

金門縣信用合作社 金融消費爭議處理制度

102年08月06日呈奉理事主席核定實施

104年08月27日理事會通過訂定實施

第一條 為維護本社社員、客戶之權益，落實作業風險之控管，增進意見之溝通並促進雙方關係和諧，妥善解決業務爭紛，特訂定「金門縣信用合作社金融消費爭議處理制度」(以下簡稱本制度)。

第二條 申訴人：
係指本社社員、與本社業務往來之客戶或其他法律規定得向本社主張權利之人(法人)。

第三條 受理範圍：
本程序所稱客戶申訴及爭議案件係指下列事項：

- 一、本社現行作業規定損及客戶權益。
- 二、定型化契約，未提供充分閱審期；未主動充分揭露重要訊息。
- 三、客戶與本社因業務往來產生之爭議。

第四條 受理申訴之管道：

一、客戶對本社業務之處理提出質疑時，應由前台人員出面向客戶委婉說明原由，相關主管並應協助處理，以平息紛爭。

二、客戶如對前台人員說明及處理仍有存疑時，應禮貌告知並交付「金門縣信用合作社客戶申訴書」，請依其本程序向本社提出申訴。

三、申訴管道：郵寄、傳真、電子郵件、電話或其他機構

1.文書：請郵寄或遞送至 893 金門縣金城鎮北門里民生路 25 號。

2.傳真：082-328503

3.電子郵件：請至本社網站：kmcc.kinmen@msa.hinet.net

或 e-mail：Kmcc202@mail.scu.org.tw

4.電話：082-325261#110、082-325261#202

5.其他機構：縣政府消保官、財團法人金融消費評議中心。

四、申訴人可以書面載明姓名、聯絡方式、身分證字號及訴求事由或建議解決之方式(如有相關文件請一併檢附)，申訴書格式亦可自本網站下載填寫。

第五條 受理組織架構：

本社設置爭議處理委員會對外代表受理客戶金融消費爭議之申訴，並由總經理擔任召集人，委員會其他成員為總社營業部主管、業務部主管、管理部主管、總機構法令遵循主管、各營業單位主管。業務部為客戶申訴處理權責單位，統籌受理各類管道之客戶申訴抱怨。

第六條 處理流程：

一、接獲客戶申訴案件，應依下列流程處理，並最遲於三十日內結案。

(一)客戶應以書面具名提出申訴，但情況急迫或有正當理由時得以言詞直接為之，若以言詞提出申訴之紛爭事件，應製作談話紀錄代

替書面，並請申訴人簽章。書面係指文書、信函、傳真文件、電子郵件等方式。本社不受理匿名或非真實姓名提出申訴之案件。

(二)受理單位接獲客戶申訴案件時，除立即下列程序通報外，對非本營業單位之案件，應立即告知客戶將請被申訴營業單位妥適處理並由稽核單位追蹤列管：

- 1.受理單位：應即電告被申訴單位，並依電子檔製妥「金門縣信用合作社客戶申訴及爭議案件通報單」(以下簡稱通報單)，以電子文件轉送被申訴單位填列處理情形，並傳送稽核室備查。
- 2.被申訴單位：接獲受理單位通報，應將處理情形繕製電子檔列印後黏貼於通報單，送交稽核室表示後，轉呈權責核示或歸檔。
- 3.稽核室：接獲受理單位轉來通報單及客戶之書面申訴文件影本，即登記於「金門縣信用合作社客戶申訴及爭議事件處理登記表」，並將上列文件作登記表之附件。

爭議事件經處理完善後將批示影本送交被申訴單位後結案。

二、調查客戶申訴案件程序

(一) 尋求解決方案

被申訴單位接獲申訴案件後，應立即與客戶聯繫，回應預計處理時限，最遲三個營業日內完成處理客戶反映問題。

(二) 爭議擴大

被申訴單位倘無法解決爭議，則應洽請稽核室及相關單位協助處理，儘速聯絡客戶，瞭解申訴案件原委，並秉持誠懇、客觀、公正之態度確實調處，並應於七個營業日內消弭爭議。

(三) 調解、協議及消弭爭議

前述階段仍無法消弭爭議，相關單位應與客戶進行協調後，研擬處理方案，記載於「金門縣信用合作社客戶申訴及爭議事件處理報告書」，作為通報單之附件，層轉主席核定，並回應客戶，最遲於十個營業日內完成。

三、回應客戶申訴之程序

(一)稽核室將客戶申訴案件處理結果，應以書面回覆客戶，並副知被申訴單位。

(二)客戶申訴案件回覆後，應於「金門縣信用合作社客戶申訴及爭議事件處理登記表」登錄結案。

(三)客戶對本社處理申訴案件仍有疑義，或拒不接受本社所建議之解決方案時，如有必要，告知客戶得向「財團法人金融消費評議中心」申請評議。

第七條 追蹤稽核

業務部自收到呈報單之日起，即應將案件列管，每日追蹤案件處理進度，並做成紀錄，結案後應與相關文件歸檔保存備查，以便稽核單位不定期稽核。

第八條 進度查詢

申訴客戶可透過申訴電話或逕洽業務部查詢申訴案件之處理進度與結果。

第九條 各機關及消保團體轉送案件之列報

本社收受相關機關團體轉送之客戶申訴案件，應先請被申訴單位提供書面說明事件原委、處理經過與結果，稽核室彙整研提因應措施，於十日內函覆來文單位，副知申訴客戶及本社相關單位或人員。

第十條 爭議事件文件保存

稽核室應將「金門縣信用合作社客戶申訴及爭議案件通報單」影本、「金門縣信用合作社客戶申訴及爭議事件處理登記表」、「金門縣信用合作社客戶申訴及爭議事件處理報告書」、回覆客戶之書面文件及處理過程中相關文件，保存年限至少五年。

第十一條 人員保密之責任

本社辦理客戶申訴之相關人員，對於申訴案件之內容及客戶資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。

第十二條 教育訓練與宣導

本社為順利解決業務紛爭，提升從業人員溝通能力、技巧及服務品質，除督促從業人員知悉共遵守本程序外，並應加強教育訓練與宣導，檢討分析紛爭緣由及改進事項，俾迅速及公允處理申訴。

第十三條 公告揭示

本程序公告於本社網站及各營業單位。

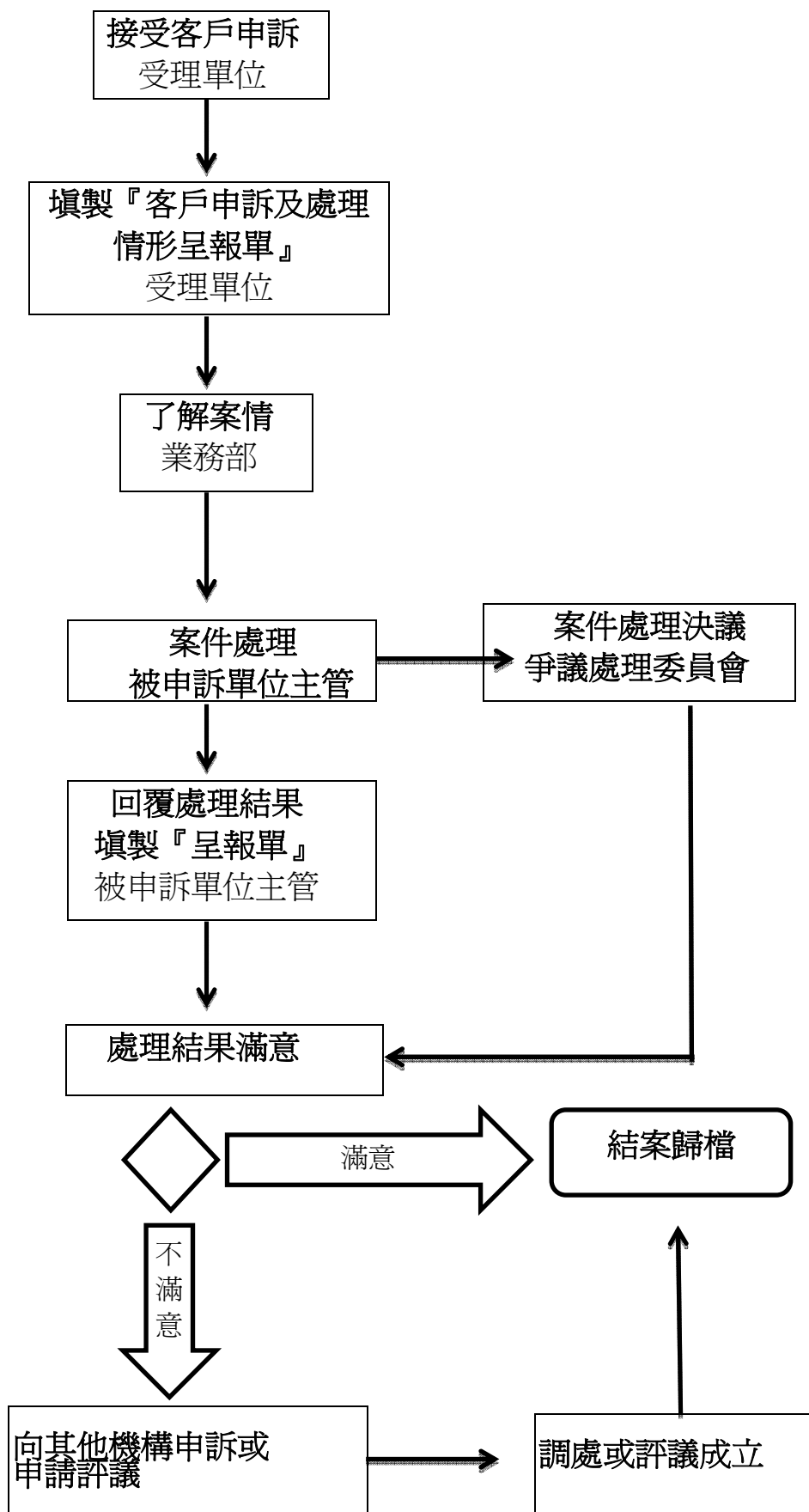
第十四條 第十一條 其他事項

本程序如有未盡事宜，悉依有關法令、規定及本社相關規章辦理。

第十五條 公告施行

本制度經理事會核定後實施，修正時亦同。

金融消費爭議處理流程



金門縣信用合作社 客戶申訴及消費紛爭處理登記表

受理單位：

經辦人員：

編號：_____

投訴日期	年 月 日	受理日期	年 月 日	限辦日期	年 月 日
申訴人		往來帳號			
身分證字號：		聯絡地址：			
聯絡電話：		電子信箱 E-mail：			
申訴事由：					
客戶建議解決方式：					
處理過程簡述：					
結案層級	<input type="checkbox"/> 單位主管 <input type="checkbox"/> 副總經理 <input type="checkbox"/> 總經理				
投訴方式	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 臨櫃 <input type="checkbox"/> 網路 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
注意事項	1. 原受理單位：單位主管應於 15 日內妥善處理並回覆客戶。 2. 控管單位：接獲原受理單位轉移案件，應於原接獲案件後 30 日內妥善處理並回覆客戶。				

單位主管：

管理部主管：

副總經理：

總經理：

金門縣信用合作社 爭議處理檢討報告表

單位名稱：

申訴人：

填報日期： 年 月 日

一、過程敘述：

經辦人員：

二、缺失檢討：

單位副主管：

三、建議處理方式：

單位主管：

四、副總經理批示：

五、總經理批示：