

中租證券投資顧問股份有限公司

消費爭議處理辦法

權責單位：行銷業務處

第一章 總則

第一條 依據

為加強本公司對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護金融消費者權益，依據金融消費者保護法、金融監督管理委員會發佈之「金融服務業公平待客原則」及104年5月25日金管法字第1040054727號函，特訂定本辦法，以強化本公司對金融消費者之保護，妥善處理消費爭議。

第二條 本辦法所規範之事項如因有關法令新增或修正者，於本辦法修正前，應依新增或修正後之規定辦理。

第二章 規範事項

第三條 消費爭議之範圍

消費爭議係指金融消費者因本公司提供之商品或服務，向本公司提出申訴或所生之民事爭議其商品或服務之範圍包括但不限於本公司經金融主管機關核准經營之業務。

第四條 組織架構

本公司行銷業務處轄下業務部為專責消費爭議處理單位，由業務部主管為專責人員，作為消費爭議處理窗口，業務部主管因差假等因素無法親自辦理時，由職務代理人遞補辦理。

第五條 受理方式

客戶可透過書函、電話、電子郵件、親臨公司等方式提出其申訴。

第六條 處理流程

- 一、本公司各單位收到客戶申訴案件，應詳實記錄客戶意見且於受理當日轉達業務部專責窗口。申訴成案後，若涉及跨部門業務者，應邀集所涉部門主管共同研商處理。
- 二、專責人員經研議彙整各部門意見後，擬具處理建議，經行銷業務處主管核准同意後辦理及結案。
- 三、處理意見及相關表單資料應由業務部負責保存，保存年限為五年，但如遇有司法爭訟或金融消費者評議案件，應保存至案件結束為止。

第七條 處理時效

客戶申訴案件或金融消費爭議事件應於案件受理後二十日內完成回覆，案情特

殊複雜者，得經總經理核准延長期限，但最遲應於三十日內結案。

第八條 進度查詢

客戶查詢其申訴消費爭議案件時，處理人員應提供目前處理進度說明，據實回覆，並留存客戶查詢相關軌跡。

第九條 追蹤稽核

本公司稽核人員應依本公司稽核制度辦理本辦法相關事項之查核作業。

第十條 教育訓練

本公司處理消費爭議相關人員，應每年參加至少三小時相關的教育訓練課程。

第十一條 定期檢討

權責單位應定期檢視客戶申訴或金融消費爭議案例，是否依本辦法適時、妥善處理，並檢視有無違反公平待客原則或金融消費者保護法之情形，以利檢討改善相關作業規範及流程，避免相似消費爭議再度發生。

第三章 附則

第十二條 本公司應隨時注意與本辦法有關之各項法規之修正情形，並依最新修正之內容更新本辦法，及落實執行。

第十三條 本辦法經董事會核定後實施，修改時亦同。

規章衍歷：

民國 111 年 9 月 29 日 第七屆第十六董事會會議訂定。