

高雄市第三信用合作社 金融消費爭議處理制度

104.08.24 104 年度第 32 次理事會通過、105.07.18 105 年度第 25 次理事會修正

110.11.01 年度第 43 次理事會修改

第一條 為公平合理、迅速有效處理客戶申訴，加強本社對金融消費爭議處理之重視，提升本社處理金融消費爭議之品質，並依金融消費者保護法規定，特訂定本金融消費爭議處理制度。

第二條 受理範圍

本制度所稱客戶金融消費爭議，係指本社客戶與本社因商品或服務往來所生之爭議而衍生之申訴案件。

第三條 受理方式與管道

受理來源包括但不限於下列管道：

- 一、電子郵件：本社申訴信箱 kh3c087@kh3c.com
- 二、書面信函：郵寄或遞送至 807 高雄市三民區建國三路 327 號 企劃室。
- 三、傳真：07-286-4723
- 四、親自到分社或總社申訴。
- 五、免付費客戶服務專線：0800-012-347
- 六、其他機構：金融監督管理委員會、地方主管機關、財團法人金融消費評議中心。

第四條 組織架構

- 一、設置「消費爭議處理小組」，對外代表處理客戶因存款、放款、信託、理財金融商品等金融業務(但不包括債務協商、投資表現、商品定價等事由)所生之申訴案件，由總經理擔任召集人，小組其他成員為管理處及營業處副總經理、總機構法令遵循主管、管理處及營業處協理、企劃室各級主管及相關部門主管。
- 二、消費爭議之統籌單位：企劃室，負責受理並統籌管理本社消費爭議之處理。

第五條 處理流程及時程

- 一、接獲客戶消費爭議案件，應依下列流程處理。
 - (一)匿名客戶提出之申訴案件，仍需受理並處理，日後得視客戶需要回覆客戶。
 - (二)受理單位接獲客戶消費爭議案件時，應立即向統籌單位企劃室陳報，並儘速將爭議內容(日期時間、申訴人基本資料、爭議事由及訴求等內容)，記載於「客戶申訴案件處理情形維護表」後，將該文件送交統籌單位企劃室處理。
 - (三)統籌單位企劃室應將消費爭議案件彙整後，送交爭議隸屬之部門主管進行後續處理。
 - (四)爭議隸屬之部門主管應秉持公正公平原則處理案件、回覆客戶，並將爭議案件之客戶主張、處理經過及可改善之事項等相關資料，記載於「客戶申訴案件處理

情形維護表」，送交企劃室彙整。

- (五)統籌單位企劃室應於收到爭議隸屬之部門完成之「客戶申訴案件處理情形維護表」及相關文件資料後，彙整並呈交總經理核定後結案歸檔。
- (六)消費爭議涉及跨部門或其他作業流程，需經跨部門等單位共同協商討論之案件，或係透過其他機構(含金管會、財團法人金融消費評議中心)轉交之金融消費爭議案件，一律由統籌單位企劃室彙整案件相關料後，轉請「消費爭議處理小組」召集相關部門主管開會作成決議，呈報理事主席核定後，將處理情形回覆客戶。

二、案件處理時程

- (一)受理單位應於接獲客戶消費爭議案件後一個工作日內陳報統籌單位企劃室。
- (二)統籌單位企劃室於收到消費爭議案件後，應於一個工作日內將案件資料送交爭議隸屬之部門主管進行後續處理。
- (三)爭議隸屬之部門應於消費爭議案件成立起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆給客戶，同時將處理進度及結果回報統籌單位企劃室。若消費爭議涉及跨部門或其他作業流程，需經統籌單位提案「消費爭議處理小組」開會討論並做成決議之案件，亦應於案件成立起三十日內完成，並將處理結果回覆給客戶。
- (四)經由主管機關轉交之消費爭議案件，統籌單位應協同爭議隸屬之部門，於主管機關規定之期限內作適當之處理，並依主管機關之規定，將案件處理情形發函回覆申訴之客戶並副知主管機關。
- (五)若客戶向「財團法人金融消費評議中心」申請評議時，本社於接獲「財團法人金融消費評議中心」來函後，統籌單位應協同爭議隸屬之部門於收文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，並副知申請評議之客戶。

第六條 進度查詢

消費爭議之客戶可透過免付費客戶服務專線 0800-012-347 電話洽詢，或逕洽企劃室查詢爭議案件之處理進度、處理情形與結果。

第七條 追蹤稽核

消費爭議處理之權責單位企劃室自接獲消費爭議案件之日起，應將消費爭議案件編列案件編號列管，不定期追蹤、更新及彙整案件處理進度，並做成相關紀錄。

消費爭議案件結案後，消費爭議處理之權責單位企劃室應將案件相關文件歸檔保存備查，以便稽核單位不定期稽核。

第八條 爭議案件結案及文件歸檔

- 一、消費爭議處理之權責單位，應於爭議案件結案後，將「客戶申訴案件處理情形維護表」、回覆客戶之書面文件及爭議處理過程中之相關文件歸檔存查。
- 二、前述文件之保存應自爭議案件結案日起至少保存五年。

第九條 疏失懲處

本社各單位人員如因疏失導致客戶爭議案件其情節重大者，或客戶消費爭議案件發生後未依規定妥善處理或拒絕配合處理者，本社得依內部規定予以懲處。

第十條 人員保密之責任

本社辦理客戶消費爭議案件之相關人員，對於爭議案件之內容及客戶資料，除依規定得提供必要之查詢外，應負保密之責。

第十一條 教育訓練

- 一、本社為提升消費爭議之處理效率與品質，除督促從業人員知悉遵守本制度外，並不定期加強教育訓練與宣導，俾迅速、有效及公允處理消費爭議。
- 二、統籌單位企劃室每季應製作客戶消費爭議案件統計表，提報理事會。
- 三、統籌單位企劃室每季應將客戶消費爭議案件，彙整為爭議案件分析報告，提供予各單位知悉，以利檢討爭議緣由、分析改善本社金融商品、服務，並作為教育訓練之宣導。

第十二條 定期檢討

權責單位每年應至少一次檢討消費爭議處理制度及其流程的有效性與合適性，必要時應予修正。

第十三條 公告揭示

本制度公告於本社網站及各營業單位。

第十四條 其他事項

本制度如有未盡事宜，悉依有關法令、本社內部規章、辦法及業務準則補充辦理。

第十五條 公告施行

本制度經理事會核定後公布實施；修正時亦同。