

基隆市第二信用合作社 金融消費爭議處理制度

104.06.25 第25次理事會訂定

109.11.25 第42次理事會修正

113.03.21 第03次理事會修正

第一條 為即時有效地處理客戶因本社提供之金融商品或服務所生之紛爭，特訂定本爭議處理制度。

第二條 受理範圍：

本制度所稱客戶申訴及金融消費爭議案件係指下列事項：

- 一、本社現行作業規定損及客戶權益。
- 二、定型化契約未提供充分閱審期；未主動充分揭露重要訊息。
- 三、客戶與本社因業務往來產生之爭議。
- 四、依金融消費者保護法得向金融消費評議中心提出評議申請的事由。
- 五、針對主觀服務不佳產生之爭議，非屬本條處理範圍。
- 六、不受理匿名或非真實姓名提出之申訴。

第三條 受理申訴之方式與管道：

- 一、親自到各分社申訴。
- 二、書面：郵寄或遞送至基隆市愛二路78號『爭議處理委員會』。
- 三、傳真：02-24233331
- 四、本社網站留言
- 五、電話：02-24246912、02-24202701
- 六、其他機構：金融監督管理委員會、基隆市政府等地方主管機關(消保官)、財團法人金融消費評議中心等。

第四條 受理組織架構：

本社設置爭議處理委員會對外代表受理客戶金融消費爭議之申訴，並

由總經理擔任召集人，委員會其他成員為總社業務副總、業務協理、管理副總、管理協理、總機構法令遵循主管、業務部主管。業務部為客戶申訴處理權責單位，統籌受理各類管道之客戶申訴抱怨。

第五條 依客戶投訴管道及爭議類型區分不同處理流程及方式，唯仍應視爭議事件及影響層面適時調整處理方式。

一、主管機關(金管會、金融消費評議中心、基隆市政府等)轉來客戶金融消費爭議：

1、若有實質損及客戶權益或本社權益，應呈報「爭議處理委員會」決議後，簽陳理事主席核定。

2、若未損及客戶權益及本社權益，授權經理部門核處後報告總經理。

二、經由申訴電話、官網留言版投訴之爭議或分社反應回報之投訴：

接獲客戶申訴電話、官網留言版投訴之爭議或分社反應回報之投訴，即時建檔資料庫，由經理部門依一項1、2判斷處理流程。

三、受理客戶申訴及金融消費爭議案件程序

1、應呈報「爭議處理委員會」案件程序：

(1)被申訴單位(或經辦部門)填具申訴及處理情形呈報單，

(2)呈總經理召開「爭議處理委員會」，研議對策與歸責，

(3)「爭議處理委員會」決議後，簽陳理事主席核定，

(4)回覆相關主管機關及客戶，結案歸檔。

2、無須呈報「爭議處理委員會」案件程序採OA系統資料庫控管：

A、官網留言版投訴之爭議：

(1)經辦部門初步瞭解投訴內容，自行回應客戶或轉寄被投訴單位回應客戶，

(2)回應者於OA建檔處理說明，敘明客戶接受說明後之反應，

(3)經理部門依客戶回應說明結果，判定是否結案。

B、接獲申訴電話投訴之爭議：

(1)即時建檔 OA 資料庫，初步瞭解投訴內容，立案追蹤，

(2)判斷自行回應或轉寄被投訴單位回應客戶，

(3)回應者於 OA 建檔處理說明，敘明客戶接受說明之後反應，

(4)經理部門依客戶回應說明結果，判定是否結案。

C、分社反應回報之投訴：

(1)回報之單位建檔 OA 資料庫，通知總社經辦部門接續處理，

(2)經辦部門初步瞭解投訴內容，自行回應客戶或轉寄被投訴單位
回應客戶，

(3)回應者於 OA 建檔處理說明，敘明客戶接受說明之後反應，

(4)經理部門依客戶回應結果，判定是否結案。

四、各部門應本公正公平原則處理案件。

被申訴部門應將客戶主張、處理經過等相關事項，記載於 OA 資料庫
或申訴及處理情形呈報單，接受各級主管核閱。

五、應簽陳理事主席核定之申訴案件，被申訴部門應於 5 個營業日內回
覆申訴人並副知相關單位有關案件處理情形。

其他一般案件，被申訴單位亦應於 5 個營業日內完成 OA 建檔回覆，
但必要時得向經理部門報備延後完成。

對於須經「爭議處理委員會」召集相關單位處理之案件，亦應於 30
日內完成適當之處理及回覆。

第六條 追蹤稽核

經理部門自收到申訴之日起，依第五條分別列管追蹤進度，並於結案後
於 OA 資料庫建檔結案，相關文件歸檔保存備查，以便稽核單位不定期稽

核。

第七條 進度查詢

申訴客戶可透過申訴電話或逕洽經理部門查詢申訴案件之處理進度與結果。

第八條 爭議事件文件保存

OA 資料庫及客戶申訴文件、「客戶申訴及處理情形呈報單」、回覆客戶之書面文件及處理過程中相關文件，保存年限至少五年。

第九條 人員保密之責任

本社辦理客戶申訴之相關人員，對於申訴案件之內容及客戶資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。

第十條 教育訓練與定期檢討

本社為順利解決業務紛爭，提升從業人員溝通能力、技巧及服務品質，除督促從業人員知悉遵守本制度外，並應加強教育訓練與宣導，檢討分析紛爭緣由及改進事項，俾迅速及公允處理申訴。

申訴權責單位每年應至少一次檢討申訴爭議處理流程的有效性與合適性，必要時應予簽報修正。

第十一條 公告揭示

本制度公告於本社網站及各營業單位。

第十二條 其他事項

本制度如有未盡事宜，悉依有關法令辦理。

第十三條 公告施行

本制度經理事會核定後實施；修正時，亦同。



申訴人姓名	性別	申訴日期時間	聯絡電話	案發地點
申訴類別： <input type="checkbox"/> 提款機 <input type="checkbox"/> 服務態度 <input type="checkbox"/> 存款業務 <input type="checkbox"/> 放款業務 <input type="checkbox"/> 其他				
案由：				
處理經過：				
原因歸咎：				
可改善之處：				
備註	1. 申訴人各項資料，請儘可能詳實記錄，以便予作業、聯繫。 2. 本表欄位不敷填報時，請自行增頁或檢附			研判責任歸屬 <input type="checkbox"/> 單位 <input type="checkbox"/>
單位 主管	業務部	總社法遵主管	副總經理	總經理
業務部歸檔				

金融消費爭議案件追蹤紀錄

申訴日期	申訴人	被申訴單位	案由摘要
追蹤日期	處理進度摘要		填報人

(實質損及客戶權益或本社權益) 金融消費爭議處理流程

