

犇亞證券股份有限公司

消費爭議處理辦法

中華民國一〇四年七月二十三日訂定

中華民國一〇八年七月二十二日修改

一、消費爭議之範圍與連絡方式：

若客戶對本公司所提供之證券/期貨等各項業務或服務有進一步意見反應或申訴，可經由下列管道與本公司聯絡：

1. 總機電話：2547-8856
2. 電子郵件信箱：eservice@primasia.com
3. 郵寄地址：台北市復興北路 99 號 3 樓 法令遵循部

二、組織架構：

由權責單位、追蹤管理單位組成。

權責單位：指法令遵循部。

追蹤管理單位：指董事長、總經理與稽核部。

三、受理方式：

本公司受理客戶申訴案件或於申訴暨評議案件管理系統受理案件後，將由權責單位主辦調查，並指派人員調查此案件。

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，需三個工作天內與客戶聯繫，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。

四、處理流程及追蹤稽核：

1. 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，登錄於消費爭議處理報告書（附件一）中，經由其部門主管及權責單位覆核後，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予追蹤管理單位。
2. 若客戶無法接受本公司處理方式或無法達成共識時，權責單位需將此案件呈報追蹤管理單位裁示，並通知該客戶已將該申訴案向上提報審慎調查，此案件將有專人處理、回覆處理進度。
3. 若客戶申訴未結案累積件數達五件以上者，應由追蹤管理單位召開內部會議，研提解決方案及降低客戶訴訟案件之具體計畫，並就相關內容、執行情形及效率評估做成紀錄，向董事會報告，並於董事會報告後二週內函報財團法人金融消費評議中心。

五、處理時效及進度查詢：

客戶之申訴事項得依金融消費者保護法申請評議者，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。

六、教育訓練與定期檢討：

1. 為使員工瞭解並遵守消費爭議之範圍及流程等相關業務，公司定期舉辦消費者保護教育訓練。
2. 另應定期針對申訴案件及消費爭議產生之原因加以統計分析，提出改善方案以加強消費爭議案件之檢討分析。

七、本辦法經董事會通過後實施，修正時經董事會通過後實施。

案件編號：

消費爭議處理報告書

填表單位：

填表人：

日期： 年 月 日

申訴人姓名			<input type="checkbox"/> 證券											
			<input type="checkbox"/> 期貨	帳號										
連絡方式	<input type="checkbox"/> 電話 _____ <input type="checkbox"/> e-mail _____ <input type="checkbox"/> _____													
連絡時段	<input type="checkbox"/> 上午 _____ <input type="checkbox"/> 下午 _____ <input type="checkbox"/> 晚上 _____													
發生日期	年	月	日	發生時間		被投訴單位								
客訴類型	<input type="checkbox"/> 人員疏失 <input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 作業流程 <input type="checkbox"/> 交易糾紛 <input type="checkbox"/> 系統異常 <input type="checkbox"/> 其他 _____													
客戶申訴內容描述														
預計完成日	年	月	日	結案日期	年	月	日							
處理內容及結果														
調查人員					業務主管									
法令遵循部主管				稽核部主管				總經理						

消費爭議處理辦法

修正條文對照表

中華民國一〇八年七月二十二日修改

修正條文	現行條文
<p>一、消費爭議之範圍與連絡方式： 若客戶對本公司所提供之證券/期貨等各項業務或服務有進一步意見反應或申訴，可經由下列管道與本公司聯絡：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 總機電話：<u>2547-8856</u> 2. 電子郵件信箱： <u>eservice@primasia.com</u> 3. 郵寄地址：台北市復興北路 99 號 3 樓 <u>法令遵循部</u> 	<p>一、消費爭議之範圍與連絡方式： 若客戶對本公司所提供之證券/期貨/衍生性金融商品業務或服務有進一步意見反應或申訴，可經由下列管道與本公司聯絡：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 總機電話：2718-0101 2. 電子郵件信箱： <u>eservice@primasia.com</u> 3. 郵寄地址：台北市復興北路 99 號 3 樓
<p>二、組織架構： 由<u>權責單位、追蹤管理單位</u>組成。 <u>權責單位：指法令遵循部。</u> <u>追蹤管理單位：指董事長、總經理與稽核部。</u></p>	<p>二、組織架構： 由董事會／董事長、總經理、部門主管、調查人員及收件窗口等組成。</p>
<p>三、受理方式： 本公司受理客戶申訴案件或於<u>申訴暨評議案件管理系統受理案件後</u>，將由<u>權責單位</u>主辦調查，並指派人員調查此案件。 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，需三個工作天內與客戶聯繫，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。</p>	<p>三、受理方式： 本公司受理客戶申訴案件，將由相關負責部門主管依客戶紛爭（申訴）紀錄表主辦調查，並指派人員調查此案件。 負責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，需三個工作天內與客戶聯繫，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。</p>
<p>四、處理流程及追蹤稽核： 1. 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，登錄於<u>消費爭議處理報告書(附件一)</u>中，經由其部門主管及<u>權責單位</u>覆核後，若客戶接受本公司處理方式</p>	<p>四、處理流程及追蹤稽核： 1. 負責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，登錄於客戶紛爭（申訴）紀錄表中，經由負責部門主管覆核後，若客戶接受本公司處理方式並達成共識</p>

<p>並達成共識時，將該申訴案回覆報結予<u>追蹤管理單位</u>。</p> <p>2. 若客戶無法接受本公司處理方式或無法達成共識時，<u>權責單位</u>需將此案件呈報<u>追蹤管理單位</u>裁示，並通知該客戶已將該申訴案向上提報審慎調查，此案件將有專人處理、回覆處理進度。</p> <p>3. 若客戶申訴未結案累積件數達五件以上者，應由<u>追蹤管理單位</u>召開內部會議，研提解決方案及降低客戶訴訟案件之具體計畫，並就相關內容、執行情形及效率評估做成紀錄，向董事會報告，並於董事會報告後二週內函報<u>財團法人金融消費評議中心</u>。</p>	<p>時，將該申訴案回覆報結。</p> <p>2. 若客戶無法接受本公司處理方式或無法達成共識時，該負責部門主管需將此案件呈報總經理或董事長裁示，並通知該客戶已將該申訴案向上提報審慎調查，此案件將有專人處理、回覆處理進度。</p> <p>3. 若客戶申訴未結案累積件數達五件以上者，應由總經理召開內部會議，研提解決方案及降低客戶訴訟案件之具體計畫，並就相關內容、執行情形及效率評估做成紀錄，向董事會報告，並於董事會報告後二週內函報財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心。</p>
<p>五、本辦法經董事會通過後實施，修正時經<u>董事會</u>通過後實施。</p>	<p>五、本辦法經董事會通過後實施，修正時經<u>總經理</u>通過後實施。</p>