



新加坡商瑞銀證券股份有限公司
台北分公司

辦理各項金融產品服務紛爭或檢舉處理程序

1 Dec 2020

辦理各項金融產品服務紛爭或檢舉處理程序

為維護客戶與新加坡商瑞銀證券股份有限公司台北分公司(以下簡稱本分公司)間之權益，對於客戶就本分公司提供之各項金融產品/服務產生紛爭時，得即提供有效的溝通與申訴處理管道，特此訂定「新加坡商瑞銀證券股份有限公司台北分公司辦理各項金融產品服務紛爭或檢舉處理程序」(以下簡稱本處理程序)。

一、受理紛爭範圍

本處理程序係指客戶與本分公司之經理人及業務人員間，對本分公司提供之各項金融產品/服務發生爭議，客戶為維護自身權益，就該爭議事件提出申訴或檢舉者，或因本分公司之員工於執行業務行為有違背誠實信用原則或違反相關規定之虞等情形。

本處理程序所稱客戶係指本分公司非專業機構投資人客戶，包含專業投資人(PI)及非專業投資人(RI)。

本分公司專業機構投資人(FII)客戶不屬本處理程序所指客戶。專業機構投資人客戶相關客訴爭議，應依據本集團IB客戶爭議處理辦法辦理。

二、處理單位

相關消費爭議處理單位包括業務管理單位以及法令遵循部門等。

三、受理申訴或檢舉之程序

1. 客戶如需提出申訴或檢舉時，應以書面記載下列事項，由申訴人或檢舉人簽名、蓋章，但基於情況急迫之事由時，得以言詞方式提出。
 - (一) 申訴人或檢舉人之姓名、地址、身分證號碼或帳戶號碼。
 - (二) 被申訴或檢舉員工之姓名。
 - (三) 可供調查之具體事證。
2. 客戶以言詞提出申訴或檢舉之案件，得由本分公司承辦人以製作談話紀錄取代前款書面文件。
3. 對於申訴人或檢舉人之姓名、地址及相關資訊，本分公司及承辦人應予以保密。
4. 若客戶以匿名或不以真實姓名提出申訴或檢舉案件者，本分公司概無法受理。
5. 客戶以書面提出申訴者，請寄至:台北市110松仁路7號5樓 新加坡商瑞銀證券股份有限公司台北分公司收(請於信封上註明「申訴案件」)；客戶若以言詞申訴者，請於營業時間內撥打本分公司服務號碼提出申訴。

四、處理申訴或檢舉之程序、時效以及進度追蹤

1. 本分公司在受理申訴或檢舉案件後，應即派員調查。若員工經查有違反公司內部規範情形者，即應依規定予以處分；若經查明並無具體事證者，即予結案存查。
2. 就申訴或檢舉案件，受理單位應於30個日曆日內完成調查並回覆客戶。若因申訴事件之複雜性或調閱相關文件而無法即時解決，應先行聯繫客戶告知所需調查時間。

若該客戶對爭議案件之處理仍有質疑或拒不接受本分公司所回覆之方案時，得於收受處理結果或期限屆滿60日內向財團法人金融消費評議中心(下稱評議中心)請求調處其紛爭。金融消費者保護法如就前揭請求評議中心調處時效另有規定者，從其規定。
3. 客戶對申訴案件之處理仍有質疑或拒不接受本分公司所回覆之方案時，客戶亦得向證券商業同業公會、財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心或評議中心請求調處其紛爭。
4. 調查客戶申訴或檢舉案件時，承辦人員應填具「客戶申訴或檢舉案件處理報告表」。
5. 本分公司應以書面或客戶可接受的方式，通知客戶關於本分公司受理其申訴事件情形。
6. 客戶得以書面或口頭請求之方式要求本分公司回覆消費爭議處理之進度。
7. 本分公司應將客戶申訴內容、處理過程及回覆客戶之結果紀錄於客戶申訴或檢舉案件處理報告表，並留存相關文件及紀錄。

五、追蹤稽核、教育訓練及定期檢討

1. 稽核單位依內部稽核實施細則規範查核客訴或檢舉案件，並依規定留存相關查核報告。
2. 教育訓練：本處理程序須納入員工教育訓練內容。
3. 定期檢討：本處理程序應定期審視已確認是否是否有修訂之必要。

六、本處理程序應由本分公司總經理同意後實施，修正時亦同。