

# 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

中華民國一一二年八月二十八日修改

### 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](mailto: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。

## 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								
客訴來源	<input type="checkbox"/> 主管機關 ( _____ ) 函轉 <input type="checkbox"/> 來電、來信客訴 <input type="checkbox"/> 其他 _____												
客訴類型	<input type="checkbox"/> 人員疏忽 <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													
改善規劃或措施													
調查人員					業務主管								
法令遵循部主管				稽核部主管				總經理					