

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之受理申訴窗口依據本公司「金融消費者保護辦法」第五條規定辦理，另申訴案件之處理窗口由所屬營業單位負責。
 - （二）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，應於書面申訴完成時，同時副知共同行銷契約之相對人並商請其出具書面意見，併同處理窗口協助客戶進行聯繫協商，上開協商無論其結果為何，仍應由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，申訴窗口應於提供意見之同時，促請共同行銷契約相對人，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) 處理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定由申訴窗口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 8 月 5 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 9 月 26 日第三次修正。(第 15 屆 2 次董事會討論案)

民國 108 年 6 月 25 日第四次修正。(第 15 屆 23 次董事會討論案)

附件一

國際票券股份有限公司受理客戶申訴案件登記表

受理日期	客戶名稱/ 客戶編號/序號	身分證/營利 事業登記證	聯絡電話	聯絡地址	申訴事由	結案 日期

附件二

國際票券股份有限公司受理客戶申訴案件處理報告

分公司/部

填報日期：

客戶名稱/ 客戶編號/序 號		身分證/營利事業登記 證	
聯絡地址			
聯絡電話			
申訴內容：			
調查結果：			
處理意見：			
核 示：		會辦建議：	

處理單位主管：

受理申訴窗口：