

花蓮第一信用合作社

金融消費爭議申訴處理制度

104.08.26 訂定

110.11.24 修訂

第一章 總則

為迅速合理解決消費者依金融消費者保護法第十三條規定提出之金融消費爭議申訴案件（以下簡稱申訴案件），並確保消費者權益，特訂定本制度。

第二章 消費爭議之範圍

本制度所稱之消費爭議係指本社各營業單位辦理金融商品業務與客戶間所衍生之紛爭事件。

第三章 組織架構

- 一、金融商品消費爭議申訴管理單位為管理部，負責統籌及執行本制度，紛爭調查與處理，維護客戶權益及化解抱怨，營造良好客我關係。
- 二、各營業單位為金融商品消費爭議申訴權責單位，受理及協助管理單位處理申訴事件。

第四章 受理管道

- 一、各營業單位：客戶可於營業時間內向有權簽章人員申訴反應。
- 二、申訴電話：業務申訴專線：03-8357684（理財科）
業務申訴傳真：03-8343114
- 三、E-Mail：客戶可於各本社網站上留言，接獲訊息後將指派專人處理回覆客戶。
- 四、書面來函：客戶得將申訴以書面來函方式反應。

第五章 受理客戶申訴案件之程序

- 一、因本業務發生紛爭事件得依上述管道提出申訴後，本社將指派專人了解原委及收集相關資料並秉持公正客觀態度處理，盡速主動回覆

客戶之問題。

- 二、客戶對本社銷售金融商品業務處理提出當面或電話質疑時，應先由權責單位先傾聽，作適當之安撫並委婉說明，以平息爭議。申訴案件成立後三個工作日內權責單位填寫「金融消費爭議申訴表」（附件一）將爭議案件通報管理單位協助處理。
- 三、管理單位受理消費爭議申訴案件後，應儘速處理並秉持公平之態度，依據申訴內容訪談相關當事人，瞭解事件原委並調閱相關資料及憑證，對於所受理之申訴案件應編號列管追蹤。
- 四、管理單位及權責單位對消費爭議申訴案件及客戶資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責並遵守個人資料保護法之規定。

第六章 客戶申訴案件之調查

- 一、管理單位瞭解申訴案件原委後，確實調查詳細情形及瞭解本社各項作業是否符合規定，並於接獲申訴日起五個工作日內將調查情形完成作成紀錄。
- 二、必要時得請合作推廣保經代及保險公司協助調查及提供相關資料，或派員查核，或請申訴人前來說明案情，商議解決方法。
- 三、受理申訴之案件如發現確有本社人員違規情事，應就違規所屬性質由管理單位簽報疏失人員提出懲處意見，轉人評會辦理。

第七章 回應客戶申訴之程序

- 一、管理單位應於申訴案件成立起三十日內妥適處理，並將處理結果回覆客戶，同時將處理進度及結果陳報總經理。申訴案件結案後相關處理文件由管理單位歸檔存查。
- 二、倘若客戶向「財團法人金融消費評議中心」申請評議時，申訴管理單位應於接獲來函後十個工作日內以書面方式向「財團法人金融消費評議中心」陳述意見並副知客戶。
- 三、管理單位應追蹤及彙整處理中之申訴案件進度（附件二）。

第八章 進度查詢

申訴客戶可透過申訴電話或逕洽管理部查詢申訴案件之處理進度與結果。

第九章 金融消費保護法基礎認知宣導或專業教育訓練

- 一、本社應定期（每年）對所屬人員施以「金融消費保護法」之教育訓練，對新進人員施以「金融消費保護法」之教育訓練併入新進人員訓練課程。
- 二、加強實施內部教育訓練及督導，要求各執行相關業務人員熟悉各項法令，因應經營環境變遷與法規之變動，不定期檢視金融消費保護法之教育訓練內容之妥適性。

第十章 定期檢討

- 一、處理客戶申訴案件及紛爭事件後，應對申訴內容、作業流程、業務規定詳加檢討改進，避免類似糾紛再次發生。
- 二、如有歸責於金融商品銷售人員疏失之爭議事件，管理單位應定期（每年）追蹤分析客戶申訴原因，並檢討修正內部作業準則或處理程序。
- 三、為確保本制度之落實，將列入內部控制及稽核項目。

第十一章 公告揭示

本制度公告於本社網站及各營業單位。

第十二章 其他

- 一、受理客戶申訴內容、處理過程及回覆結果與紀錄應專卷留存，保存期限為申訴內容有關之契約終止後至少五年，但法令另有規定或契約另有約定者，不在此限。
- 二、本制度如有未盡事宜悉依政府相關法令及本社規定辦理。
- 三、本制度經理事會通過後實施，修訂時亦同。

花蓮第一信用合作社 金融消費爭議申訴表

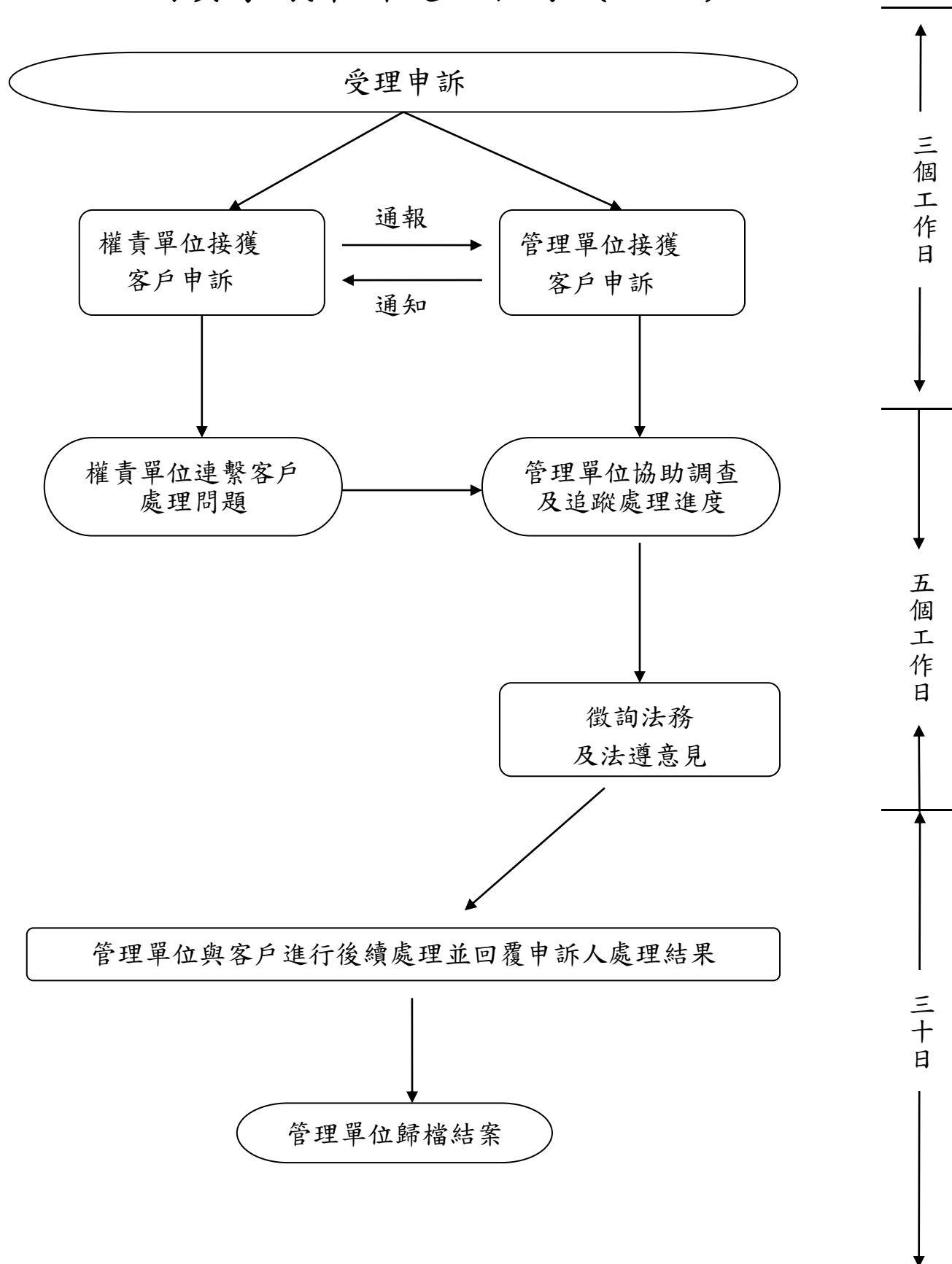
申訴日期		案件編號	
申訴人基本資料	申訴人姓名	出生年月日	
	電話號碼	行動電話號碼	
	電子郵件	身分證字號	
	申訴人地址		
申訴人基本資料被	被申訴單位		
	被申訴人		
申訴方式： <input type="checkbox"/> 郵遞 <input type="checkbox"/> 傳真（電話） <input type="checkbox"/> 親訪 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 其他			
申訴內容要旨（必填：如消費【問題發生】時間及地點、交易金額、其他事實經過等）			
申訴內容			
處理情形及結果			

總經理

副總經理

權責單位

花蓮第一信用合作社 消費爭議申訴處理程序 (SOP)



花蓮第一信用合作社

消費爭議處理程序流程說明

作業流程	流 程 說 明	作業期限
受理申訴作業	<p>一、申訴案件之受理，原則上以書面為之，均須填妥申訴人之基本資料（如姓名或名稱、地址、電話）申訴之事由及主要訴求等。</p> <p>二、客戶對本社銷售金融商品業務之處理提出當面或電話質疑時，應先由爭議受理單位先傾聽，作適當之安撫並委婉說明，以平息爭議。申訴案件成立後三個工作日內以填寫「金融消費爭議申訴表」將爭議案件通報管理單位協助處理。</p>	受理後三個 工作日
申訴處理作業	<p>一、管理單位應儘速瞭解申訴案件原委，並秉持客觀、公正之態度確實調查，瞭解各項作業是否符合規定，於接獲申訴日起五個工作日內將調查情形完成並作成紀錄。</p> <p>二、必要時得請合作推廣保經代及保險公司專責單位提供資料，或派員查核，或請申訴人前來說明案情，商議解決方法。</p>	接獲申訴起 五個工作日
處理結果作業	<p>一、管理單位應於申訴案件成立起三十日內妥適處理，並將處理結果回覆客戶，同時將處理進度及結果陳報總經理。申訴案件結案後相關處理文件由管理單位歸檔存查。</p> <p>二、倘若客戶向「財團法人金融消費評議中心」申請評議時，申訴管理單位應於接獲來函後十個工作日內以書面方式向「財團法人金融消費評議中心」陳述意見並副知客戶。</p> <p>三、管理單位應追蹤及彙整處理中申訴案件進度。</p>	申訴案件成 立起三十日 內

