

桃園信用合作社 消費爭議處理辦法

一、為維護本社金融消費者之權益，提供其辦理本社所提供之金融商品或服務時所生爭議之處理及申訴之管道，特訂定本處理辦法。

二、本辦法適用範圍為本社提供之各項金融商品或服務所產生之客戶申訴案件之處理。

三、本社消費爭議處理組織架構包括消費爭議處理委員會、權責單位業務部、各管理單位及營業單位等。

消費爭議處理委員會由總經理召集、副總經理、業務部、稽核室、法遵室及爭議發生相關單位之主管召開。

四、受理方式：

本社受理客戶申訴方式包括親自來社或以 0800 服務專線、傳真、書面、電子郵件 (EMAIL) 以及主管機關來文等；業務部應每日至金管會網站查詢有無本社申訴案件，以利盡速處理金融消費爭議。

五、爭議處理之作業內容：

(一) 客訴分類及處理時效

1. 第一級 (時效為三個營業日內結案)：客戶親自來社或以電話投訴一般事件並可立即處理及完成解決，如服務不佳、對本社作業流程或商品內容不清楚等投訴。
2. 第二級 (時效為七個營業日內結案)：第一級事件未解決、同一申訴事件二次以上反應未獲解決、客訴專線、書面抱怨、電子郵件 (EMAIL) 投訴、銀行局來電及金管會網站轉客戶申訴案件等。
3. 第三級 (時效為十五個營業日內結案)：第二級事件未解決、存證信函、客戶表明將向總經理以上層級或主管機關、法院及媒體等申訴、主管機關公文或客戶向本社求償損失金額等。

(二) 負責處理單位

1. 第一級客訴：各管理單位及營業單位之主管人員。
2. 第二級客訴：專責單位業務部。
3. 第三級客訴：業務部受理處理後，提送消費爭議處理委員會開會研議。

(三) 處理流程(SOP)

1. 第一級客訴：填寫「客訴案件備查簿」(附件一)依序編號。

- (1) 安撫客戶情緒，歸納問題及客戶主要訴求重點。
- (2) 調查客訴發生原委及對象。
- (3) 提出處理方式及解決情形。
- (4) 回覆客戶本社處理情形。
- (5) 客戶接受本社之處理並同意結案時，應於「客訴案件備查簿」註記結案日期，並專卷歸檔備查後結束作業。
- (6) 若客戶不接受，則轉由業務部作為第二級客訴案件處理。

2. 第二級客訴：填寫「客訴案件備查簿」(附件一)依序編號。

- (1) 第一級客訴轉案者，應於受理一日內，禮貌性回電予客戶，承諾並告知約定時間內調查完畢後，給予明確答覆，並留下姓名及聯絡電話以示負責及重視其感受。
- (2) 非第一級客訴轉案者，安撫客戶情緒，歸納問題及客戶主要訴求重點。
- (3) 由發生客訴案之單位人員先初步處理，並詳實填寫「客訴案件發生單位報告單」(附件二)，經單位主管簽核後送交業務部處理。
- (4) 提出處理方式及解決情形。
- (5) 回覆客戶本社處理情形。
- (5) 客戶接受本社之處理並同意結案時，應於「客訴案件備查簿」註記結案日期，並專卷歸檔備查後結束作業。
- (6) 若客戶不接受，則由業務部填具「客訴案件【發生/追蹤處理】通報單」(附件三)及原「客訴案件發生單位報告單」(附件二)作為第三級客訴案件處理，提送消費爭議處理委員會開會研議。

3. 第三級客訴：填寫「客訴案件備查簿」(附件一)依序編號。

- (1) 應於受理一日內，禮貌性回電予客戶，承諾並告知約定時間內調查完畢後，給予明確答覆，並留下姓名及聯絡電話以示負責及重視其感受。
- (2) 由發生客訴案之單位人員先填寫「客訴案件發生單位報告單」(附件

二)，經單位主管簽核後送交業務部統籌處理。

(3) 提送消費爭議處理委員會，研議處理方式及解決情形。

(4) 回覆客戶本社處理情形。

(5) 客戶接受本社之處理並同意結案時：

將處理過程、事後追蹤等詳實填寫客訴案件「【發生/追蹤處理】通報單」(附件三)經單位主管簽核。

主管核閱後，將處理情形填寫「客訴案件備查簿」註記結案日期並專卷歸檔備查後結束作業。

(6) 若客戶不接受：

應再提消費爭議處理委員會討論，或與法遵室研擬最佳解決方案，直到客戶滿意接受案件結案為止，結束作業。

(四) 進度查詢

消費爭議之客戶可透過申訴專線 03-3389070、0800-281000、電子郵件(E-mail: ty.cc@mail.scu.org.tw)，或逕洽業務部查詢爭議案件之處理進度、處理情形與結果。

六、風險評估及控制

對於第三級客訴案件應評估其是否屬重大客訴案件，可能演變為作業風險事件造成本社損失；包含作業缺失，或客戶已向主管機關申訴「涉及本社名譽、法律訴訟、業務過失、違背法令或違反主管機關規定」之事件等，應於二個營業日內，由發生客訴單位主管填寫「客訴案件發生單位報告單」(附件二)，送業務部提送消費爭議處理委員會開會研議，必要時得召開風險管理委員會因應。

所有客訴案件，應遵守處理時效之規定，於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將結果回覆客戶，且悉心提供客戶進度查詢，避免發生各單位處理人員未妥適處理客訴案而衍生更嚴重之客訴，本社稽核室應不定期對於客訴處理過程進行查核是否符合規定。

七、申訴資料之保密與保存

本社員工對客戶申訴內容、處理過程及回覆結果與記錄均應於結案後專卷保存，期限至少五年，除依法令接受必要查詢外，應予保密，並列

入追蹤稽核。

八、為加強本社服務品質，業務部每年定期檢討已發生之爭議事件，必要時可將案例列入教育訓練課程，以避免同類型客訴事件之發生。

九、業務部每年定期彙整呈報理事會該年度消費爭議案件之數量、分析原因與處理進度，以利理事會確保消費者保護機制之有效性。

十、本辦法經理事會通過後實施，修改時亦同。