

等級： <input type="checkbox"/> 機密 <input checked="" type="checkbox"/> 一般	群益金鼎證券股份有限公司 業務紛爭處理準則	修訂日期(民國)：113年5月13日
頁次(含首頁) 5頁		訂定日期(民國)：101年2月13日

修訂紀錄表

訂定/修訂日期 (民國/年/月/日)	次數	修訂單位 (部處室)	修訂者	會簽單位 (部處室)	核定者
101/02/13	訂定	法令遵循	王絹惠	稽核室、法務室、 經管處、衍商部、 債券部、財管部	董事長
102/11/14	第 1 次	企劃室 法務暨法令遵循處	高曉佩	稽核室、衍商部	董事長
104/02/13	第 2 次	法令遵循暨法務室	黃彥翔	稽核室、經管處、 衍商部、債券部、 財管部	董事長
104/07/23	第 3 次	法令遵循暨法務室	王鶴柔	稽核室	董事會
107/08/27	第 4 次	法令遵循暨法務室	王鶴柔	稽核室	董事會
108/03/29	第 5 次	法令遵循暨法務室	魏以恩	稽核室	董事會
110/03/25	第 6 次	法令遵循暨法務室	王鶴柔	稽核室、經紀部、 財富管理部、債券 部、衍生性商品 部、結算部	董事會
112/08/25	第 7 次	法令遵循暨法務室	王鶴柔	稽核室、經紀部、 財富管理部、債券 部、衍生性商品 部、結算部	董事會
113/05/13	第 8 次	法令遵循暨法務室	王鶴柔	稽核室、經紀部、 財富管理部、債券 部、衍生性商品 部、結算部	董事會

第一條 本準則依金融消費者保護法第十條、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第五條、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心證券商營業處所經營衍生性金融商品交易業務規則第十九條及第二十條訂定之。

第二條 申訴案件之受理範圍及方式
客戶對本公司所提供之金融商品或服務所生之紛爭，得透過電話、電子郵件或臨櫃方式向本公司提出申訴。

第三條 申訴案件之受理、處理及進度查詢單位
本公司受理申訴案件為業務單位或資訊部客戶服務處。
本公司處理申訴案件之單位為業務單位，必要時得請其他相關單位協助處理。
本公司接受申訴案件進度查詢單位為業務單位。

第四條 申訴案件之處理流程及追蹤查核
本公司接獲客戶之申訴時，應依下列原則處理：

- 一、如由業務單位接獲申訴時，業務單位主管應指定專人瞭解事件原委，將紛爭事由填具「客訴事件通報單」，敘明客戶基本資料、客訴日期、客訴單位、客訴對象、客訴金額及客訴內容等，業務主管並應敘明處理過程及建議方案，呈報總經理，副知結算部、稽核室及法令遵循暨法務室。
- 二、如由資訊部客戶服務處接獲客戶申訴時，除依前日規定辦理外，並應加會被申訴之業務單位，由該業務單位主管敘明處理過程及建議方案，呈報總經理，副知結算部、稽核室及法令遵循暨法務室。
- 三、申訴事件處理結案時，應由業務單位所指定之專人填具「客訴事件後續處理暨結案報告」，敘明後續處理情形，連同相關文件及是否違反規定後，呈報總經理，副知結算部、稽核室及法令遵循暨法務室。凡經部門主管評估情節重大或恐將對公司造成損害之客戶申訴事件，部門主管應先研議後續處理方式，並另行檢具書面報告呈報總經理，並副知結算部、稽核室及法令遵循暨法務室。
- 四、每月底尚未結案之申訴案件，業務單位應持續追蹤申訴事件之後續處理情形，並再次填寫「客訴事件後續處理暨結案報告」，敘明追蹤處理情形，呈報總經理，副知結算部、稽核室及法令遵循暨法務室。
- 五、相關單位除依第(一)、(二)目原則通報暨處理外，業務單位並應詳實填寫「客戶申訴或檢舉案件處理報告表」，連同相關文件，呈報部門主管核示，並將簽核結果呈報總經理。凡經部門主管評估情節重大或恐將對公司造成損害之客戶申訴事件，部門主管應先研議後續處理方式，並另行檢具書面報告呈報總經理，並副知稽核室及法令遵循暨法務室。

第五條 申訴案件之處理時效

- 一、客戶申訴案件於調查後，業務單位應於公司接獲申訴案日起 25 日內，將處理結果回覆客戶，若需提供書面資料予客戶，應會辦法令遵循暨法務室審核後，始能交付。
- 二、申訴客戶對於本公司之處理如仍有質疑或拒不接受本公司所回覆之方案時，應告知客戶得向財團法人金融消費評議中心申請評議。
- 三、客戶申訴內容、處理過程及回覆客戶之相關文件紀錄，業務單位應留存完

整之記錄。

第六條 人員教育訓練

- 一、為加強本公司服務品質，本公司應定期教育訓練，確保從業人員知悉本辦法及遵守本辦法處理申訴，且已迅速與公平之原則處理申訴案件。
- 二、本公司辦理客戶申訴之人員，對於經辦紛爭事件之客戶資料，除依法令接受必要之查詢外，應予保密。

第七條 申訴案件之進度查詢及定期檢討

本公司應依各類金融商品或服務之特性向客戶說明本公司對於業務紛爭處理相關之申訴及進度查詢管道。業務單位應定期檢討客戶申訴案件發生原因，並填具「客戶申訴或檢舉案件檢討報告表」，並依檢討內容對從業人員施以教育訓練，期以達保障金融消費者之權益。

第八條 本準則經董事會核定後實施，修正時亦同。

客戶申訴或檢舉案件處理報告表

受理編號：

日期： 年 月 日

申訴/檢舉人姓名：		申訴/檢舉人住址、電話：	
被申訴/檢舉人 姓名： 擔任職務：		被 <input type="checkbox"/> 申訴 <input type="checkbox"/> 檢舉次數	<input type="checkbox"/> 初次 <input type="checkbox"/> 多次
案件性質： <input type="checkbox"/> 冒用客戶帳戶 <input type="checkbox"/> 提供人頭帳戶供客戶使用 <input type="checkbox"/> 錯帳 <input type="checkbox"/> 違約 <input type="checkbox"/> 交易價格糾紛 <input type="checkbox"/> 盜領(盜賣)客戶有價證券或款項 <input type="checkbox"/> 檢舉公司員工個人涉及融資墊款行為 <input type="checkbox"/> 檢舉公司員工涉及股票空中交易行為 <input type="checkbox"/> 其他		申訴/檢舉案件內容：	
申訴/檢舉人要求	<input type="checkbox"/> 損害賠償	<input type="checkbox"/> 違失人員查辦	<input type="checkbox"/> 其他：
相關附件	<input type="checkbox"/> 客戶申訴或檢舉信函 <input type="checkbox"/> 其他：		
調查結果及說明	類似申訴/檢舉 <input type="checkbox"/> 初次發生 <input type="checkbox"/> 經常發生	客戶申訴/檢舉內容是否屬實 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
查核項目：(一) 開戶及帳戶管理作業 (二) 受託買賣作業 (三) 交割及對帳單寄送作業 查核結果及說明： (一) 開戶及帳戶管理作業： (二) 受託買賣作業： (三) 交割及對帳單寄送作業： (四) 是否違反金融消費者保護法或公平待客原則 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
違失人員責任：			
本案處理對策：			
批示意見：			

總經理：

部門主管：

查核人員：

(分公司經理：)

群益金鼎證券股份有限公司 (分公司)

客戶申訴或檢舉案件檢討報告表

日期： 年 月 日

案件型態及數量	冒用客戶帳戶 件 提供人頭帳戶供客戶使用 件 錯帳 件 違約 件 交易價格糾紛 件 盜領(盜賣) 客戶有價證券或款項 件 檢舉公司員工個人涉及融資墊款行為 件 檢舉公司員工涉及股票空中交易行為 件 其他：(請敘明案件型態及件數)
檢討分析	
改進建議	

總經理：

部門主管：

填表人員：

(分公司經理：)