

共同行銷客戶申訴處理要點

- 第一條 本申訴處理要點係依據「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」第十四條第三款規定訂定。
- 第二條 本公司因辦理共同行銷業務與委託人、受益人或其他利害關係人（以下合稱客戶）發生爭議時，悉依本申訴處理要點辦理。
- 第三條 本申訴處理要點之內容，應公佈於本公司外部網站。
- 第四條 申訴案件之受理單位，應詢問申訴人基本資料、申訴事由及意旨，並由受理單位填載於「申訴案件登記表」（附件一），客戶若以電話或口頭方式申訴時，其資料有不完整者，應請申訴人以書面或親自前來補充之；客戶若以書面（係指文書、傳真、電子郵件或其他類似方式）方式申訴時，應將書面資料備份列印本留存作為附件。
- 第五條 共同行銷爭議案件之處理
- （一）本公司辦理共同行銷業務申訴之受理申訴及處理單位為各營業單位，必要時得洽請稽核室、法令遵循室或其他相關單位協助處理。
 - （二）營業單位申訴窗口就申訴事由，判斷如屬金融控股公司子公司間因共同行銷所生之爭議事件者，營業單位應於書面申訴完成時，同時副知共同行銷契約之相對人及基金公司並商請其出具書面意見，併同協助客戶進行聯繫協商，上開協商無論其結果為何，仍應由營業單位申訴窗口於金融消費者保護法所定三十日之法定期限內，以書面回覆客戶申訴之結果。
 - （三）客戶直接向共同行銷契約相對人或基金公司為申訴；或向主管機關、本公司所屬公會、消費者保護團體及其他行政或民意機關、媒體投訴，並轉知本公司協助處理者，營業單位申訴窗口應於提供意見之同時，促請共同行銷契約相對人或基金機構，於金融消費者保護法所定三十日之法定期限內，以

書面回覆客戶申訴之結果。

(四)營業單位申訴窗口應於受理申訴處理後五個營業日內，撰寫「申訴案件處理報告」(附件二)，並將處理過程及結果，經相關人員及單位主管簽章，陳報督導申訴總窗口及總經理核可，並將客戶申訴案件之調查結果，於三十日之法定期限內以書面方式回覆客戶，回覆後應將相關資料建檔存查。

第六條 申訴資料保密及管理

(一)本公司對於申訴案件之客戶往來及交易資料，除法律或主管機關另有規定外，應負保密之責。

(二)本公司應將申訴客戶之申訴內容、處理過程及回覆申訴客戶之結果予以紀錄，並留存相關文件與紀錄至共同行銷契約終止後至少五年。

第七條 申訴或檢舉案件若以匿名或不以真實姓名提出者，本公司概不受理。

第八條 本要點如有未盡事宜，悉依主管機關及本公司相關規定辦理。

第九條 本要點提報董事會核定後實施，修訂時亦同。

規章衍歷：

民國 102 年 08 月 05 日經總經理核定。

民國 104 年 11 月 24 日經董事會核備。

民國 106 年 5 月 19 日第二次修正。(第 14 屆 21 次董事會討論案)

民國 106 年 09 月 26 日第三次修正。(第 15 屆 02 次董事會討論案)