

## 兆豐證券財富管理信託業務客戶意見及申訴處理作業

本公司依「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七條至第四十九條及「證券商辦理財富管理業務推廣自律規範」第五條第三項第二款規定，主要為維護客戶權益，並及時掌握客戶對本公司理財服務內容與品質之意見，建立受理客戶意見、申訴之管道及處理作業程序，以有效處理委託人或受益人對其服務之申訴。茲將本公司申訴管道、申訴內容調查、受理及回應申訴程序說明如下：

### 1. 客戶申訴管道

本公司提供電話或電子郵件受理客戶申訴事件，客服人員於接獲委託人之訊息後，會公平、儘速處理。

客服中心付費專線：(02)2351-7017

電子服務信箱：兆豐證券官網([www.emega.com.tw](http://www.emega.com.tw))→客戶服務→客服信箱。

### 2. 客戶受理及回應申訴程序

本公司接獲客戶意見或申訴案件後，處理申訴案件之專責窗口會秉持公平中立的態度，依據本公司訂定之兆豐證券股份有限公司金融消費爭議處理制度要點（含處理流程SOP）規範辦理，依客戶意見或申訴內容及時間填寫金融消費爭議處理單，並依下述內部客戶受理及回應申訴程序進行客戶申訴內容之調查與處理，並將處理過程予以記錄，處理結果予以通知回報客戶。如有必要，處理申訴案件之專責窗口應告知申訴人得向信託公會請求調處其紛爭。

(1)發生客戶申訴事件時，由部門主管、部門法令遵循人員與處理申訴案件之專責窗口召開客訴會議，進行客戶申訴內容之調查及完成單位內部風險評估，並於會辦法務暨法令遵循室及稽核室後，提出客訴處理報告及客訴解決方案。

(2)客訴處理報告及客訴解決方案經權責主管核定後，由專責窗口依客訴處理報告之客訴解決方案，回覆申訴人，並對回覆申訴人之結果予以記錄。

(3)若客戶不接受客訴解決方案，由處理申訴案件專責窗口召開客訴處理會議，並應有本公司法遵人員出席參加會議。

(4)於風險管理委員會報告及追蹤客訴處理結果。

(5)於信託財產評審委員會報告並追蹤客訴處理結果。

3. 本公司應於各信託業務營業處所及網站上公布其紛爭處理程序之全部內容，並於受理申訴時，由處理申訴案件之專責窗口交付一份紛爭處理程序予申訴人。

4. 本公司處理申訴案件之專責窗口應充分了解財富管理暨信託業務本部客戶紛爭處理程

序並遵守該程序處理申訴，且處理申訴時應迅速與公平。

5. 本公司應將申訴內容、其處理過程及回覆申訴人之結果予以紀錄，並留存相關文件與紀錄於信託契約終止後至少五年。
6. 另財富管理暨信託業務本部主管應定期督導客戶申訴案件之處理執行情形，分支機構也應將處理完成之財富管理客戶意見、申訴調查書提供予總公司，由總公司風險控管人員依客戶之申訴調查書統計出財富管理暨信託業務本部理財業務人員之客訴案件比例，若應歸責於銷售者疏失其結果將納入財富管理暨信託業務本部理財業務人員獎酬考核因素之一。
7. 稽核人員應每日瞭解業務單位有無發生客戶申訴事件，若有須先視該業務單位是否依規定進行相關客戶申訴處理作業，業務主管是否定期督導客戶申訴案件之處理執行情形。如有進一步異常事項，則須作成稽核報告呈閱。報告中需詳實記載發生事由、業務單位處理情形、查核結果，並檢附相關憑證及敘明建議改進事項或處理意見。