

德信綜合證券股份有限公司
消費爭議處理制度

104 年 8 月 27 日訂

(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。

(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
- (5)書面：郵寄至各營業單位。
- (6)本人親自至公司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報告表」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。

客戶於接獲本行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。

(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」辦理，內部稽核

人員應定期瞭解其情形 並作成稽核報告，以落實內部處理作業程序之執行。
(教育訓練及定期檢討)

七、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。