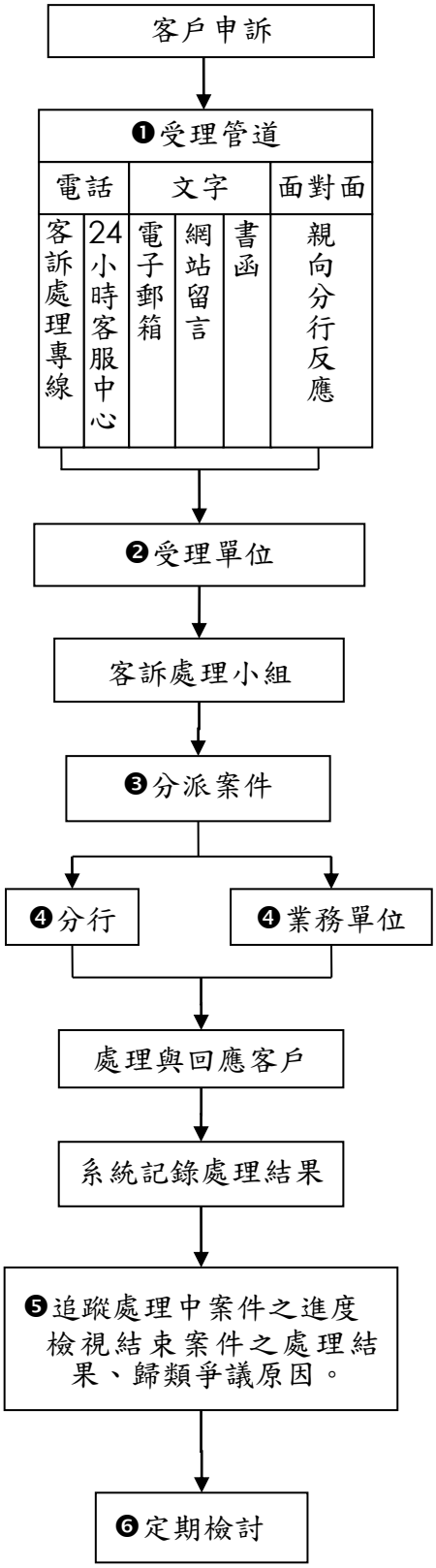
第十三條 本辦法第一條之法律或函令依據詳如附錄，附錄為本辦法之一部分，如因該法律或函令修正時，授權制定單位自行更新本辦法之附錄，並按月提董事會備查。

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，將本辦法公布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
中華民國一〇八年二月二十二日第九屆董事會一〇八年第二次會議修正通過
中華民國一〇八年八月二十三日第十屆董事會一〇八年第四次會議修正通過
中華民國一〇九年六月十九日第十屆董事會一〇九年第八次會議修正通過
中華民國一一四年二月二十一日第十一屆董事會一一四年第二次會議修正通過
中華民國一一五年三月二日第十二屆董事會一一五年第二次會議修正通過

附件：消費爭議處理流程

處理流程	處理說明
	❶受理管道： 。客訴處理專線：(02)6632-6189 。24 小時客服專線：(02)2505-9999 。電子郵箱：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 ❷受理人員詳實記錄客戶意見，並將所收之文件予以登錄，原則上，應於受理之日起 2 個營業日轉知客訴處理小組；惟案件涉及多個權責單位、案件性質較為複雜或因申訴內容不明確，尚需釐清者，經處理小組主管評估同意者，不在此限，惟仍應於釐清後儘速完成立案。 ❸說明： 處理小組接獲申訴案件後，應依案件類型、態樣，以風險為導向予以分級，並依本行「客訴處理手冊—分級制度」規定通知相關權責單位與主管，確保案件獲妥適處理。 ❹說明： 負責處理之分行及業務單位應於本行接獲申訴之日起 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。 ❺說明： 1.處理小組應追蹤處理中案件，了解爭議情形、確認申訴態樣之根本原因，並與權責單位共同研議妥適之處理方案。針對可能顯著損害客戶、本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。 2.檢視結案案件之處理結果之妥適性。 ❻說明： 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. 上下半年至少各一次提報全行消費爭議處理概況及檢討報告，呈董事會備查。

附錄

一、法規

法規名稱、條次 最新修正日期	條文全文
金融服務業公平待客原則第 4 條第 7 項 (111 年 5 月 12 日)	第 4 條第 7 項金融服務業公平待客原則申訴保障原則 (一) 金融消費者保護法第十三條第二項：金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業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；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。 (二) 本會 104 年 5 月 25 日金管法字第 1040054727 號函：1.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。 2.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。 (三) 其他業法相關規範。
信託業應負之義務及相關行為規範第 47 條 (108 年 10 月 15 日)	第 47 條(訂定紛爭受理方式與處理流程) 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。 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。 紛爭受理方式與處理流程至少應包含下列事項： 一、受理申訴之程序。 二、回應申訴之程序。 三、適當調查申訴之程序。
信託業應負之義務及相關行為規範第 48 條 (108 年 10 月 15 日)	第 48 條(公告紛爭受理方式與處理流程) 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。
信託業應負之義務及相關行為規範第 49 條 (108 年 10 月 15 日)	第 49 條(員工遵守紛爭受理方式與處理流程及文件保存) 信託業應確保其員工知悉其紛爭處理受理方式與處理流程及遵守相關程序處理申訴，且其處理申訴迅速與公平。 信託業應將申訴內容、其處理過程及回覆申訴人之結果予以紀錄，並留存相關文件與紀錄於信託契約終止後至少五年。

二、函令

函令名稱、條次 最新修正日期	條文全文
金融監督管理委員會金管法字第 1040054727 號函 (104 年 5 月 25 日)	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。 說明： 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未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。 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。 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；已依相關金融法規訂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。 四、 請 貴公會轉知所屬會員依本函辦理。
金融監督管理委員會金管法字第 1040006215 號函 (104 年 9 月 14 日)	主 旨：有關本會104年5月25日金管法字第1040054727號函示金融服務業應建立消費爭議處理制度（含處理流程SOP）之適用疑義，請依說明二至四辦理，請查照。 說 明： 一、依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會104年7月9日函、中華民國證券商業同業公會104年7月17日函、美商愛○盟期貨經紀股份有限公司台灣分公司104年6月10日函、新加坡商華○期貨經紀有限公司台灣分公司104年6月9日函、澳○華期貨股份有限公司104年6月17日函及瑞士商瑞○信貸銀行股份有限公司台北證券分公司104年6月15日電子郵件辦理。 二、為因應金融消費者保護法（下稱金保法）增修金融消費者保護及處罰之規定，本會以104年5月25日金管法字第1040054727號函（下稱104年5月25日函），請各公會轉知所屬會員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。 三、鑑於本會104年5月25日函說明一意旨，係配合金保法增修金融消費者保護及處罰之規定，避免金融服務業未落實執行而遭受處罰，爰促請金融服務業建立消費爭議處理制度，以保護金融消費者。而有關金保法所稱之金融消費者，不包括專業投資機構或符合一定財力或專業能力之自然人或法人（金保法第4條參照）。是以，如金融服務業之客戶均為專業投資機構或符合一定財力或專業能力之自

	然人或法人，因其較具財力或金融商品專業知識及交易經驗，不適用金保法之相關爭議處理機制。準此，有關本會104年5月25日函示金融服務業應建立消費爭議處理制度（含SOP）之適用範圍，以金融服務業之客戶為「非專業投資機構」或「非符合一定財力或專業能力之自然人或法人」之金融消費者為原則。 四、至於金融服務業之客戶，縱以投資人之受託機構或商品之銷售機構為對象，並透過受託機構或銷售機構間接服務投資人，惟其提供受託機構或銷售機構之商品訊息或銷售文件實與投資人權益息息相關，仍有可能成為金融消費爭議之當事人或利害關係人（例如境外結構型商品之在臺發行人或總代理人之服務或交易對象雖為受託或銷售機構，但依境外結構型商品管理規則規定，仍須就商品發行機構或保證機構所負境外結構型商品之義務負連帶責任等），基於保護金融消費者，有此情形之金融服務業，則仍應依本會104年5月25日函示建立消費爭議處理制度（含SOP），提報董事會通過，並落實執行。
金融監督管理委員會銀行局 銀局(合)字第 1130220584 號 (113 年 8 月 5 日)	主旨：為提升金融服務業對消費爭議處理之效率與品質，請轉知所屬會（社）員依說明事項辦理，請查照。 說明： 一、 本會為加強金融服務業對消費爭議處理之重視，並因應金融消費者保護法之施行，前於 104 年 5 月 25 日以金管法字第 1040054727 號函請各金融服務業應建立「消費爭議處理制度」，並明定「消費爭議處理制度」應涵蓋之面向。 二、 為提升消費爭議處理之效率與品質，請各金融服務業將下列事項納入所建立之「消費爭議處理制度」，以為精進： (一) 建立以風險為導向之申訴處理機制，並追溯申訴問題根源：對於消費爭議案件之處理，建立以風險為導向之升級陳報機制，並確認申訴態樣之根本原因，適時提出因應作為。 (二) 強化處理消費爭議案件之分工及權責：指定專責部門或人員處理消費爭議案件，並提升督導層級至副總經理。 (三) 精進申訴處理流程：明定受理爭議案件之回應方式，並提供金融消費者查詢爭議案件處理進度之管道，各金融機構可依其業務特性及規模精進提供方式，例如以專人、專線或電子郵件等方式為之。