

上海商業儲蓄銀行境內結構型商品交易紛爭處理程序

(依法令規定摘錄紛爭受理方式與處理流程之全部內容)

財務金融事業部

106.04.20 訂定

第一條 (訂定依據)

本紛爭處理程序係依據銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法第 23 條第 3 項、本行客戶訊息管理辦法及金管會「承作結構型商品應強化相關交易控管制度及客訴糾紛處理機制」函¹訂定。

第二條 (訂定目的)

為保護客戶權益，有效處理其對本行承作境內結構型商品交易之申訴，並提昇處理消費爭議事件之成效。

第三條 (消費爭議之範圍)

本紛爭處理程序所受理之爭議事件，係指本行以交易相對人身分與客戶（以下稱申訴人）承作之結合固定收益商品或黃金與衍生性金融商品之組合式交易間所生之爭議。

第四條 (組織架構)

本紛爭處理程序之組織架構如下：

- 一、管理單位：通路管理部以品質管理方法或工具進行歸類、分析及整理客戶訊息，並為金融監督管理委員會、財團法人金融消費評議中心、政府機關及其他申訴案件受理及回報窗口。管理單位應於必要時指派與申訴問題相關之業務歸屬單位，統籌協調、追蹤，協助處理單位解決申訴人之需要，並定期整理分析全行客戶訊息案件。
- 二、受理單位：為直接與申訴人接觸並依本行規範所授權範圍受理爭議事件之單位。
- 三、處理單位：為處理改善申訴人抱怨事項，並採取改善措施之單位。
- 四、業務歸屬單位：由財務金融事業部依其業務權責於接獲管理單位、受理單位或處理單位通知後，應立即指派人員協助處理單位解決申訴問題。

¹ 105.7.21 金管銀控字第 10560001510 號函
境內結構型商品交易紛爭處理程序

第五條（受理方式-受理申訴之程序）

申訴人因第二條所稱之爭議事件，得經由任何管道（包括但不限於面洽、電話、書函、電子郵件、網站留言）向本行提出，或經由金融監督管理委員會、財團法人金融消費評議中心、政府機關、同業公會等機關轉交本行。

本行應於網站上公布本紛爭處理程序之受理方式與處理流程之全部內容。

第六條（處理流程）

受理單位於接獲爭議事件時，應即回應處理，並將事件內容即時送由電話客服中心按事件之性質於客服作業系統分類建檔；電話客服中心應視事件急迫性及處理方式於客服作業系統中勾選相關欄位後送交處理單位。電話客服中心轉交事件予處理單位時間不得逾2個營業日。

第七條（回應申訴之程序）

處理單位接獲爭議事件，應本諸同理心，確切瞭解事件原委及確認申訴人訴求，妥善溝通，積極處理，並儘速為適當之回應。

爭議案件如係對本行作業之誤解者，應對申訴人就現行相關作業規定委婉說明，俾讓申訴人瞭解並接受。

第八條（適當調查申訴之程序、資料保存及保密）

處理單位接獲爭議事件，應本和平、懇切、公平之態度，確實調查，力求化解申訴人誤解及公正合理之解決方案。如有必要，應洽業務歸屬單位協助。

處理單位處理爭議事件時，應留存調查、整理與溝通過程、處理方案之擬訂、申訴人聯繫與處理結果及其他必要之處理事項，並將相關文件與紀錄留存至爭議終結為止。

處理單位應將處理進度隨時記錄於Notes 平台客服作業系統，以利隨時掌握進度供客戶或相關單位查詢，及提供本行內部進行追蹤管理使用。

客戶訊息如涉及媒體公眾訊息者另依本行「發言人暨對外新聞發佈管理辦法」辦理；如符合重大偶發事件，應依本行「重大偶發事件通報處理準則」規定辦理，通報稽核處及相關單位；如符合公開發行公司應公告或申報事項，應依本行「申報公開資訊作業準則」規定辦理。

本行人員，對於爭議事件之申訴人資料或第三人資料，除法律或主管機關另有規定外，應予保密。

第九條（處理時效）

處理單位接獲爭議事件時，除屬金融監督管理委員會、財團法人金融消費評議中心、政府機關、同業公會等機關轉知之事件，處理單位應於該機關規定之期限內完成回覆，並於客服作業系統完成結案，至遲應依據相關法令，於本行收受爭議事件之日起十五日內妥適處理，並將處理結果回覆申訴人。