

將來商業銀行股份有限公司

消費爭議處理準則

制定單位：客服暨作管處
109年4月15日第一屆第四次董事會通過制定
112年3月29日第二屆第四次董事會通過修正

第一章 總則

第一條 訂定目的及依據

為強化本行對金融消費者之保護，妥善處理消費爭議，特依「金融消費者保護法」、「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」、「信託業應負之義務及相關行為規範」，及主管機關函令，訂定本準則。

第二章 規範事項

第二條 消費爭議之範圍

客戶因辦理本行商品及服務所生民事之爭議。

第三條 申訴處理之權責單位

本行設置以下消費爭議處理之權責單位，以掌握案件來源，協調業務單位妥適處理客戶爭議事項，並追蹤進度，定期呈報總經理，以確保本準則之落實執行。

一、受理單位：

(一) 本行相關單位皆可受理客戶提出之消費爭議申訴。

(二) 外部申訴如財團法人金融消費評議中心(下稱「評議中心」、目的事業主管機關、縣市政府消保官等申訴，受理單位為客服暨作管處客戶服務部，督導主管為客服暨作管處之處級主管擔任。

二、處理單位：各單位應指定人員負責辦理消費爭議申訴案件之處理、回覆及記錄。

三、案件管控單位(下稱「管控單位」)：客服暨作管處負責追蹤及分析消費爭議申訴案件，並提報總經理備查。

第四條 金融消費爭議申訴處理

為妥適處理金融消費爭議申訴，另訂「客戶申訴處理辦法」，經本行總經理核定後執行，其中應包含申訴處理流程及方式，並將不同申訴管道及客戶求償之金額大小依分層授權核決詳細說明等。

第五條 受理方式

客戶可透過書函、電話、電子郵件、親臨本行客戶服務中心或本行提供之服務通路等方式申訴。

第六條 處理程序與時效

- 一、各受理單位接獲申訴時，應耐心聆聽、詳實記錄客戶意見，或將所收文件予以登錄，並於受理之日起1個營業日內轉知處理單位，並副知管控單位。
- 二、處理單位應於受理之日起2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。
- 三、評議中心申訴案件將依評議流程規範辦理。
- 四、處理單位除掌握案件進度外，應隨時副知管控單位案件處理進度，以利管控單位了解案件狀況，且管控單位針對可能顯著損害客戶、銀行權益且為超出處理單位權限之案件，應依本行規範之程序處理，妥善彌平消費紛爭。
- 五、金融消費爭議內部處理流程及金融消費爭議事件處理流程，列示於附件。

第七條 進度查詢

客戶可透過本行處理單位或客戶服務中心，查詢案件處理進度。

第八條 追蹤稽核

- 一、管控單位定期統計爭議案件處理天數，及客戶接受度；遇處理單位及客戶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。

第九條 教育訓練

管控單位應每年對全行人員進行客訴案件處理宣導。

第十條 定期檢討

- 一、引發爭議案件之單位，應進行檢討改善，以避免爭議再發生。
- 二、每年將消費爭議處理概況及檢討報告，提報總經理備查。
- 三、每年應將消費爭議處理摘要併同公平待客執行情形，提報董事會備查。

第十一條 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、本行應將爭議內容、處理過程及回覆客戶之結果予以紀錄，並將相關文件與紀錄保存至契約關係結束後10年，非本行客戶保存至案件結束後5年。

第十二條 未盡事項

本準則未盡事項，悉依相關法令及本行相關規定辦理。

第十三條 制定施行及修訂

本準則經董事會通過後施行，其修正或廢止時亦同。

附件：

本行金融消費爭議內部處理流程及說明

處理流程	處理說明
<pre> graph TD A[客戶申訴] --> B[①受理方式] subgraph B [①受理方式] B1[電話] B2[文字] B3[其他] end B --> C[各單位受理窗口] C --> D[②各部室建檔分派案件] D --> E[③處理單位處理及回應客戶] E --> F[系統紀錄處理結果] F --> G[1. 追蹤處理中案件之進度 2. 檢視已結案之案件結果及歸類爭議原因] G --> H[④定期檢討] </pre>	<p>①受理方式：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 客服中心/其他單位 ◦ 電子郵件 ◦ 書函/存證信函 ◦ 其他本行提供之服務通路(如實體客服中心) <p>②說明：受理單位檢視案件內容分派給合適的處理單位</p> <p>③說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 處理單位應於2日內初步回覆客戶，30日內為必要處理並回覆客戶 2. 若屬信託相關業務之紛爭無法解決者，應告知申訴人得向信託公會申請調處，或由本行依信託契約及信託公會頒訂之業務紛爭調處辦法之規定，以書面向信託公會聲請調處 <p>④說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 將爭議發生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. 每年提報全行消費爭議處理概況及檢討

金融消費爭議事件處理流程

