

德信綜合證券股份有限公司

消費爭議處理制度

104年08月27日訂
107年12月28日第一次修正
108年12月25日第二次修正
110年08月25日第三次修正
111年12月28日第四次修正
112年06月29日第五次修正

(消費爭議之範圍)

一、本公司受理申請人之資格為「金融消費者保護法」第4條所稱金融消費者。爭議處理範圍為「金融消費者保護法」第5條內容為範圍。

「金融消費者保護法」第4條：

本法所稱金融消費者，指接受金融服務業提供金融商品或服務者。但不包括下列對象：

1. 專業投資機構。
2. 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，由主管機關定之。

「金融消費者保護法」第5條：

本法所稱金融消費爭議，指金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生之民事爭議。

(組織架構)

二、本公司消費者爭議處理組織最高權責主管為總經理，設有法令遵循室、稽核室，為諮詢及調查爭議事件之單位，各業務單位主管為第一時間處理爭議事件之處理人，並設有客戶服務專線，提供客戶隨時反映意見或申訴之管道。

(受理方式)

三、客戶意見表達及申訴管道：

1. 客戶免付費服務專線：0800-060-388(公司網頁標示)
2. 客服信箱：service@mail.rsc.com.tw(公司網頁標示)
3. 傳真：客戶可將意見、申訴事由及相關證物傳真至33933131(公司網頁標示)
4. 網路：公司網頁設置「聯絡我們」，提供客戶隨時反映意見或申訴之管道。
5. 書面：郵寄至各營業單位。
6. 本人親自或電話至公司或各營業點反映意見或申訴。

(處理流程、時效)

四、本公司受理客戶申訴案件，將由相關業務部門經理人依客戶紛爭(申訴)內容主辦調查，並指派人員調查此案件。

業務部門之調查人員於瞭解該申訴案後，若客戶所申訴之案件無法即刻回覆時，需聯繫客戶，告知本公司將儘速處理並主動回覆處理結果，以及留下聯絡方式以便客戶查詢處理進度。

業務部門之調查人員於調查該申訴案後，需將其發生原因、經過與解決方式等，登錄於「客戶申訴或檢舉案件處理填報表」中，經由部門經理人覆核後，若客戶接受本公司處理方式並達成共識時，將該申訴案回覆報結案。

客戶於接獲本公司對申訴之處理結果但不接受，或申訴逾三十日仍未獲本公司回覆時，客戶得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向金融消費爭議處理機構申請評議。惟就投資爭議案件，僅非專業投資人得適用該評議機制。

相關業務單位主管對於客戶不接受處理結果之申訴案件，應於 24 小時內向業務部門主管、法令遵循室、**公平待客專責部門主管總經理室副總**及總經理報告。

公平待客執行小組每年應向董事會報告重大金融消費爭議。

符合下列任一項即屬重大金融消費爭議：

1. 客戶向金融消費爭議處理機構申請評議。
2. 同一原因之爭議案件超過 3 件以上（含 3 件）。
3. 一件爭議案件賠償金額超過新台幣 10 萬元以上（含 10 萬元）。
4. 高齡客訴案件。

（進度查詢）

五、申訴案件尚在公司內部處理階段，消費者可逕自電詢業務單位、法令遵循室或稽核室，瞭解處理進度。若已進入財團法人金融消費評議中心評議後，可上評議中心網站查詢爭議處理進度。

（追蹤稽核）

六、申訴案件應依本制度及內部控制制度「營業紛爭處理作業」與「金融消費者保護之管理作業」辦理，內部稽核人員應定期瞭解其情形並作成稽核報告（客戶申訴或檢舉案件處理報告表），以落實內部處理作業程序之執行。

（教育訓練及定期檢討）

七、公平待客小組教育委員應每年定期舉辦或安排員工參加相關之訓練課程或專題講座，以加強員工金融消費者保護法常識，使員工與金融消費者之間避免發生糾紛。

八、本處理制度經董事會通過後實施，修正時亦同；並應每年定期檢討本處理制度是否有檢討修正之必要。

**德信綜合證券股份有限公司
客戶申訴或檢舉案件處理填報表**

受理單位填寫	受理時間：____年____月____日					案件編號	
	受理單位： <input type="checkbox"/> 經紀部 <input type="checkbox"/> 承銷部 <input type="checkbox"/> _____部					高齡 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
	受理方式： <input type="checkbox"/> 電話，分機_____ <input type="checkbox"/> 親臨 <input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 其他						
	申訴人： <input type="checkbox"/> 經紀客戶 <input type="checkbox"/> 非本公司客戶 <input type="checkbox"/> 本公司股東 <input type="checkbox"/> 其他						
	申訴人姓名				<input type="checkbox"/> 期貨 <input type="checkbox"/> 證券 帳號		
聯絡電話				電子信箱			
<input type="checkbox"/> 初次發生。 <input type="checkbox"/> 曾發生，已向本公司或(_____證券_____分公司)的_____申訴或檢舉過。							
客戶陳述內容說明：							

處理單位填寫	處理單位： <input type="checkbox"/> 經紀部 <input type="checkbox"/> 承銷部 <input type="checkbox"/> _____部					
	處理過程說明	<input type="checkbox"/> 以電話回覆，分機：_____，錄音時間：_____。 <input type="checkbox"/> 以電子郵件回覆。 (請詳述)				
	處理結果	<input type="checkbox"/> 客戶已接受處理結果，結案歸檔。 <input type="checkbox"/> 客戶未接受處理結果，持續溝通。(請續填「持續溝通追蹤表」)。				
	主管意見	<input type="checkbox"/> 同意人員處理結果。 <input type="checkbox"/> 不同意人員處理結果，擬處理說明如下：				

簽核流程(請於受理日期後 2 個工作天內完成)

核示	公平待客 專責部門/主管	會辦單位	部門主管	處理單位		受理單位	
總經理	總經理室 副總	法令遵循室	經紀部/承銷部	主管	人員	主管	人員

**持續溝通追蹤表(請於受理日期後 20 天內完成)
(上一階段未結案者再接再續此追蹤表)**

追蹤處理情形說明：	追蹤處理結果： <input type="checkbox"/> 客戶已接受處理結果，結案歸檔。 <input type="checkbox"/> 客戶未接受處理結果(請詳述處理說明，並引導客戶申請評議)
	主管意見：

簽核流程

核示	公平待客 專責部門/主管	會辦單位	部門主管	處理單位	
總經理	總經理室 副總	法令遵循室	經紀部/承銷部	主管	人員

客戶申訴或檢舉案件處理報告表(結案後由稽核人員填寫)

批示：	調查結果、說明及對策：

董事長：

稽核主管：

稽核人員：